


| | | | | |
|---|---|--------------|------------|----------|
|  | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO | F-AC-DBL-007 | 10-04-2012 | A |
| Dependencia | Aprobado | Pág. | | |
| DIVISIÓN DE BIBLIOTECA | SUBDIRECTOR ACADÉMICO | 1(47) | | |

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

| | | | |
|--|---|------------------|-----------|
| AUTORES | YULIANI ÁLVAREZ BAYONA | | |
| FACULTAD | CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS | | |
| PLAN DE ESTUDIOS | TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA | | |
| DIRECTOR | JAVIER NUMA NUMA | | |
| TÍTULO DE LA TESIS | GESTORA COMERCIAL EN EL ÁREA DE LA SALUD OCUPACIONAL ENFOCADA EN EL SECTOR INDUSTRIAL PARA LA EMPRESA AM SEÑALIZACIÓN Y SEGURIDAD INDUSTRIAL LTDA | | |
| RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE) | | | |
| <p>LA EMPRESA AM SEÑALIZACIÓN Y SEGURIDAD INDUSTRIAL LTDA., BUSCA DE FORMA CONJUNTA LOGRAR MANTENER LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y ASÍ MISMO REALIZAR EL RESPECTIVO SEGUIMIENTO AL CLIENTE CON EL FIN DE ENTREGARLES UN PRODUCTO FINAL QUE CUMPLA CON TODAS SUS EXPECTATIVAS, AUNQUE LA TAREA NO TERMINA ALLÍ PUES ESTA CLASE DE SERVICIOS DEBEN ESTAR SIEMPRE ACOMPAÑADOS POR SEGUIMIENTOS QUE PERMITAN CONOCER A TIEMPO LAS POSIBLES NECESIDADES QUE EL CLIENTE PUEDA PRESENTAR.</p> | | | |
| CARACTERÍSTICAS | | | |
| PÁGINAS: 47 | PLANOS: 0 | ILUSTRACIONES: 8 | CD-ROM: 1 |



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL. OCAÑA N. DE S.
Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



**GESTORA COMERCIAL EN EL ÁREA DE LA SALUD OCUPACIONAL
ENFOCADA EN EL SECTOR INDUSTRIAL PARA LA EMPRESA AM
SEÑALIZACIÓN Y SEGURIDAD INDUSTRIAL LTDA**

YULIANI ÁLVAREZ BAYONA

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y
FINANCIERA
OCAÑA
2016**

**GESTORA COMERCIAL EN EL ÁREA DE LA SALUD OCUPACIONAL
ENFOCADA EN EL SECTOR INDUSTRIAL PARA LA EMPRESA AM
SEÑALIZACIÓN Y SEGURIDAD INDUSTRIAL LTDA**

YULIANI ÁLVAREZ BAYONA

**Informe final de pasantías, presentado como requisito para optar el título de
Tecnólogo en Gestión Comercial y Financiera.**

**Director
JAVIER NUMA NUMA
Especialista en Práctica Docente Universitaria
Diplomado en Gerencia de Empresas y de Instituciones Financieras**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y
FINANCIERA
OCAÑA
2016**

CONTENIDO

| | Pág. |
|--|------|
| INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1 GESTORA COMERCIAL EN EL ÁREA DE LA SALUD OCUPACIONAL ENFOCADA EN EL SECTOR INDUSTRIAL PARA LA EMPRESA AM SEÑALIZACIÓN Y SEGURIDAD INDUSTRIAL LTDA | 13 |
| 1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA | 13 |
| 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. | 14 |
| 1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA. | 15 |
| 1.2.1 Planteamiento del problema. | 16 |
| 1.3 OBJETIVO DE LA PASANTÍAS | 17 |
| 1.3.1 General. | 17 |
| 1.3.2 Específicos. | 17 |
| 1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES | 17 |
| 1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | 18 |
| 2 ENFOQUE REFERENCIAL | 19 |
| 2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL | 19 |
| 2.2 ENFOQUE LEGAL | 25 |
| 3 INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL TRABAJO | 30 |
| 3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS. | 30 |
| 3.1.1 Identificar los clientes potenciales de la empresa. | 30 |
| 3.1.2 Diseñar la señalización requerida por la empresa Tecmark Consulting, con el objetivo de evitar riesgos a los empleados, clientes y visitantes. | 32 |
| 3.1.3 Elaboración del portafolio de servicios de la empresa, con el fin de dar a conocer los productos ofrecidos. | 38 |
| 4 DIAGNÓSTICO FINAL | 41 |
| 5 CONCLUSIONES | 42 |
| 6 RECOMENDACIONES | 43 |
| BIBLIOGRAFIA | 44 |
| REFERENCIA DOCUMENTAL ELECTRÓNICAS | 45 |
| ANEXOS | 46 |

LISTA DE FIGURAS

| | Pág. |
|-------------------------------------|------|
| Figura 1. Estructura organizacional | 14 |

LISTA DE CUADROS

| | Pág. |
|------------------------|------|
| Cuadro 1. Matriz DOFA. | 15 |
| Cuadro 2. Actividades. | 17 |
| Cuadro 3. Cronograma. | 18 |

LISTA DE IMAGENES

| | Pág. |
|--|------|
| Imagen 1. Señalización. | 33 |
| Imagen 2. Señalización de las puertas. | 34 |
| Imagen 3. Organigrama | 34 |
| Imagen 4. Visión. | 35 |
| Imagen 5. Señalización rayos x. | 35 |
| Imagen 6. Deberes de los pacientes | 36 |
| Imagen 7. Reuniones. | 37 |

LISTA DE ANEXOS

| | Pág. |
|----------------------------------|------|
| Anexo A. Portafolio de servicios | 47 |

RESUMEN

Es factor fundamental en toda organización el contar con un departamento de mercadeo y ventas que dé a conocer los productos y servicios que esta ofrece, con el fin de lograr el reconocimiento necesario para avanzar en el área en el cual se desempeña, precisamente esta fue la función que se realizó durante el tiempo laborado.

La empresa AM Señalización y Seguridad Industrial Ltda., busca de forma conjunta con todos sus departamentos y trabajadores lograr mantener la calidad en la prestación del servicio y así mismo realizar el respectivo seguimiento al cliente con el fin de entregarle a estos un producto final que cumpla con todas sus expectativas, aunque la tarea no termina allí pues esta clase de servicios deben estar siempre acompañados por seguimientos que permitan conocer a tiempo las posibles necesidades que el cliente pueda presentar.

Gracias a la gestión realizada en la organización y poniendo en práctica los conocimientos adquiridos se ha logrado conquistar gran parte del mercado vallecaucano y también el de grandes ciudades tales como Bogotá, Barranquilla, Santa Marta, Bucaramanga, Medellín entre otras.

INTRODUCCIÓN

El mundo de las ventas hace presagiar grandes cambios debido no sólo a los avances tecnológicos, sino a la evolución profesional de las personas que componen los diferentes equipos comerciales. Conscientes de que el verdadero valor de las empresas en la actualidad está en el talento de quienes las forman y se han puesto en marcha para gestionar, además de los activos propios de la compañía, el capital humano y el conocimiento. Es precisamente aquí donde la fuerza de venta y todas las personas que engloban la actividad comercial adquieren un mayor protagonismo.

De otra parte toda actividad comercial, industrial o de servicios, sea grande o pequeña requieren "mercadear" sus productos o servicios. No hay excepción. No es posible que se tenga éxito en una actividad comercial sin mercadeo y no es lo mismo las grandes empresas y corporaciones existentes, que una empresa que produce y vende artículos de cuero, para consumo local, en una pequeña y alejada localidad.

Por lo que se debe decir que el mercadeo es el análisis de un mercado y sus necesidades, la determinación del producto adecuado, sus características y precio, la selección de un segmento dentro del mismo, y como comunicar nuestro mensaje y la logística de la distribución del producto. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, en el siguiente trabajo se mostrará la forma en la que se llevó a cabo el respectivo mercadeo en la empresa AM Señalización y Seguridad Industrial Ltda., proceso en el cual se dieron a conocer las diferentes habilidades que me caracterizan como estudiante de Tecnología en Gestión Comercial y Financiera.

Además se debe mencionar que la técnica utilizada fue la del mercadeo uno a uno, la que nace en 1990, esta refina el concepto de mercadeo orientado al cliente, y se comienza a crear productos y servicios orientados a personas en particular, con la utilización de complejos sistemas informáticos capaces de identificar clientes específicos y sus necesidades concretas. Los segmentos se van reduciendo hasta llegar a grupos meta altamente determinados, casi personas concretas, con nombre y apellido.

También se dio a conocer los resultados obtenidos durante la gestión realizada en los respectivos meses laborados, para ello se anexaron fotografías que muestran la evidencia del trabajo realizado.

