	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	Dependencia	Aprobado	Pág.	
		<b>SUBDIRECTOR ACADÉMICO</b>	<b>1(92)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	LESLY DENISE MÁRQUEZ ORTIZ MELISA PÉREZ RÍOS		
<b>FACULTAD</b>	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA		
<b>DIRECTOR</b>	LAURA SANDRITH SÁNCHEZ BARBOSA		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA EMANUEL EN LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER		
<b>RESUMEN</b> (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>TENIENDO EN CUENTA LA INVESTIGACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LA EMPRESA SE PUEDE CONCLUIR QUE EL DISEÑO DE UNA REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL AYUDA A LA ALTA GERENCIA A IDENTIFICAR EL TALENTO QUE NECESITA SER AÑADIDO A LA EMPRESA, LOGRANDO LA ESTRUCTURA ADECUADA Y ASEGURANDO QUE HAYA SUFICIENTES RECURSOS HUMANOS PARA LOGRAR LAS METAS ESTABLECIDAS. POR LO TANTO EN EL TRABAJO DE GRADO SE ENCUENTRA ESTRUCTURADO EL TÍTULO, PROBLEMA, JUSTIFICACIÓN Y MARCOS.</p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 92	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 - Fax: Ext. 104  
info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

REESTRUCTURACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA FERRETERÍA EMANUEL EN LA  
CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER

AUTOR:

LESLY DENISE MÁRQUEZ ORTIZ

MELISA PÉREZRÍOS

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

Director:

LAURA SANDRITH SÁNCHEZ BARBOSA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

Ocaña, Colombia

Agosto, 2019

## **Agradecimientos**

A la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, por darnos la oportunidad de estudiar y ser tecnólogos.

A nuestra directora de trabajo de grado LAURA SANDRITH SANCHEZ BARBOSA por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, y su motivación ha logrado en nosotros la culminación de este trabajo con éxito.

## Índice

<b>capítulo 1. reestructuración administrativa de la ferretería emanuel en la ciudad de ocaña norte de santander</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1 Objetivo general.	2
1.3.2 Objetivos específicos.	2
1.4 Justificación	2
1.5 Delimitaciones	4
1.5.1 Conceptual.	4
1.5.2 Operativa.	4
1.5.3 Temporal.	4
1.5.4 Geográfica.	5
<b>Capítulo 2. Marco referencial</b>	<b>6</b>
2.1 Marco Histórico	6
2.1.1 Administración a nivel mundial.	6
2.1.2 Administración a nivel nacional.	7
2.1.3 Administración a nivel local.	8
2.1.4 Historia de las ferreterías a nivel mundial.	8
2.1.5 Historias de las ferreterías a nivel nacional.	9
2.1.6 Historia de las ferreterías a nivel local.	10
2.2 Marco teórico	11
2.2.1 Teoría de la estructuralista.	11
2.2.2 Teoría de sistemas	20
2.2.3 Teoría de la empresa	12
2.3 Marco conceptual	13
2.3.1 Administración.	13
2.3.2 Empresa.	13
2.3.3 Reestructuración administrativa.	14
2.3.4 Ferretería.	14
2.3.5 Organigrama.	14
2.3.6 Misión.	14
2.3.7 Visión.	14
2.3.8 Contexto empresarial	23
2.3.9 Proceso administrativo	23
2.3.10 Estructura organizacional	23
2.5 Marco Legal	16
2.5.1 Ley 590 de 2000 Artículo 1°. Objeto de la ley.	16
2.5.2 Constitución política de Colombia.	18

<b>Capítulo 3. Diseño metodológico</b>	<b>19</b>
3.1 Tipo de investigación	19
3.2 Población	19
3.3 Selección de muestra	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información	20
3.5 Análisis de la información	20
<b>Capítulo 4. Presentación de resultados</b>	<b>21</b>
4.1 Diagnóstico de la empresa Ferretería Emanuel ubicada en la ciudad de Ocaña (N.S) para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas	21
4.1.1 Entrevista no estructurada aplicada a la Contadora Pública de la empresa.	21
4.1.2 Diagnostico.	22
4.2 Diseño de la misión, visión, principios corporativos y objetivos de la empresa Ferretería Emanuel ubicada en la ciudad de Ocaña (N.S)	24
4.2.2 Visión propuesta.	25
4.2.3 Valores propuestos.	26
4.2.4 Principios corporativos propuestos..	27
4.2.5 Objetivos propuestos.	28
4.2.6 Reglamento interno de trabajo. .	29
4.3 Organigrama, manual de funciones y de procedimientos de la empresa Ferretería Emanuel ubicada en la ciudad de Ocaña (N.S)	29
4.3.1 Organigrama propuesto.	30
4.3.2 Manual de funciones. .	30
4.3.3 Manual de procedimientos propuesto.	35
<b>Capítulo 5. Conclusiones</b>	<b>40</b>
<b>Capítulo 6. Recomendaciones</b>	<b>41</b>
<b>Referencias</b>	<b>42</b>
<b>Apéndices</b>	<b>45</b>