1 GESTORA COMERCIAL EN EL ÁREA DE LA SALUD OCUPACIONAL ENFOCADA EN EL SECTOR INDUSTRIAL PARA LA EMPRESA AM SEÑALIZACIÓN Y SEGURIDAD INDUSTRIAL LTDA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La empresa AM Señalización y Seguridad Industrial Ltda., es una empresa Vallecaucana que nació de una sociedad familiar el 28 de Mayo del 2012 con amplia experiencia en temas relacionados a seguridad industrial y señalización.

Diseñamos y elaboramos toda clase de señalización preventiva, informativa, seguridad industrial y comercial, junto con identificación de áreas y ubicación de puntos de trabajo.

Organizamos la ruta de evacuación de su empresa y la salida de emergencia propia a la ubicación de su trabajo. Igualmente prestamos el servicio de demarcación de áreas.

Contamos con un excelente equipo humano con las más altas habilidades para ayudarlo cuando usted así lo requiera.

1.1.1 Misión. Somos una empresa Vallecaucana de Señalización y seguridad industrial la cual tiene el objetivo de asesorar a cada una de las empresas colombianas con todo lo referente con seguridad industrial y salud ocupacional. Igualmente somos fabricantes de señalización vial, señalización comercial, señalización Industrial y Señalética.

Le brindamos a las empresas todo el apoyo en Salud ocupacional, referente a los planes de Evacuación, Estandarización de Programas en salud Ocupacional, Estrategias para el desarrollo de buenos hábitos en los lugares de Trabajo.

1.1.2 Visión. Posesionarnos para el 2014 como la primera empresa en señalización en todo el país que le brinde el respaldo a todas las compañías en consultorías en salud ocupacional y Seguridad Industrial. Ser el más competitivo en precio, calidad y estilo innovador que marque la diferencia frente a las otras empresas de señalización en todo el país.

1.1.3 Objetivos de la empresa. Ser la única empresa vallecaucana que brinda asesorías en salud ocupacional y asesorías comerciales de acuerdo al enfoque legal que el congreso colombiano ha establecido para la seguridad laboral de los trabajadores a través de una señalización clara y precisa.

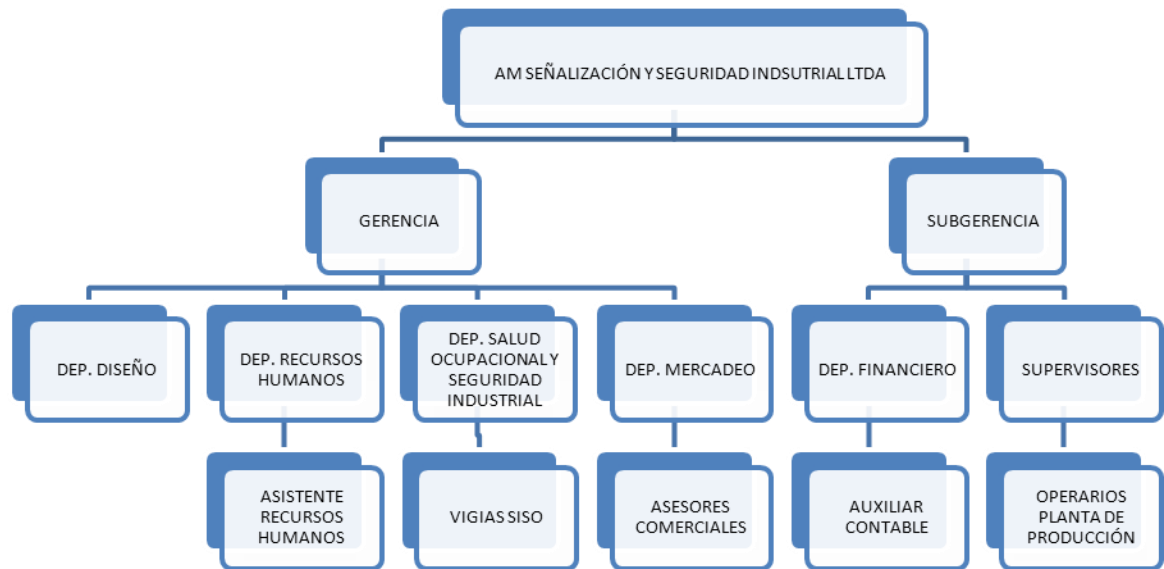
Implementar modelos de gestión empresarial que le permitan al cliente seleccionar nuestro producto por ser la mejor elección frente a precio y calidad.¹

¹ MONSALVE QUINTERO, Luisa Fernanda. Gerente empresa AM Señalización y Seguridad Industrial Ltda. 2013. P 1

Ser la primera empresa nacional que brinde a su cliente la posibilidad de tener una asesoría personalizada que ayuden a su buena imagen y gestión de calidad aplicando la norma técnica colombiana y normas internacionales que rigen a nuestro país.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

Figura 1. Estructura organizacional



Fuente. Empresa AM Señalización y Seguridad Industrial Ltda.

1.1.5 Descripción de la dependencia. La dependencia donde serán realizadas las pasantías es el área de mercadeo y ventas, en la cual la persona encargada de la imagen de la organización ante la sociedad, de igual forma es la persona responsable de coordinar las actividades que desempeñan los diferentes asesores comerciales en toda su jornada laboral.

Además se encarga de brindar capacitaciones al personal con el fin de mejorar cada día las formas de atender al cliente y así mismo satisfacer sus necesidades; además implementa estrategias de satisfacción del producto ante los diferentes mercados.

Por otro lado el área de trabajo cuenta con todos los elementos de oficina que el trabajador necesita para llevar a cabo su tarea; un espacio amplio libre de cualquier clase de ruido con excelente iluminación, la respectiva línea telefónica que le permita comunicarse con sus clientes, un computador donde diligencie los datos de las diferentes empresas que contacte y por supuesto un cronograma donde especifique las tareas a realizar durante la semana.

1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA.

La empresa AM Señalización y Seguridad Industrial Ltda., es una entidad que aunque fue legalmente constituida en el año 2012, ha incursionado desde hace dos años en el mercado local y nacional, lo cual ha permitido que por medio de sus asesorías y por su amplia participación en temas relacionados con la Señalización Industrial y Comercial haya alcanzado un excelente posicionamiento en la ciudad.

Sin embargo AM Señalización no contaba con una persona preparada y certificada en área de mercadeo para que realizara una efectiva gestión a nivel comercial en todo el país, fue entonces donde la gerencia decidió contratar o vincular aprendices que contaran con un aval del Sena o Universidades calificadas del todo el país que apoyara en los diferentes temas que el departamento necesitara, supervisadas por el área de recursos humanos y la alta gerencia.

Cuadro 1. Matriz DOFA.

| | | |
|---|---|--|
| | FORTALEZAS (F) 1. Esmerada atención al cliente 2. Suficiente publicidad y promoción 3. Adecuada dotación tecnológica 4. Adecuado nivel de precios 5. Prestación de un servicio básico 6. Personal idóneo y calificado. | DEBILIDADES (D) 1. Deficiencia en los servicios prestados. 2. frecuencia en la publicidad y promoción 3. Personal mejor preparado para la atención al cliente 4. Precios no competitivos. |
| OPORTUNIDADES (O) 1. Escasa competencia comercial para la empresa 2. Imagen y reconocimiento | ESTRATEGIAS (FO) La esmerada atención al cliente, permite a la empresa adquirir imagen y reconocimiento. F1+O2 | ESTRATEGIAS (DO) La deficiencia en los servicios prestados, perjudica la imagen y reconocimiento de la empresa. |

Contaminación (Cuadro 1. Matriz DOFA)

| | | |
|---|--|---|
| <p>3. Existencia de mercado virgen</p> | <p>En la actualidad se cuenta con una adecuada dotación tecnológica, lo cual trae reconocimiento y buena imagen. F3+O2</p> <p>La empresa cuenta con la prestación de un servicio básico, lo cual le permite penetrar en mercados vírgenes. F5+O3</p> | <p>D1+O2</p> |
| <p>AMENAZAS (A)</p> <p>1. Alteración del orden público en la zona</p> <p>2. Competencia desleal de otras empresas</p> <p>3. Escaso reconocimiento comercial de la empresa</p> <p>4. Retiro de los clientes.</p> | <p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <p>El sentido de pertenencia y la eficacia en la labor realizada por los empleados, se debe aprovechar para lograr reconocimiento comercial. F5+F6+A3</p> <p>La prestación de los servicios básicos y el contar con personal idóneo, puede ayudar a contrarrestar la competencia desleal. F5+F6+A2</p> | <p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <p>La falta de capacitaciones, perjudica el escaso reconocimiento de la empresa, por lo tanto se debe implementar programas de capacitaciones para los empleados. D2+A3</p> |

Fuente. Pasante.

1.2.1 Planteamiento del problema. La publicidad es una forma de comunicación que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio, insertar una nueva marca o producto dentro del mercado de consumo, mejorar la imagen de una marca o reposicionar (o mantener mediante la recordación) un producto o marca en la mente de un consumidor. Esto se lleva a cabo a través de campañas publicitarias que se difunden en los medios de comunicación siguiendo un plan de comunicación preestablecido.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que la empresa AM Señalización y Seguridad Industrial Ltda, por ser relativamente joven no cuenta con el área de mercadeo y ventas bien establecido lo que ha hecho que sus productos no se den a conocer de forma adecuada, por

lo tanto se ha visto poca atracción de los clientes evitando el poco apalancamiento de la empresa.

1.3 OBJETIVO DE LA PASANTÍAS

1.3.1 General. Lograr una adecuada comercialización en el área de seguridad y salud en el trabajo enfocada en el sector industrial, para la empresa am señalización y seguridad industrial Ltda.

1.3.2 Específicos. Identificar los clientes potenciales de la empresa.

Diseñar la señalización requerida por la empresa Tecmark Consulting, con el objetivo de evitar riesgos a los empleados, clientes y visitantes.

Elaborar el portafolio de servicios de la empresa, con el fin de dar a conocer los productos ofrecidos.

1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Cuadro 2. Actividades.

| Objetivo general | Objetivos específicos | Actividades a desarrollar en la empresa para el cumplimiento de los objetivos específicos |
|---|--|---|
| Lograr una adecuada comercialización en el área de seguridad y salud en el trabajo enfocada en el sector industrial, para la empresa am señalización y seguridad industrial Ltda. | Identificar los clientes potenciales de la empresa. | Actualización de los posibles clientes, con los datos de contacto. |
| | Diseñar la señalización requerida por la empresa Tecmark Consulting, con el objetivo de evitar riesgos a los empleados, clientes y visitantes. | Elaboración y entrega de la señalización. |
| | Elaborar el portafolio de servicios de la empresa, con el fin de dar a conocer los productos ofrecidos. | Presentación de señales informativas, precaución, industrial, peligro, instrucción, prohibición, incendio y evacuación Presentación de señales comerciales, fotoluminiscentes, piso y áreas comunes. |

Fuente. Pasante

1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cuadro 3. Cronograma.

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| DURACIÓN | Cuatro meses | | | |
| ACTIVIDADES | MES 1 | MES 2 | MES 3 | MES 4 |
| Revisión bibliográfica | | | | |
| Actualización de los posibles clientes, con los datos de contacto. | | | | |
| Elaboración y entrega de la señalización. | | | | |
| Presentación de señales informativas, precaución, industrial, peligro, instrucción, prohibición, incendio y evacuación | | | | |
| Presentación de señales comerciales, fotoluminiscentes, piso y áreas comunes. | | | | |
| Revisión del director | | | | |

Fuente. Pasante

2 ENFOQUE REFERENCIAL

2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL

Comercialización. Según López, “Si bien la producción es una actividad económica necesaria, algunas personas exageran su importancia con respecto a la comercialización. Creen que es solo tener un buen producto, los negocios serán un éxito.

El caso es que la producción y la comercialización son partes importantes de todo un sistema comercial destinado a suministrar a los consumidores los bienes y servicios que satisfacen sus necesidades. Al combinar producción y comercialización, se obtienen las cuatro utilidades económicas básicas: de forma, de tiempo, de lugar y de posesión, necesarias para satisfacer al consumidor. En este caso utilidad significa la capacidad para ofrecer satisfacción a las necesidades humanas. No hay necesidad por satisfacer y por ende no hay utilidad.

La comercialización se ocupa de aquello que los clientes desean, y debería servir de guía para lo que se produce y se ofrece.

Utilidad de posesión significa obtener un producto y tener el derecho de usarlo o consumirlo.

Utilidad de tiempo significa disponer del producto cuando el cliente lo desee. Utilidad de lugar significa disponer del producto donde el cliente lo desee”.²

¿Cómo definir la comercialización? la comercialización es a la vez un conjunto de actividades realizadas por organizaciones, y un proceso social. Se da en dos planos: Micro y Macro. Se utilizan dos definiciones: Microcomercialización y macrocomercialización.

La primera observa a los clientes y a las actividades de las organizaciones individuales que los sirven. La otra considera ampliamente todo nuestro sistema de producción y distribución.

Microcomercialización. Es la ejecución de actividades que tratan de cumplir los objetivos de una organización previendo las necesidades del cliente y estableciendo entre el productor y el cliente una corriente de bienes y servicios que satisfacen las necesidades. (Se aplica igualmente a organizaciones con o sin fines de lucro).

La ganancia es el objetivo de la mayoría de las empresas. Los clientes pueden ser consumidores particulares, firmas comerciales, organizaciones sin fines de lucro.

² LOPEZ ALESO, Ignacio. Comercialización, sistemas y organizaciones. [On line] Disponible en Internet en <http://www.monografias.com/trabajos/comercializa/comercializa.shtml>. Citado el 2 de Noviembre de 2007

La comercialización debería comenzar a partir de las necesidades potenciales del cliente, no del proceso de producción. (La comercialización no lo hace todo ella sola).

Macrocomercialización. Según Gutiérrez, “Proceso social al que se dirige el flujo de bienes y servicios de una economía, desde el productor al consumidor, de una manera que equipara verdaderamente la oferta y la demanda y logra los objetivos de la sociedad. No obstante, el énfasis de la comercialización no recae sobre las actividades de las organizaciones individuales. Por el contrario, el acento se pone sobre cómo funciona todo el sistema comercial. Esto incluye la observación de cómo influye la comercialización en la sociedad y viceversa.

Todos los sistemas económicos deben elaborar algún método para decidir qué y cuánto debe producirse y distribuirse y por quién, cuándo y para quién. La manera de tomar esas decisiones puede variar de una nación a otra. Pero los macroobjetivos son básicamente similares: crear bienes y servicios y ponerlos al alcance en el momento y en el lugar donde se necesiten, con el fin de mantener o mejorar el nivel de vida de cada nación.”³

¿Quién ejecuta las funciones de la comercialización? Los productores, consumidores y los especialistas en comercialización.

Los facilitadores están con frecuencia en condiciones de efectuar las funciones de comercialización.

Las funciones se pueden desplazar y compartir.

Desde un punto de vista macro, todas las funciones de comercialización deben ser desempeñadas por alguien. Pero, desde un punto de vista micro, no todas las firmas deben ejecutar todas las funciones. Además, no todos los bienes y servicios exigen todas las funciones en cada una de las etapas de su producción.

Papel de la comercialización en la empresa. El papel de la comercialización cambio mucho al transcurrir los años.

Las decisiones comerciales son muy importantes para el éxito de una firma.

Se analizan 5 etapas en la evolución de la comercialización:

1. La era del comercio simple, cuando las familias traficaban o vendían sus “excedentes” de producción a los intermediarios locales.
2. La era de la producción, es decir, ese periodo cuando la firma se dedica a la producción de uno pocos productos específicos, quizá porque no los hay en plaza.
3. La era de la venta, se da cuando la compañía pone en énfasis en las ventas debido al incremento de la competencia.

³ GUTIERREZ, Marco Arley. El Empaque como Factor Promocional. Publicidad y Ventas [On line] Disponible en Internet en <http://www.monografias.com/trabajos13/empaq/empaq.shtml>. Citado el 18 de Octubre de 2007. P 2

4. La era del departamento comercial, es aquel momento en que, todas las actividades comerciales quedaron a cargo de un departamento para mejorar el planeamiento de la política de corto plazo y tratar de integrar todas las actividades de la empresa.

5. La era de la compañía comercial es aquel momento en que, además del planeamiento comercial a corto plazo, el personal de comercialización elabora planes a largo plazo.

La tarea gerencial en la comercialización. El proceso de la gerencia comercial abarca los siguientes pasos:

1. Planear las actividades comerciales.

2. Dirigir la ejecución de los planes.

3. Controlar estos planes.

En el planeamiento, los gerentes fijan pautas para la tarea de ejecución y especifican los resultados esperados. Luego utilizan estos resultados esperados en la tarea de control, con el propósito de averiguar si todo funcionó de acuerdo con lo previsto.

Los gerentes comerciales deberían buscar nuevas oportunidades.

Los mercados son dinámicos. Las necesidades de los clientes, los competidores y el medio ambiente cambian de continuo.

La tarea de planear la estrategia para guiar a toda la firma se llama planeamiento estratégico (gerencial).

Se trata de una labor de alta gerencia que comprende no sólo las actividades, sino también las de producción, investigación y desarrollo y de otros ámbitos funcionales.

Determinación del precio. Los compradores y los vendedores se ponen de acuerdo sobre el precio de un bien de forma que se producirá el intercambio de cantidades determinadas de ese bien por una cantidad de dinero también determinada.