## Lista de tablas

Tabla 1.Matriz DOFA	44
Tabla 2.Manual de funciones.	44
Tabla 3.Proceso del gerente	35
Tabla 4.Procesos para el contador público	50
Tabla 5.Procedimiento para la secretaria	51
Tabla 6.Proceso para Servicios generales	51
Tabla 7.Proceso para el vendedor	52
Tabla 8.Procedimientos para el despachador	53

## Lista de figuras

Figura 1. Organigrama

35

## **Lista de apéndices**

Apéndice A. Entrevista no estructurada aplicada a la Contadora Pública de la empresa.	59
Apéndice B. Reglamento interno de trabajo.	61



## Resumen

La división del trabajo, de las funciones y tareas, que se llevan a cabo en la empresa, y la aplicación de los mecanismos de coordinación explicados en el apartado anterior, conforman la estructura organizacional de la empresa competitivas, encontramos dos aspectos importantes en su evolución:

Las estructuras clásicas tendían a ser muy rígidas, mientras que, actualmente, las empresas competitivas prefieren, más bien se han visto obligadas, a adoptar estructuras flexibles.

En las estructuras clásicas, la autoridad, la responsabilidad y el control estaban muy centralizados; sin embargo, actualmente las estructuras organizacionales de las empresas competitivas se adaptan para descentralizar al máximo la responsabilidad y el control (Fitz-Enz, 1992).

Para el desarrollo del presente trabajo se tuvieron en cuenta objetivos específicos, marco referencial que contiene un marco histórico a nivel internacional, nacional y local, marco teórico, conceptual, contextual y legal. Y por último se utilizó el tipo de investigación descriptiva ya que esta permite tomar la información en la fuente, utilizando al contador público de la empresa como población objetivo de investigación, a los que se les aplicó el instrumento de recolección de información, permitiendo realizar unas conclusiones y recomendaciones.

## Introducción

La importancia de una estructura organizativa involucra asistir a los dueños de la empresa, directores, y emprendedores a conceptualizar, visualizar y construir un sistema jerárquico para implementar en su organización. Al aplicar el modelo de estructuración organizacional se podrá mejorar su funcionamiento interno y externo, siendo esto fundamental en todas las empresas para establecer la autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras (Wallace, 2018).

Teniendo en cuenta la investigación y su importancia en la empresa se puede concluir que el diseño de una estructura organizacional ayuda a la alta gerencia a identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa, logrando la estructura adecuada y asegurando que haya suficientes recursos humanos para lograr las metas establecidas.

Por lo tanto en el trabajo de grado se encuentra estructurado el título, problema, justificación, marco histórico desde el contexto internacional, nacional y local, al igual que conceptos relacionados con el tema, teorías, contexto y leyes, para lo cual se tuvo en cuenta el tipo de investigación descriptiva y la población vinculada con la empresa, con el fin de desarrollar los objetivos específicos propuestos, llegando a la conclusión que es necesario implementar la misión, visión, principios, objetivos, organigrama y manuales necesarios para el buen funcionamiento de la empresa, lo que llevo a recomendaciones de la investigación.

# **Capítulo 1. Reestructuración administrativa de la ferretería Emanuel en la ciudad de Ocaña Norte de Santander**

## **1.1 Planteamiento del problema**

En Ocaña Norte de Santander las empresas, en el caso particular de la ferretería Emanuel manejan una estructura administrativa rustica, lo que afecta notoriamente su nivel competitivo, funcionamiento y los ingresos generados, esta ferretería tuvo sus inicios en el año 2012 con el objetivo de crear un negocio rentable, siendo su creación y estructuración empírica, con el pasar de los años, las nuevas inversiones, tecnologías y establecimientos comerciales, se han evidenciado las falencias que generan su nula estructuración administrativa, como expresa (Gómez y Roa, 2006), no tener una estructura administrativa, afectara la calidad y eficiencia en los procesos, situación que aprovechara la competencia para abarcar el mercado logrado, esto ocasiona una reducción de ingresos, que pondrá en crisis la empresa obligándola a llegar a un proceso de liquidación a corto plazo.