El precio de un bien es su relación de cambio por dinero, esto es, el número de unidades monetarias que se necesitan obtener a cambio una unidad del bien.

Fijando precios para todos los bienes, el mercado permite la coordinación de compradores y vendedores y, por tanto, asegura la viabilidad de un sistema capitalista de mercado.⁴

Importancia de la fijación de precios. Economía. Constituye un regulador básico del sistema económico debido a que influye sobre la asignación de los factores de producción.

⁴ *Ibíd.* P 3

El precio determina qué se producirá (Oferta) y quien obtendrá los bienes que se producen (demanda).

Empresa. Afecta su posición competitiva y su nivel de participación en el mercado. Es por medio del precio que el dinero ingresa a la empresa.

Con el producto. El consumidor confía en el precio como un indicador de calidad (aunque en algunos casos esta afirmación sea falaz).

Factores que influyen en la determinación del precio. Demanda estimada del producto:

El Precio esperado. El precio “esperado” de un producto es el precio al que lo valoran los consumidores consciente o inconscientemente (lo que piensan que vale). Tanto si se fija un precio demasiado alto con respecto a lo que el consumidor “espera” se pueden perder ventas.⁵

Estimados de las ventas a diversos precios. Pruebas que debe hacer el vendedor para determinar la curva de demanda para el producto y de esta forma estimar la elasticidad de su demanda. Hay varios métodos: encuestas de intenciones de compra, pruebas de mercado, modelos computarizados, encuestas a mayoristas y detallistas.

Según Fischer⁶ “la segmentación del mercado es el proceso que se sigue para dividir un mercado potencial en distintos subconjuntos de consumidores y seleccionar uno o más segmentos como un blanco de ataque a ser alcanzado con una mezcla distinta de mercadotecnia. Es la identificación de grupos de consumidores que suelen reaccionar de manera semejante cuando se les ofrece una combinación particular de las ofertas.

Las personas se sienten atraídas por distintos aspectos de un producto o de una mezcla de mercadotecnia, fenómeno sobre el cual descansa la estrategia denominada segmentación del mercado.”

De otra parte Fischer⁷ “sostiene que la investigación de mercados consiste en la técnica de recopilación y análisis de antecedentes que permitan determinar la conveniencia de ofrecer un bien o servicio para atender una necesidad, detectada por manifestación del mercado afectado o mediante el grado de indagación. La mencionada técnica pretende ciertos objetivos; el primero es el social, mediante el cual se busca satisfacer las necesidades del comprador para la comercialización del producto o directamente al comprador final para su consumo; mediante un producto que cumpla los requisitos y deseos de aquel mercado real potencial. El segundo objetivo de la investigación de mercados es el económico, mediante el cual se determine el grado de economía, éxito o fracaso que puede tener el producto dentro del mercado.”

Pope⁸ “dice que el mercado no únicamente se delimita a un lugar geográfico o instalación física, sino que se asocia con el grado de comunicación y facilidades existentes en torno a productos o

⁵ *Ibíd.* P 3

⁶ FISCHER DE LA VEGA, Laura. *Mercadotecnia*. Segunda edición. McGraw – Hill. México. 1996. p. 109

⁷ *Ibíd.* P.109

⁸ POPE, Jeoffre. *Investigación de mercados*. Barcelona: norma. 1998. p. 178.

servicios definidos, para que posibles compradores y vendedores puedan realizar transacciones en forma adecuada, fundamentándose así el sentido amplio del mercado, razón por la cual indica cierto grado de comunicaciones e interacciones a un amplio nivel geográfico, en torno a un producto o servicio y sus posibilidades de mercado.

Es así que para realizar la siguiente investigación se identifica o se toma un grupo de compradores homogéneos, es decir, se divide el mercado en un segmento de consumidores de mercados para el proyecto, consistiendo la segmentación de mercados en conocer la necesidad del comprador cuando un programa de mercadotecnia alcanza un submercado, satisfaciendo sus necesidades y expectativas frente a un nuevo producto.”

Según Sapag⁹ “las decisiones sobre distribución son decisiones a largo plazo, muchas veces irreversibles. No hay un único modo de distribuir cada tipo de producto, por lo que pueden adoptarse muy variadas formas de distribución. No obstante, hay una serie de factores como las características del mercado y del producto, el sistema de distribución habitual en el sector y los recursos disponibles, que condicionan o limitan los sistemas de distribución posibles. Por otra parte, las formas de distribución evolucionan constantemente, por el impacto de las nuevas tecnologías, los costes, la segmentación de mercado y las exigencias de los consumidores.”

Por lo general los términos que se utilizan en el campo de la salud ocupacional son muy comunes, aunque hacemos mención de términos que puede ser desconocido para algunas personas:

T.P.A (Tarjetas Preventivas de Accidentalidad). Tarjetas ideales para identificar situaciones permanentes o temporales en labores riesgosas con máquinas, materiales o equipos.

E.P.I (Elementos de Protección Industrial). Hace referencia a los diferentes equipos de protección individual que el trabajador debe utilizar en las diferentes áreas donde labora.

E.P.P (Elementos de Protección Personal). Los Elementos de Protección Personal tienen como función principal proteger diferentes partes del cuerpo, para evitar que un trabajador tenga contacto directo con factores de riesgo que le pueden ocasionar una lesión o enfermedad. Los Elementos de Protección Personal no evitan el accidente o el contacto con elementos agresivos pero ayudan a que la lesión sea menos grave.¹⁰

⁹ SAPAG SHAIN, Nassir Reinaldo. Preparación y evaluación de proyectos. Santiago: MacGraw – Hill. 1989. p. 276.

¹⁰ ARP SURA. Elementos de protección personal (s.l.) [on line] (s.f.). [Citado el 30 de enero de 2013]. Disponible en internet en: http://www.arpsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1194&catid=75:equipos-de-proteccion-individual-&Itemid=62

Señales Preventivas. Tienen por objeto advertir a los usuarios de la vía la existencia de una condición peligrosa y la naturaleza de esta. Los colores distintivos son: fondo amarillo, símbolo y orla negros. Se identifican con el código SP.¹¹

Señales Informativas. Tienen por finalidad informar; sus colores son, fondo verde y letras y/o símbolos en color blanco. Otros son de fondo azul con letras blancas o iconos negros. Estas señales indican, en la calle o rutas, kilómetros, lugares de interés, hospitales, estadías, sitios históricos. En un edificio indican escalera, ascensores, patios, basureros, etc.¹²

Ruta de Evacuación. Una evacuación es un conjunto de acciones mediante las cuales se pretende proteger la vida y la integridad de las personas que se encuentren en una situación de peligro, llevándolas a un lugar de menor riesgo.

En un ambiente de emergencia es preciso que todos los individuos de la empresa, incluyendo los visitantes, conozcan cómo actuar y por dónde salir en caso de ser necesario. Es primordial que usted conozca las rutas de evacuación de su área de trabajo y de su empresa.¹³

Punto de Encuentro. Espacio(s) de reunión para la ubicación de las personas después de la evacuación. Deben estar preferiblemente al aire libre, libre de riesgos como: Cables de alta tensión, Árboles en riesgo de caída, Muros en riesgo de colapso. Debe estar señalizado y en lo posible delimitado.¹⁴

Señales Comerciales. Expresiones o señales de publicidad comercial son toda palabra, leyenda, anuncio, lema, oración, combinación de palabras, diseño, grabado o cualquier otro medio similar, siempre que sea original y característico, que se emplee con el fin de atraer la atención de los consumidores o usuarios sobre uno o varios productos, servicios, empresas o establecimientos.

Pintura Tráfico. Se utiliza principalmente para la demarcación y señalización de vías, parqueaderos, bodegas, fábricas y canchas deportivas.¹⁵

¹¹ C.E.A. Señales Preventivas Bogotá – Colombia [on line] Actualizado el 17 de julio de 2011. [Citado el 30 de enero de 2013]. Disponible en internet en: http://www.conducircolombia.com/cea/index.php?option=com_content&view=article&id=60:senales-preventivas&catid=36:senales&Itemid=73

¹² MINISTERIO DE TRANSPORTE. Señales informativas. Bogotá – Colombia [on line] (s.f.) [Citado el 30 de enero de 2013]. Disponible en internet en: <http://www.mintransporte.gov.co/mintraninos/publicaciones.php?id=313>

¹³ ARP SURA. Ruta de Evacuación (s.l.) [on line] (s.f.) [Citado el 30 de enero de 2013]. Disponible en internet en: <http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090308125044AAjPtnV>

¹⁴ FOPAE. Punto de Encuentro. BOGOTA – Colombia [on line]. Actualizado octubre de 2011 [Citado el 30 de enero de 2013]. Disponible en internet en:

http://www.fopae.gov.co/portal/page/portal/Simulacro_Distrital_de_Evacuacion/Punto%20de%20Encuentro

¹⁵ DUROCOLOR. Pintura Tráfico. (s.l.) [on line] (s.f.) [Citado el 30 de enero de 2013]. Disponible en internet en: <http://www.durocolor.com/productos/pintura-para-traffic.html>

2.2 ENFOQUE LEGAL

Según la Constitución política de Colombia de 1991¹⁶. En el artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Según el Código de Comercio de Colombia.¹⁷ En el artículo 10. Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

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

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

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

Incisos 2. y 3., Derogados. Ley 27 de 1977.

Los menores adultos pueden, con autorización de sus representantes legales, ocuparse en actividades mercantiles en nombre o por cuenta de otras personas y bajo la dirección y responsabilidad de éstas.

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

Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;

Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y

Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

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

Subrogado. Ley 222 de 1995.

¹⁶ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991, p.10

¹⁷ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 de 1971. Por la cual se expide el Código de Comercio. Editorial norma, 2001. p 5

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

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

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

Art. 19. Es obligación de todo comerciante:

Matricularse en el registro mercantil;

Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;

Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;

Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;

Subrogado. Ley 222 de 1995.

Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

Según el Decreto 614 de 1.984. Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el país¹⁸.

Artículo 28. Programas de Salud Ocupacional en las empresas. Los programas de Salud Ocupacional que deben establecerse en todo lugar de trabajo, se sujetarán en su Organización y funcionamiento, a los siguientes requisitos mínimos: El programa será de carácter permanente.

El programa estará constituido por 4 elementos básicos: actividades de Medicina preventiva.

Actividades de Medicina del Trabajo.

Actividades de Higiene y Seguridad Industrial.

¹⁸ COLOMBIA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 614 (14, marzo, 1984). Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el país. BogotáDC.: El Ministerio, 1984. p.11

Funcionamiento del Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial de Empresa.

Las actividades de Medicina preventiva, y Medicina del Trabajo e Higiene y Seguridad Industrial, serán programadas y desarrolladas en forma integrada.

Su contenido y recursos deberán estar en directa relación con el riesgo potencial y con el número de trabajadores en los lugares de trabajo;

La organización y el funcionamiento se harán conforme a las reglamentaciones que expidan los Ministerios de Salud y de Trabajo y Seguridad Social:

Según el Decreto 1281 de 1.994. Por el cual se reglamentan las actividades de alto riesgo.

Artículo 1. Actividades de alto riesgo para la salud del trabajador. Se consideran actividades de alto riesgo para la salud de los trabajadores las siguientes: Trabajos en minería que impliquen prestar el servicio en socavones o en subterráneos.

Trabajos que impliquen prestar el servicio a altas temperaturas, por encima de los valores límites permisibles, determinados por las normas técnicas de salud ocupacional.

Trabajos con exposición a radiaciones ionizantes.¹⁹

Trabajos con exposición a sustancias comprobadamente cancerígenas.

Según el Decreto 1295 de 1994. Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Artículo 21. Obligaciones del Empleador. El empleador será responsable de:

Del pago de la totalidad de la cotización de los trabajadores a su servicio.

Trasladar el monto de las cotizaciones a la entidad administradora de riesgos profesionales correspondiente, dentro de los plazos que para el efecto señale el reglamento.

Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo.

Programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de salud ocupacional de la empresa, y procurar su financiación.

Notificar a la entidad administradora a la que se encuentre afiliado, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Registrar ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social el comité paritario de salud ocupacional o el vigía ocupacional correspondiente.

¹⁹ COLOMBIA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 1281 (2, junio, 1994). Por el cual se reglamentan las actividades de alto riesgo. Bogotá DC.: El Ministerio, 1994. p. 1

Facilitar la capacitación de los trabajadores a su cargo en materia de salud ocupacional.

Informar a la entidad administradora de riesgos profesionales a la que está afiliado, las novedades laborales de sus trabajadores, incluidas el nivel de ingreso y sus cambios, las vinculaciones y retiros.

Artículo 22. Obligaciones de los trabajadores. Son deberes de los trabajadores:
Procurar el cuidado integral de su salud.

Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.

Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores en este Decreto.

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de salud ocupacional de la empresa.

Participar en la prevención de los riesgos profesionales a través de los comités paritarios de salud ocupacional, o como vigías ocupacionales.²⁰

Los pensionados por invalidez por riesgos profesionales, deberán mantener actualizada la información sobre su domicilio, teléfono y demás datos que sirvan para efectuar las visitas de reconocimiento.

Según la Resolución 2400 de 1.979. Legisla sobre normas de seguridad industrial que deben cumplir las empresas, establecimiento de normas de seguridad, prevención de riesgos en general, dotación de elementos de protección personal a los trabajadores.

Artículo 7. Todo local o lugar de trabajo debe contar con buena iluminación en cantidad y calidad, acorde con las tareas que se realicen; debe mantenerse en condiciones apropiados de temperatura que no impliquen deterioro en la salud, ni limitaciones en la eficiencia de los trabajadores. Se debe proporcionar la ventilación necesaria para mantener aire limpio y fresco en forma permanente.

Artículo 17. Todos los establecimientos de trabajo (a excepción de las empresas mineras, canteras y demás actividades extractivas) en donde exista alcantarillado público, que funcionen o se establezcan en el territorio nacional, deben tener o instalar un inodoro un lavamanos, un orinal y una ducha, en proporción de uno (1) por cada quince (15) trabajadores, separados por sexos, y dotados de todos los elementos indispensables para su servicio, consistentes en papel

²⁰ COLOMBIA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 1295 (22, junio, 1994). Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. BogotáDC.: El Ministerio, 1994. p. 9

higiénico, recipientes de recolección, toallas de papel, jabón, desinfectantes y desodorantes.²¹

Según la Resolución 1016 de 1.989. Ministerios de trabajo y seguridad social. Por el cual se fundamenta la organización, forma y funcionamiento de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los empleadores en el país.

Artículo 4. El programa de Salud Ocupacional de las empresas y lugares de trabajo, deberá desarrollarse de acuerdo con su actividad económica y será específico y particular para éstos, de conformidad con sus riesgos reales o potenciales y el número de trabajadores. Tal programa deberá estar contenido en un documento firmado por el representante legal de la empresa y el encargado de desarrollarlo, el cual contemplará actividades en Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene Industrial y Seguridad Industrial, con el respectivo cronograma de dichas actividades.

Tanto el programa como el cronograma, se mantendrán actualizados y disponibles para las autoridades competentes de vigilancia y control.²²

Según la Resolución 2013 de 1.986. Por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités paritarios en los lugares de trabajo.

Artículo 1. Todas las empresas e instituciones, públicas o privadas, que tengan a su servicio diez (10) o más trabajadores, están obligadas a conformar un Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, cuya organización y funcionamiento estará de acuerdo con las normas del Decreto que se reglamenta y con la presente Resolución.

Artículo 2. Cada Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial estará compuesto por un número igual de representantes del empleador y de los trabajadores, con sus respectivos suplentes, así:

De 10 a 49 trabajadores, un representante por cada una de las partes.

De 50 a 499 trabajadores, un representante por cada una de las partes

De 1000 o más trabajadores, cuatro representantes por cada una de las partes.

A las reuniones del Comité sólo asistirán los miembros principales. Los suplentes asistirán por ausencia de los principales y serán citados a las reuniones por el Presidente del Comité.²³

²¹ COLOMBIA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Resolución 2400 (22. mayo, 1979). Legisla sobre normas de seguridad industrial que deben cumplir las empresas, establecimiento de normas de seguridad, prevención de riesgos en general, dotación de elementos de protección personal a los trabajadores. Bogotá: El Ministerio, 1979. p. 4-5

²² COLOMBIA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Resolución 1016 (31, marzo 1989). Por el cual se fundamenta la organización, forma y funcionamiento de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los empleadores en el país. Bogotá: El Ministerio, 1989. p. 2

3 INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL TRABAJO

3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

3.1.1 Identificar los clientes potenciales de la empresa.

Actividad 1. Actualización de los posibles clientes, con los datos de contacto. La empresa AM Señalización y Seguridad Industrial Ltda., está dedicada al servicio de la señalización comercial e industrial, así mismo realiza trabajos tales como demarcación de pisos, avisos publicitarios, tableros de accidentalidad, paletas viales y asesorías en salud ocupacional.

La función del pasante consistió básicamente en identificar los posibles clientes y así mismo contactarlo para ofrecer el portafolio de servicios. Además de crear la base de datos con los posibles clientes potenciales de la empresa, también se encargó de coordinar las actividades que el personal comercial debe desempeñar, esto con el fin de realizar un completo seguimiento al cliente y que a su permitiera identificar las necesidades de los mismos, todo esto se realizó durante el periodo comprendido entre los meses de Octubre del 2012 hasta Febrero del 2013.