La estructura administrativa se encarga de brindar la organización necesaria para alcanzar los objetivos planeados, Según Criado (2009) “es un esquema formal que representa las relaciones, las comunicaciones, los procesos de decisión y los procedimientos que articulan a un conjunto de personas, unidades, factores materiales y funciones, que están orientados a la consecución de unos objetivos determinados” (p.1).

## **1.2 Formulación del problema**

¿Con la reestructuración administrativa se podrá obtener un mejor desarrollo en la empresa ferretería Emanuel?

## **1.3 Objetivos**

**1.3.1 Objetivo general.** Realizar una reestructuración administrativa de la empresa propuesta ferretería Emanuel de la ciudad de Ocaña Norte de Santander

**1.3.2 Objetivos específicos.** Realizar un diagnóstico de la empresa ferretería Emanuel ubicada en la ciudad de Ocaña (N.S) para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas

Diseñar la misión, visión, principios corporativos y objetivos de la empresa ferretería Emanuel ubicada en la ciudad de Ocaña (N.S)

Crear el organigrama, el manual de funciones y de procedimientos de la empresa ferretería Emanuel ubicada en la ciudad de Ocaña (N.S).

## **1.4 Justificación**

La ferretería Emanuel fue creada el 8 de junio del 2012 en el mercado público

de la ciudad de Ocaña Norte de Santander, su actividad comercial se basa en la distribución de materiales y herramientas para la construcción, desde sus inicios se ha caracterizado por su óptima posición en el mercado lo que ha generado se destaque dentro del sector ferretero de Ocaña, con el paso de los años la empresa ha buscado expandirse y aumentar su clientela, para esto ha contado con empleados capacitados, materiales de calidad, pero a pesar de su esfuerzo la empresa ferretería Emanuel no ha alcanzado reflejar esa solidez en el número de ventas y las ganancias obtenidas, la competencia ha generado un desbalance y ha afectado fuertemente su desarrollo, sumado a problemas internos como desorganización, poca claridad en los cargos y funciones que le corresponden a cada empleado.

Con el pasar de los años la empresa se ha quedado rezagada en la estructuración administrativa, “ocasionando problemas en el desarrollo de actividades internas por falta de procesos y procedimientos para ejecutar las tareas en los puestos de trabajo” (Orellana, 2015), lo cual ha generado un estancamiento que ha frenado su desarrollo comercial, esto se ha visto reflejado en la disminución de clientes, quejas constantes por mala atención y servicio, disminución en las ventas y una gran rotación de empleados que producen pérdidas en capacitación.

Por estas razones se considera importante una reestructuración administrativa de la ferretería Emanuel, esto le brindará herramientas para su adecuado funcionamiento, donde se organizarán las funciones que cada empleado debe cumplir tanto sus responsabilidades como obligaciones, además establecerá la misión y visión de la empresa que le servirá como guía para su expansión, teniendo como objetivo lograr un mayor desempeño operativo que encaminará la

empresa a un aumento productivo, esto se verá reflejado en la mejora del nivel competitivo y finalmente se le podrá brindar a la comunidad ocañera un mejor servicio.

## **1.5 Delimitaciones**

**1.5.1 Conceptual.** La realización del presente estudio tuvo las siguientes bases conceptuales, conceptualización sobre administración, conceptualización sobre la empresa, estructura administrativa, misión, visión, objetivos, organigrama, manual de funciones y manual de procedimientos.

**1.5.2 Operativa.** Durante el desarrollo del proyecto de investigación fue posible que se presenten algunos inconvenientes, como son:

Escasas fuentes de información, viéndonos obligados a buscar otras opciones con base al criterio del director del trabajo de grado.

Tiempo de los miembros de la organización

Dificultad para aplicar las técnicas de recolección de información, motivo por el cual al momento de interrogar, las autoras registrarán directamente los datos suministrados.

**1.5.3 Temporal.** El tiempo estimado para la realización de la evaluación interna de satisfacción fue de 6 semanas.

**1.5.4 Geográfica.** El presente estudio se realizó en la empresa ferretería Emanuel de Ocaña Norte de Santander, ubicada en el barrio mercado público.

## Capítulo 2. Marco referencial

### 2.1 Marco Histórico

**2.1.1 Administración a nivel mundial.** Los procesos de apertura y globalización de las empresas generan nuevas relaciones y cambios en la administración, lo cual requiere un nuevo enfoque al interior de las organizaciones, que permita plantear e integrar respuestas inmediatas a las variaciones en las actividades laborales que exigen las empresas. (Mosquera, et al., 2017)

El siglo XX fue una época marcada por la búsqueda de la eficiencia, la racionalidad, la organización del trabajo, la productividad y la ganancia como premisas básicas de las nacientes plantas industriales heredadas de los talleres fabriles del siglo XIX. (Calo y Carro, 2012)

Estados Unidos es el país donde se concentra principalmente el desarrollo histórico de la administración y del estudio de las organizaciones. Es en este país donde se dieron las condiciones más adecuadas para la concepción, difusión y experimentación de principios de administración aplicados a las empresas, lo que hizo posible el desarrollo del pensamiento organizacional dominante. El surgimiento del modelo organizacional americano estuvo muy influido por la disposición mental de los primeros inmigrantes de naturaleza práctica, inventiva y curiosa, entre los que la acumulación de la riqueza individual era señal de haber sido “escogido y gratificado por Dios”. Por ello se explica, en parte, que autores como Frederick W. Taylor estuvieran más preocupados por estudiar la manera de racionalizar las operaciones más



elementales en la fábrica, y en esta misma dirección, la imposición de una actitud paternalista y disciplinaria sobre el obrero.

En este contexto, es decir al final del siglo XIX y principios del XX, se instala la tradición estadounidense de sistematizar los conocimientos emergentes de las experiencias de la aplicación de nuevas técnicas y procedimientos de la administración en la industria naciente. En este periodo, en Estados Unidos se desarrolla un interés creciente por sistematizar y difundir los hallazgos relacionados con la administración, con la finalidad de crear un espacio de reflexión y discusión que permitiera el mejoramiento de la práctica administrativa en las empresas. (Barba, A. 2010)

**2.1.2 Administración a nivel nacional.** La administración de empresas se reconoce como profesión en la década de los 80 mediante la ley 60 de 1981, sus orígenes estuvieron basados en ciencias y técnicas como el derecho, la economía y la ingeniería, considerándose en la educación colombiana una profesión relativamente nueva (Pérez, 2010)

Entre el periodo de 1965 a 1995 las facultades colombianas de administración presentaron un atraso en cuanto a procesos de investigación, el número de publicaciones era mínimo, su poco avance se fundamentaba en una débil inserción de las facultades, además de un ambiente “anti-intelectual” que dificultaba reconocer y aceptar la importancia de la investigación. Este tema contribuyó a la “crisis en la calidad de educación gerencial” ofrecida en el país (Malaver y López, 2016)

Como menciona Clopatofsky (2007) “del 2001 al 2005 Colombia cuenta con 85.049 profesionales de la administración según el ministerio de educación, y el 87.5% de los administradores están vinculados a empresas y tan solo un 10.9% crean su propia empresa”.

El desarrollo de la administración ha sido un proceso lento, que se ha visto afectado por el empirismo, que ha caracterizado el desarrollo de las empresas a nivel nacional. Pero con la llegada de la globalización, nuevas tecnologías y competencia se ha visto necesario emplear la administración desde una visión académica, actualizar los negocios desde los profesionales de apoyo.

**2.1.3 Administración a nivel local.** En Ocaña Norte de Santander, la administración como tal empezó a tener un auge o desarrollo a partir del 29 de junio de 1988 con la creación del programa de tecnología en administración comercial y financiera y su ciclo de profesionalización en administración de empresa.

Ocaña se ha caracterizado por un gran desarrollo comercial se ha visto desarrollado por personas que actúan desde los conocimientos que han desarrollado a partir del error y acierto, con el desarrollo de una carrera profesional que brindara una guía administrativa se influencio el desarrollo del a región.

**2.1.4 Historia de las ferreterías a nivel mundial.** Las ferreterías se encuentran presentes desde las épocas de la colonización ayudando a satisfacer las necesidades de todas aquellas personas que han necesitado herramientas o accesorios (Ulate, 2001). Guardan sus orígenes

como negocios familiares que ofrecen productos de plomería y suministros eléctricos, herramientas y algunos artículos para el hogar.