Los clientes con los cuales se logró hacer una entrevista para darles a conocer el portafolio de servicios de la empresa AM Señalización y Seguridad Industrial Ltda., fueron los siguientes:

Empresa: Caracol Televisión (Canal Caracol)
Contacto: Sr. Liborio Guarnizo
Dependencia: Departamento de Compras.
Ciudad: Bogotá

Empresa: STF Group (Studio F)
Contacto; Sr. Selso Edgar Ramírez
Dependencia: Seguridad Industrial
Ciudad: Cali

Empresa: Centro Comercial Cosmocentro
Contacto: Sra. Marcela Herrera
Dependencia: Departamento de Compras
Ciudad: Cali

Empresa: Almacenes Éxito

²³ CONGRESO DE COLOMBIA. Resolución 2013 de 1.986. Por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités paritarios en los lugares de trabajo. Edición cupido. 2010. P 5

Contacto: Sr. Danny Altamirano
Dependencia:
Ciudad: Regional Cali
Empresa: Refrigeración Castell
Contacto: Sra. Liceth Calero
Dependencia: Salud Ocupacional
Ciudad: Cali

Empresa: Centro Comercial Jardín Plaza
Contacto: Sra. María Jableidy Corrales
Dependencia: Departamento de Compras
Ciudad: Cali

Empresa: Carnes Frías Enriko
Contacto: Sra. Danna Marcela Ospina
Dependencia: Salud Ocupacional
Ciudad: Cali

Empresa: Instituto Técnico Ocupacional
Contacto: Sra. Lina María González
Dependencia: Estudiante
Ciudad: Cali

Empresa: Coltabaco
Contacto: Sra. Luz Patricia Blanco
Dependencia: Salud Ocupacional
Ciudad: Barranquilla

Empresa: Universidad del Valle
Contacto: Mauricio Carvajal
Dependencia: Coordinador de Facultades
Ciudad: Cali

Empresa: Quimpac de Colombia
Contacto: Glybsa Johana Vega
Dependencia: Seguridad Industrial
Ciudad: Cali

Empresa: Tecmark
Contacto: Zully Sanjuán Álvarez
Dependencia: Gerente
Ciudad: Santa Marta

Empresa: Zona Franca del Pacifico
Contacto: Raúl Alejandro Sánchez

Dependencia: Seguridad Industrial
Ciudad: Cali

Empresa: Concentrados S.A
Contacto: Carlos Delgado
Dependencia: Salud Ocupacional
Ciudad: Cali

Empresa: Pollos Bucanero
Contacto: Ciffri García
Dependencia: Siso
Ciudad: Cali

Las empresas mencionadas anteriormente son las que se tuvo la oportunidad de trabajar, suministrándoles la diferente señalización que ellos necesitan en un momento determinado, a las cuales se les hace el correspondiente acompañamiento a la hora de elegir el material y así mismo los tamaños más adecuados para cada señal.

3.1.2 Diseñar la señalización requerida por la empresa Tecmark Consulting, con el objetivo de evitar riesgos a los empleados, clientes y visitantes.

Actividad 1. Elaboración y entrega de la señalización. La señalización es el conjunto de medios que se utiliza para mostrar o resaltar una indicación, una obligación, una prohibición, etc. Esto se puede realizar mediante una señal en forma de panel, un color, una señal luminosa o acústica, una comunicación verbal o una señal gestual, según proceda.

En este caso, de lo que se trata es que los trabajadores puedan ver y recordar en los lugares, en los equipos o, en general, en los puestos de trabajo que es obligatorio el uso de un determinado equipo de protección o que hay riesgo de caída, que está prohibido encender fuego, etc.

Por otro lado, para que no haya confusiones, es necesario que las señales o los medios que se usen para señalar estén regulados por una norma, para que en todas partes se utilicen los mismos.

En este decreto, después de las definiciones correspondientes, se empieza estableciendo la obligación del empresario de señalar adecuadamente los lugares de trabajo.

Se establecen los criterios para decidir la utilización de la señalización y se especifica que dicha utilización no puede en ningún caso deberá considerarse como una medida sustitutoria de las medidas técnicas y organizativas de protección colectiva y deberá utilizarse cuando mediante estas últimas no haya sido posible eliminar los riesgos o reducirlos suficientemente. Tampoco deberá considerarse una medida sustitutoria de la formación e información de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Las señales deben cumplir ciertas características, en función del tipo de que se trate. Los diferentes tipos que se definen son los siguientes:

De advertencia

De prohibición

De obligación

Para la lucha contra incendios

De salvamento y socorro

Además se definen las características que deben reunir las señales luminosas y acústicas, las comunicaciones verbales y las señales gestuales.

Durante el tiempo laborado en la empresa AM Señalización y Seguridad Industrial Ltda., se tuvo la oportunidad de observar la gran cantidad de trabajo que llega a la empresa, solicitudes provenientes de clientes y de particulares han hecho que AM Señalización salga del anonimato y se convierta en una empresa bastante conocida en el Valle del Cauca.

Por otro lado se debe mencionar que durante el mes restante que se laboró en la empresa se llevaron a cabo trabajos pertenecientes a la empresa Tecmark Consulting, la cual solicitó una señalización que iba dirigida a una Clínica Especialista que entonces se estaba construyendo en el Municipio de Fundación, Magdalena, a continuación se mostraran algunas imágenes del trabajo ya terminado.

Imagen 1. Señalización.



Fuente. Pasante.

Imagen 2. Señalización de las puertas.



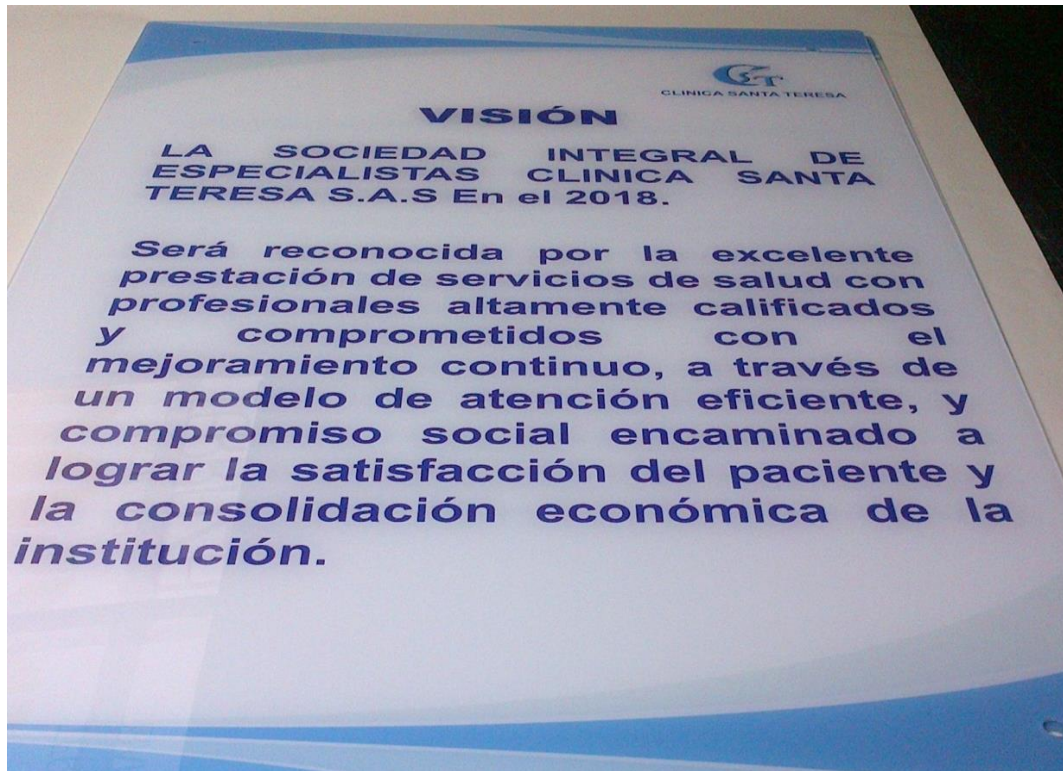
Fuente. Pasante

Imagen 3. Organigrama



Fuente. Pasante

Imagen 4. Visión.