De hecho la palabra ferretería significa “tienda de herramientas” y proviene del término latín ferramentum que significa “herramienta”, formado por las palabras ferrum que se refiere al hierro y mentum que quiere decir “instrumento o artefacto”. Se cree que éste término se originó a partir de dichas palabras puesto que en sus inicios las herramientas solían estar hechas únicamente de hierro y se utilizaban de forma mecánica, característica que se sigue manteniendo hoy en día

Aunque no se tiene un origen claro, se estima que las “tiendas de herramientas” surgieron en el siglo XIX en Alemania, a partir de la fragmentación de aquellos negocios familiares que vendían “de todo” y que se hicieron más pequeños y específicos en cuanto a los productos que vendían, dándose así una mayor variedad de productos de cada tipo (Camacho, E., 2017)

**2.1.5 Historias de las ferreterías a nivel nacional.** La historia de las ferreterías en Colombia data de 1960, aproximadamente, y fueron algunas familias europeas asentadas en Bogotá y otras colombianas, las encargadas de darle vida a estos negocios, que se ubicaron en los sectores comerciales de los barrios de las ciudades, aunque su oferta también encontró lugar en las zonas céntricas de las urbes (Dinero, 2010)

El PIB (Producto Interno Bruto) de Colombia está cerca de los 300 mil millones de dólares, de los cuales, alrededor de seis y siete mil millones de dólares aporta el sector ferretero

esto es equivalente al 2% según fenalco nacional; cabe aclarar que solamente las ferreterías y distribuidores realizan una contribución más. Sin embargo, por tratarse de un sector mixto que apoya el dinamismo de sectores industriales, productores, importadores y constructores, entre otros; contemplar radicalmente el desarrollo en cifras del establecimiento ferretero como tal, excluye el universo que lo compone y relega del contexto a los empresarios que trascienden la etapa comercial del local hacia la importación (Editor Fierros, 2015)

En ese aspecto, el sector ferretero de Colombia presenta un atraso considerable en relación con países como Chile, Argentina y España, por ejemplo, donde la actividad ferretera cuenta con un ordenamiento atractivo que funciona para identificar el progreso de este grupo económico empresarial y a su vez funcionar como una comunidad integrada en el desarrollo de un quehacer específico con reconocimiento económico y de mercado capaz de trascender barreras (Camacho, E. 2017)

**2.1.6 Historia de las ferreterías a nivel local.** En Ocaña Norte de Santander la primera ferretería surgió a comienzos del siglo XX y recibe el nombre de ferretería Ujueta, la cual fue una iniciativa de emprendimiento familiar con diversos fines, iniciando como una empresa que proporcionaba a los clientes no solo elementos para la construcción, si no elementos varios, la cual fue reconocida a nivel local como una miscelánea, inicio sus labores en la calle del comercio y luego se trasladó a la plaza Ujueta, con el pasar de los años en Ocaña el sector ferretero fue tomando fuerza y se vio la necesidad de crear más empresas de este tipo, estableciéndose el bodegón eléctrico, la Rotina, silva Gómez, entre otras las cuales se han caracterizado con el paso de los años por ser un fuente de empleo para los Ocañeros. En la

actualidad Ocaña Norte de Santander cuenta con un gran número de ferreterías que han generado desarrollo en la región y son fuente de ingresos y empleo para los Ocañeros

## **2.2 Marco teórico**

**2.2.1 Teoría de la estructuralista.** Al final de la década de 1950, las teorías de las relaciones humanas entro en decadencia. Los estructuralistas ven la organización como una unidad social grande y compleja, integrada por muchos grupos sociales. La teoría de las relaciones humanas dedicó mucha atención a las relaciones informales entre los trabajadores y los supervisores, pero descuidó las relaciones formales o la articulación de éstas con las relaciones informales. En el fondo, hubo poco esfuerzo sistemático para unir los dos conjuntos de factores. Una de las contribuciones de la teoría estructuralista fue, precisamente, asociar las relaciones formales e informales dentro y fuera de la organización. Los estructuralistas no modifican los conceptos de la organización formal ni de la organización informal. En opinión de ellos, la primera se refiere, generalmente, al estándar de organización determinado por la administración: el esquema de división del trabajo y el poder de control, las normas y reglamentos, el control de calidad, etc.; la segunda se refiere a las relaciones sociales que se desarrollan espontáneamente entre el personal o los trabajadores, además de las formales (no sólo trabajan en el mismo equipo, sino que también son amigos) (Jaramillo, M. 2006)

La estructura administrativa es un esquema formal que en realidad representa las relaciones, las comunicaciones, los procesos de decisión y los procedimientos que conllevan a un

conjunto de personas, unidades, factores materiales y funciones, que más que nada están orientados a la consecución de unos objetivos determinados

En realidad, la estructura administrativa de una organización refleja un propósito doble. En primer lugar, se realiza una división del trabajo, es decir, de las diferentes actividades que se han de llevar a cabo para conseguir los fines propuestos por la organización. En segundo lugar, se concreta la coordinación de esas mismas actividades. En palabras todavía más sencillas, la estructura administrativa implicaría el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas consiguiendo luego la coordinación entre las mismas (Criado, I. 2009)

**2.2.2 Teoría de sistemas.** La teoría de sistemas (TS) es una rama específica de la teoría general de sistemas (TGS) y representa la plenitud del enfoque sistémico en la TGA a partir de 1960. Se origina entre 1950 y 1968 con los trabajos del biólogo alemán Ludwig von Bertalanffy. La teoría no soluciona problemas, pero produce teorías y formulaciones conceptuales que pueden crear condiciones de aplicación en la realidad empírica.

La teoría general de sistemas afirma que las propiedades de los sistemas no pueden describirse significativamente en términos de sus elementos separados. La comprensión de los sistemas sólo ocurre cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes.

La TGS se fundamenta en tres premisas básicas:

- 1 Los sistemas existen dentro de sistemas.
- 2 Los sistemas son abiertos
- 3 Las funciones de un sistema dependen de su estructura.

**2.2.3 Teoría de la empresa.** Estudio del comportamiento de las organizaciones empresariales, de cómo compran las materias primas, de las técnicas de producción, de las cantidades que producen y de cómo fijan los precios. La teoría tradicional supone que la empresa pretende maximizar beneficios (Barbosa, F. 2015)

Las empresas son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Son importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos en la economía y, además, porque son de las principales entidades impulsoras del cambio tecnológico en cualquier país.

## **2.3 Marco conceptual**

**2.3.1 Administración.** La actividad humana que tiene como objetivo coordinar los recursos con los que cuenta la organización y lograr en forma eficiente y satisfactoria los objetivos individuales e institucionales (Díaz, A. et al. 2003)

**2.3.2 Empresa.** La empresa es un conjunto de factores de producción, entendiendo como tales los elementos necesarios para producir (bienes naturales o semielaborados, factor trabajo, maquinaria y otros bienes de capital); factores mercadotécnicos, pues los productos no se venden por sí mismos, y factores financieros, pues, para realizar las otras tareas, es preciso efectuar inversiones y éstas han de ser financiadas de algún modo.

**2.3.3 Reestructuración administrativa.** Las reestructuraciones administrativas son operaciones mercantiles (fusiones, escisiones, segregaciones, etc.) llevadas a cabo dentro de una sociedad o grupo de sociedades que persiguen diferentes objetivos, estos suelen ser; proteger su patrimonio personal y diversificar riesgos, optimización fiscal de un grupo de empresas, ahorrar en costes administrativos y simplificar la gestión, entre otras (Alcázar, 2017)

**2.3.4 Ferretería.** Tienda o empresa dedica a la venta de elementos generados a partir de hierro, herramientas y materiales empleados en la construcción.

**2.3.5 Organigrama.** Representación gráfica de la estructura de la empresa o cualquier otra organización, este es un modelo abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme y sintética de la estructura formal de una organización.

**2.3.6 Misión.** Motivo o razón de ser por parte de una organización, empresa o institución, enfocándose en el presente, por lo tanto, se justifica la actividad que el grupo o individuo hace en el momento.

**2.3.7 Visión.** Hace referencia a la imagen que se genera a largo plazo de la empresa, organización o institución, esta siempre es manejada en un periodo de tiempo prolongado y debe ser realista, pero conservando las ambiciones.

**2.3.8 Contexto empresarial.** Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a



nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración). La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

En términos básicos según Hellriegel, y Slocum (2004) es el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción”. Por su parte, Stoner, (2003) define la toma de decisiones como “el proceso para identificar y solucionar un curso de acción para resolver un problema específico”.

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

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

de la organización, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema.