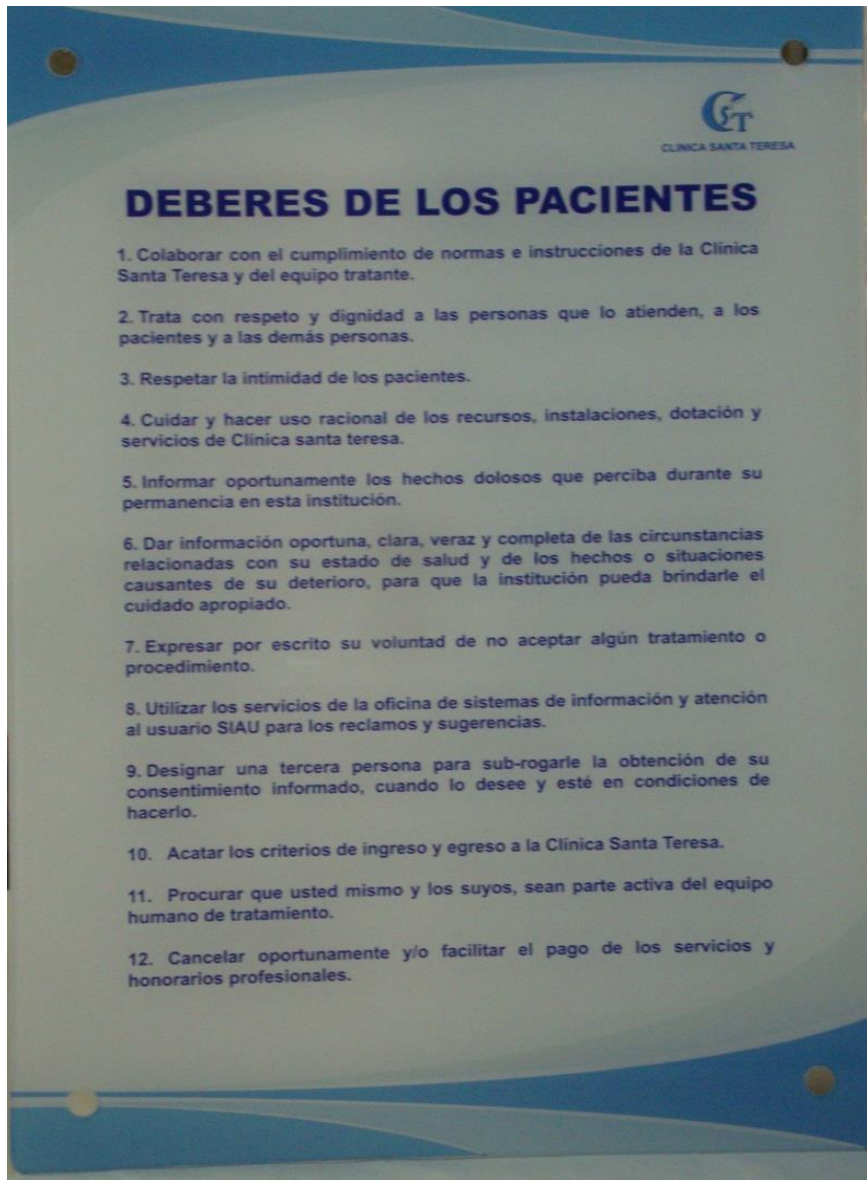
Fuente. Pasante

Imagen 5. Señalización rayos x.



Fuente. Pasante

Imagen 6. Deberes de los pacientes



Fuente. Pasante

Por otro lado la iglesia cristiana Amor y Fe, nos solicitó un aviso informativo que iba destinado a su iglesia, a continuación podrán observar dicha señalización.

Imagen 7. Reuniones.



Fuente. Pasante.

Se debe resaltar que muchas de las empresas que he mencionado en el transcurso de la pasantía aún se encuentran en el departamento de diseño o todavía no se han llevado a cabo los mismo, es por esta razón no se tienen imágenes para mostrar.

3.1.3 Elaboración del portafolio de servicios de la empresa, con el fin de dar a conocer los productos ofrecidos.

Actividad 1. Presentación de señales informativas, precaución, industrial, peligro, instrucción, prohibición, incendio y evacuación.

Señales informativas. Este tipo de señales ayudan a informar a los usuarios sobre el nombre y la ubicación de cada uno de los destinos que se presentan a lo largo de su recorrido. El empleo de estas señales permite al conductor preparar la anticipación de su maniobra en la intersección, ejecutarla en el lugar debido y confirmar la correcta selección de su destino.

Señales precaución. Las señales de advertencia de peligro tienen por objeto indicar a los usuarios de la vía la proximidad y la naturaleza de un peligro difícil de ser percibido a tiempo, con objeto de que se cumplan las normas de comportamiento que, en cada caso, sean procedentes. La forma genérica exterior es un triángulo equilátero con fondo blanco y borde rojo. En el interior de cada señal específica para los tipos de peligro que están regulados se coloca un símbolo identificativo, de color negro.

Señales industriales. Se trata de una señalización que, referida a un objeto, actividad o situación determinadas, proporcione una indicación o una obligación relativa a la seguridad o la salud en el trabajo mediante una señal en forma de panel, un color, una señal luminosa o acústica, una comunicación verbal o una señal gestual, según proceda.

Las señales de socorro pueden significar lo siguiente:

Señal de prohibición: una señal que prohíbe un comportamiento susceptible de provocar un peligro.

Señal de advertencia o peligro: una señal que advierte de un riesgo o peligro.

Señal de obligación: una señal que obliga a un comportamiento determinado.

Señal de salvamento o de socorro: una señal que proporciona indicaciones relativas a las salidas de socorro, a los primeros auxilios o a los dispositivos de salvamento.

Las señales pueden estar indicadas en forma de panel:

Una señal que, por la combinación de una forma geométrica, de colores y de un símbolo o pictograma, proporciona una determinada información, cuya visibilidad está asegurada por una iluminación de suficiente intensidad.

Color de seguridad: un color al que se atribuye una significación determinada en relación con la seguridad y salud en el trabajo.

Símbolo o pictograma: una imagen que describe una situación u obliga a un comportamiento determinado, utilizada sobre una señal en forma de panel o sobre una superficie luminosa.

Señal luminosa: una señal emitida por medio de un dispositivo formado por materiales transparentes o translúcidos, iluminados desde atrás o desde el interior, de tal manera que aparezca por sí misma como una superficie luminosa

Señal acústica: una señal sonora codificada, emitida y difundida por medio de un dispositivo apropiado, sin intervención de voz humana o sintética.

Comunicación verbal: un mensaje verbal predeterminado, en el que se utiliza voz humana o sintética.

Señal gestual: un movimiento o disposición de los brazos o de las manos en forma codificada para guiar a las personas que estén realizando maniobras que constituyan un riesgo o peligro para los trabajadores.

Señales de peligro. Se le llama peligro, a todas las circunstancias que pueden ocurrir en cualquier momento en las cuales pueda existir algún riesgo para la integridad física de las personas, animales o enseres que puedan estar ubicados en una determinada zona, ya sean tanto en una vía pública como en un lugar de trabajo o en el interior de cualquier vivienda o establecimiento comercial.

Para prevenir las consecuencias de la situación de peligro se utilizan toda una serie de elementos, llamados señales, que tienen por objetivo avisar a las personas de que están en una zona peligrosa y deben evitarla o tomar las precauciones y protecciones adecuadas

Señales de instrucción. En informática, una instrucción de máquina o instrucción-máquina es una operación elemental que un programa puede solicitar a un procesador para que la ejecute. Una instrucción de máquina es pues una orden básica que el ordenador directamente puede interpretar y ejecutar, sin requerir ningún paso previo o traducción previa.

Señales de Prohibición. Prohíben un comportamiento susceptible de provocar un peligro. Forma redonda. Pictograma negro sobre fondo blanco, bordes y banda (transversal descendente de izquierda a derecha atravesando el pictograma a 45° respecto a la horizontal) rojos (el rojo deberá cubrir como mínimo el 35% de la superficie de la señal)

Señales de incendio. Las señales de seguridad contra incendios son aquellas diseñadas para advertir sobre materiales inflamables o zonas de riesgo de incendios. También hay otros tipos de señales para ayudar a los bomberos en caso de un incendio. Conocer las diferentes señales de seguridad contra incendios y su significado, ayudará a los ocupantes de casa, dueños de negocios y empleados trabajar u habitar de manera segura un lugar y prevenir incendios.

Señales de evacuación. En su sentido más frecuente, se refiere a la acción o al efecto de retirar personas de un lugar determinado. Normalmente sucede en emergencias causadas por desastres, ya sean naturales, accidentales o debidos a actos bélicos. (Ver anexo 1)

Actividad 2. Presentación de señales comerciales, fotoluminiscentes, piso y áreas comunes.

Señales comerciales. Las señales comerciales son un servicio que permite a los empresarios copiar las operaciones comerciales de un suministrador de señales.

No todos los empresarios tienen tiempo para comerciar activamente, algunos carecen de confianza en sí mismos o no dominan los conocimientos necesarios para trabajar en el mercado. Las señales comerciales ponen el dinero de las empresas a trabajar, evitando que se quede arrinconado en la cuenta.