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

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

## **2.5 Marco Legal**

**2.5.1 Ley 590 de 2000** Artículo 1°. Objeto de la ley. La presente ley tiene por objeto: Promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos;

Estimular la formación de mercados altamente competitivos mediante el fomento a la permanente creación y funcionamiento de la mayor cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas, Mipymes;

Inducir el establecimiento de mejores condiciones de entorno institucional para la creación y operación de micro, pequeñas y medianas empresas;

Promover una más favorable dotación de factores para las micro, pequeñas y medianas empresas, facilitando el acceso a mercados de bienes y servicios, tanto para la adquisición de materias primas, insumos, bienes de capital y equipos, como para la realización de sus productos y servicios a nivel nacional e internacional, la formación de capital humano, la asistencia para el desarrollo tecnológico y el acceso a los mercados financieros institucionales;

Promover la permanente formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas favorables al desarrollo y a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas;

Señalar criterios que orienten la acción del Estado y fortalezcan la coordinación entre sus organismos; así como entre estos y el sector privado, en la promoción del desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas;

Coadyuvar en el desarrollo de las organizaciones empresariales, en la generación de esquemas de asociatividad empresarial y en alianzas estratégicas entre las entidades públicas y privadas de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas;

Apoyar a los micro, pequeños y medianos productores asentados en áreas de economía campesina, estimulando la creación y fortalecimiento de Mipymes rurales,

Asegurar la eficacia del derecho a la libre y leal competencia para las Mipymes;

Crear las bases de un sistema de incentivos a la capitalización de las micro, pequeñas y medianas empresas.

**2.5.2 Constitución política de Colombia.** Artículo 14. Toda persona tiene derecho al reconocimiento de su personalidad jurídica.

**Artículo 333.** La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación (Constitución política de Colombia, 1991)

## Capítulo 3. Diseño metodológico

### 3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación del proyecto es descriptiva porque busca características particulares y diferenciadoras de algún fenómeno o situación en particular; es una manera de efectuar cuando se desea describir una hipótesis, o todos sus componentes principales, y tuvo un enfoque cualitativo porque estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas, recolectando de información a mediante entrevista no estructurada, en las que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas (Ildefonso, M., Borboa, M., y Rodríguez, J., 2013).

### 3.2 Población

El desarrollo de esta investigación estuvo conformado por seis empleados de la ferretería Emmanuel en la ciudad de Ocaña norte de Santander; dichos empleados tienen los siguientes cargos:

1 Contador

1 Vendedor

3 Despachadores

Por la propietaria de la ferretería Emanuel Zuleidy Pérez Quintero

### **3.3 Selección de muestra**

Dado que la población representa un grupo pequeño, se considera es necesarios trabajar con todos los involucrados. Por esta razón se estudiara toda la población.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la observación directa de las labores que cumple cada empleado y cuál es el funcionamiento diario de la empresa, se recolectara la información mediante la entrevistas no estructuradas.

Otra técnica utiliza fue la entrevistas no estructurada donde se desean conocer las principales debilidades del negocio y realizar observaciones para ir identificando las fallas y posibles mejoras al momento de reestructurar.

### **3.5 Análisis de la información**

Para organizar la información, se llevó a cabo a través del método cualitativo pues existe una observación directa de la situación descrita, y solo se aplicó la entrevista a la Contadora de la Ferretería para determinar las debilidades y fortalezas de la misma, buscando el diseño y ejecución de estrategias para la reestructuración del negocio. Esto generó mayor confianza y credibilidad al momento de presentar los datos y mostrar los resultados alcanzados.

## Capítulo 4. Presentación de resultados

### 4.1 Diagnóstico de la empresa Ferretería Emanuel ubicada en la ciudad de Ocaña (N.S) para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas

Para la realización del diagnóstico se realizó una entrevista a la contadora pública de la empresa Ferretería Emanuel, con la cual se construyó la matriz DOFA, en la cual se evidencia las siguientes fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

**Tabla 1.**

*Matriz DOFA*

<b>FORTALEZAS (F)</b>		<b>DEBILIDADES (D)</b>
	1. Atención al cliente 2. Dotación tecnológica 3. Nivel de Precios 4. Personal idóneo y calificado 5. Calidad	1. Publicidad y promoción 2. Capacitación a los empleados 3. Portafolio de servicios 4. Infraestructura 5. Programa de seguridad y salud en el trabajo
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
1. Condiciones demográficas y socioeconómicas en desarrollo 2. Posibilidad de convenios con empresas de la ciudad 3. Inversión en programas ambientales 4. Asesoría de los proveedores 5. Alianzas estratégicas comerciales con instituciones y municipios de la región	Se debe implementar planes de capacitación para que los empleados se instruyan sobre la adecuada atención al cliente, como también enseñar o educar sobre la forma de asesorar a los proveedores. F1-O4  Aprovechar el personal idóneo y calificado con que cuenta la empresa para realizar alianzas estratégicas comerciales con instituciones y municipios de la región y así aumentar sus ingresos.	Se debe implementar capacitaciones a los empleados, para mejorar el servicio al cliente y mercadeo de la empresa, con el objetivo que la empresa pueda establecer convenios con empresas de la ciudad. D2-O2