Señales fotoluminiscentes. El sistema de señalización fotoluminiscente es ideal para la identificación inmediata de rutas de evacuación, salidas de emergencia y equipos de protección contra incendios, en caso de apagones repentinos. La fotoluminiscencia es generada por pigmentos inorgánicos no tóxicos y no radiactivos que absorben y almacenan la luz artificial. Al estar oscuro, la energía almacenada es liberada gradualmente en forma de luminosidad verde. Para lograr este efecto, la señal debe ser primero expuesta a una fuente de luz artificial lo suficientemente fuerte por espacio de 5 minutos. Después de un alto brillo inicial durante la primera hora, la luminosidad va declinando lentamente casi al mismo ritmo que el ojo humano se va adaptando a la oscuridad. Nuestro material fotoluminiscente cumple con las normas de seguridad de Estados Unidos y Europa.

Señales piso y áreas comunes. Establece las condiciones de seguridad de los edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo para su adecuado funcionamiento y conservación, con la finalidad de prevenir riesgos a los trabajadores.

Todas las señales antes descritas se muestran en el portafolio de servicios. (Ver anexo 1)

4 DIAGNÓSTICO FINAL

En el desarrollo de la pasantía realizada en la empresa AM señalización y seguridad industrial Ltda., se generaron diversos procesos de conocimiento que contribuyeron en gran manera en la materialización de lo aprendido en el periodo académico recorrido, otorgando oportunidades constantes para exhibir la formación tecnológica integral recibida en el alma mater, mediante aportes significativos en la misión de cumplir con la gestión comercial en el área de seguridad y salud en el trabajo enfocada en el sector industrial, para la empresa mencionada.

Al momento de ingresar a la oficina se evidenció un interés superlativo de parte de los distintos funcionarios que conforman el área de calidad, e integral el sistema integrado de gestión de calidad, existiendo una hoja de ruta compuesta por las fases de diagnóstico y diseño, a esperar de iniciar la implementación, contando con un equipo comprometido y dispuesto a alcanzar dicho cometido.

Teniendo en cuenta el trabajo realizado en la empresa se puede decir que la entidad obtuvo grandes avances ya que con la base en los datos realizados por los clientes continuaron comunicándose con la entidad, logrando la gestión de importantes contratos que la han hecho crecer económica y financieramente la misma.

De otra parte se logró abarcar nuevos mercados a nivel nacional, donde se ha tenido la oportunidad de ofrecer los servicios, siendo estos acogidos de forma favorable y beneficiando los ingresos de la empresa.

Por último es importante destacar que durante el desarrollo de las diferentes actividades, se debe preparar continuamente a todo el personal en sensibilizarlos sobre la importancia de las mismas, pues finalmente son quienes potencian y edifican un ambiente de trabajo propositivo y receptivo para la construcción de la cultura organizacional, que nos es más que la traducción de los objetivos de la alta gerencia y de la intención de acreditación.

5. CONCLUSIONES

Para cumplir con la identificación de los clientes potenciales de la empresa se procedió a realizar un reconocimiento de las características de la empresa, como por ejemplo su infraestructura, reconocimiento y número de recurso humano, también se hizo la actualización de los datos de la misma con el objetivo de lograr un mayor contacto con estos y así ofrecer los servicios de forma directa y adecuada.

Es necesario destacar que la empresa “AM Señalización y Seguridad Industrial Ltda.” está ejerciendo en el valle del cauca y el resto del país, ya que aparte de brindar un servicio bastante importante e indispensable en las industrias el cual tiene como objetivo brindar información al trabajador con el fin de evitar accidentes que perjudiquen su salud, también es una fuente de empleo en la ciudad; y por lo tanto ayuda a disminuir los índices de desempleo presentes hoy en día en todo el país.

Por otra parte se puede mencionar la estabilidad de la empresa a pesar de ser tan joven en el mercado, este reconocimiento ha sido logrado con la amplitud de los servicios que se ofrece a los clientes por medio de un brochure, donde se encuentran plasmados la señalética necesaria para guardar la seguridad de los trabajadores en una empresa.

Por último cabe resaltar que una idea por pequeña que sea, se debe estructurar adecuadamente para lograr los objetivos propuestos.

“UNA IDEA NO SE REGALA, SE VENDE!”

6. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el gran éxito que la empresa ha obtenido durante este corto periodo de trabajo, es recomendable ir pensando en la posibilidad de ampliar sus instalaciones, para ello se recomienda ubicar una sucursal en una ciudad más o igual de grande a la ciudad de Cali, se ha considerado la capital del país como primera opción para llevar a cabo este proyecto.

Se debe lograr cada día implementar la mejora continua con el objetivo de crecer económica y financieramente, mejorando los procesos actuales y así asegurar su permeancia en el mercado comercial.

Es necesario implementar el portafolio de servicios diseñado, con el objetivo de dar a conocer los productos ofrecidos a los clientes y así lograr mantenerlos cautivos en la empresa.

Por otro lado la gran recomendación seria el seguir trabajando así de fuerte como se ha venido haciendo, pues se han visto frutos maravillosos y está visto que la empresa AM Señalización y Seguridad Industrial Ltda., está hecha para grandes cosas.

BIBLIOGRAFIA

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, Edición Cupido. 1991, p.10

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

COLOMBIA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 614 (14, marzo, 1984). Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de la salud ocupacional en el país. Bogotá DC.: El Ministerio, 1984. p.11

COLOMBIA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 1281 (2, junio, 1994). Por el cual se reglamentan las actividades de alto riesgo. Bogotá DC.: El Ministerio, 1994. p. 1

COLOMBIA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Decreto 1295 (22, junio, 1994). Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Bogotá DC.: El Ministerio, 1994. p. 9

COLOMBIA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Resolución 2400 (22. mayo, 1979). Legisla sobre normas de seguridad industrial que deben cumplir las empresas, establecimiento de normas de seguridad, prevención de riesgos en general, dotación de elementos de protección personal a los trabajadores. Bogotá: El Ministerio, 1979. p. 4-5

COLOMBIA. MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Resolución 1016 (31, marzo 1989). Por el cual se fundamenta la organización, forma y funcionamiento de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los empleadores en el país. Bogotá: El Ministerio, 1989. p. 2

CONGRESO DE COLOMBIA. Resolución 2013 de 1.986. Por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités paritarios en los lugares de trabajo. Edición cupido. 2010. P 5

FISCHER DE LA VEGA, Laura. Mercadotecnia. Segunda edición. McGraw – Hill. México. 1996. p. 109

MONSALVE QUINTERO, Luisa Fernanda. Gerente empresa AM Señalización y Seguridad Industrial Ltda. 2013. P 1

POPE, Jeoffre. Investigación de mercados. Barcelona: norma. 1998. p. 178.

SAPAG SHAIN, Nassir Reinaldo. Preparación y evaluación de proyectos. Santiago: MacGraw – Hill. 1989. p. 276.

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS

ARP SURA. Elementos de protección personal (s.l.) [on line] (s.f.). [Citado el 30 de enero de 2013]. Disponible en internet en: http://www.arpsura.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1194&catid=75:equipos-de-proteccion-individual-&Itemid=62

ARP SURA. Ruta de Evacuación (s.l.) [on line] (s.f.) [Citado el 30 de enero de 2013]. Disponible en internet en: <http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090308125044AAjPtnV>

C.E.A. Señales Preventivas Bogotá – Colombia [on line] Actualizado el 17 de julio de 2011. [Citado el 30 de enero de 2013]. Disponible en internet en: http://www.conducircolombia.com/cea/index.php?option=com_content&view=article&id=60:senales-preventivas&catid=36:senales&Itemid=73

DUROCOLOR. Pintura Tráfico. (s.l.) [on line] (s.f.) [Citado el 30 de enero de 2013]. Disponible en internet en: <http://www.durocolor.com/productos/pintura-para-trafico.html>

FOPAE. Punto de Encuentro. BOGOTA – Colombia [on line]. Actualizado octubre de 2011 [Citado el 30 de enero de 2013]. Disponible en internet en: http://www.fopae.gov.co/portal/page/portal/Simulacro_Distrital_de_Evacuacion/Punto%20de%20Encuentro

GUTIERREZ, Marco Arley. El Empaque como Factor Promocional. Publicidad y Ventas [On line] Disponible en Internet en <http://www.monografias.com/trabajos13/empaqa/empaqa.shtml>. Citado el 18 de Octubre de 2007. P 2

LOPEZ ALESO, Ignacio. Comercialización, sistemas y organizaciones. [On line] Disponible en Internet en <http://www.monografias.com/trabajos/comercializa/comercializa.shtml>. Citado el 2 de Noviembre de 2007

MINISTERIO DE TRANSPORTE. Señales informativas. Bogotá – Colombia [on line] (s.f.) [Citado el 30 de enero de 2013]. Disponible en internet en: <http://www.mintransporte.gov.co/mintraninos/publicaciones.php?id=313>

ANEXOS

Anexo A. Portafolio de servicios

Ver documento anexo.