F4-O5		
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
1.Alteración del orden público en la zona	Aumentar la calidad del servicio ofrecido, con el objetivo de contrarrestar la competencia desleal existente en la ciudad.	Se deben implementar programas de seguridad y salud en el trabajo, para evitar riesgos y accidentes que perjudique el normas desarrollo de las actividades y así ir a la vanguardia con los cambios de la legislación colombiana.
2.Competencia desleal de otras empresas	F5-A2	D5-A3
3.El cambio de la económica en el país		
4.Existe el riesgo de competidores extranjeros		
5.Aumento de impuestos para este tipo de empresas		

**Nota:** Fuente. Autores del proyecto

**4.1.2 Diagnostico.** De acuerdo a la interpretación de la matriz DOFA, se considera que el grupo de estrategias más viable es la FO, Se debe implementar planes de capacitación para que los empleados se instruyan sobre la adecuada atención al cliente, como también enseñar o educar sobre la forma de asesorar a los proveedores.

Como también aprovechar el personal idóneo y calificado con que cuenta la empresa para realizar alianzas estratégicas comerciales con instituciones y municipios de la región y así aumentar sus ingresos.

De otra parte, con el fin de determinar la necesidad de reestructuración administrativa a la empresa Ferretería Emanuel de la ciudad de Ocaña Norte de Santander, se aplicó una entrevista no estructurada a la Contadora Pública de la entidad.

En dicha entrevista la Contadora dice que actualmente la empresa no cuenta con herramientas administrativas como misión, visión y principios corporativos, que ayuden a



organizar mejor las labores y el servicio prestado a la comunidad, aunque afirma que se tiene claridad de cómo se quiere ver en un futuro, se conoce la actividad económica de la empresa, ya que esto se le explica a cada empleado al momento de ingresar a la empresa, de igual forma el mercado está definido, esto porque existe claridad de quienes son los clientes actuales, como también las estrategias a seguir en la labor realizada.

De otra parte se tiene claridad en cuanto a la competencia que se tiene en la empresa, se tienen ventajas competitivas, se tiene liderazgo y se tiene una dirección clara para recibir las órdenes, siguiendo con la idea se debe decir que no se cuenta con un organigrama, ni reglamento interno de trabajo, por lo tanto no se conocen los derechos mínimos del trabajador, siendo esta una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la empresa, sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

La Contadora Pública entrevistada afirma que es consiente que la estructura administrativa es indispensable para el adecuado funcionamiento de la entidad, de igual forma permite organizar y mejorar los procesos, de otra parte, no se cuenta con un Manual de funciones, donde este especificado el perfil, preparación académica y funciones que deben cumplir dentro de la organización.

De igual forma no se cuenta con un Manual de procedimientos, en el cual estén consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa.

En términos generales se debe decir que en la empresa es urgente la reestructuración administrativa, ya que como lo manifestó la entrevistada no se cuentan con las herramientas administrativas para un adecuado funcionamiento y en la actualidad ha tomado mucha importancia la organización interna ya que esto le brinda ventajas competitivas a la empresa lo que le permite crecer y brindar un adecuado clima organizacional al recurso humano siendo este el elemento más importante de una organización.

#### **4.2 Diseño de la misión, visión, principios corporativos y objetivos de la empresa Ferretería Emanuel ubicada en la ciudad de Ocaña (N.S)**

Para el cumplimiento de este objetivo se tuvieron en cuenta las herramientas administrativas necesarias para el adecuado desarrollo de las actividades en la empresa. Por lo tanto se debe decir que dichas herramientas son indispensables en la entidad, siendo un apoyo para la planeación, dirección, ejecución y control de las actividades propias de la Ferretería, de igual forma cumplen con el siguiente propósito:

Organizar datos no-numéricos.

Facilitar la planeación a través de herramientas efectivas.

Mejorar el proceso de toma de decisiones.

**Misión.**De acuerdo a las necesidades evidenciadas en la Ferretería se propuso la misión siendo esto lo que la empresa desea lograr en un periodo específico de tiempo, es decir el por qué desarrolla la actividad económica.

**4.2.1 Misión propuesta.** La Ferretería Emanuel, es una empresa que brinda a sus clientes diversidad en materiales, tecnología, innovación, economía y estética en la construcción, bajo la premisa del precio, calidad y servicio acorde a las necesidades del mercado, basados en la integridad, la responsabilidad y equilibrio de intereses de nuestros clientes, proveedores y personal de la empresa.

**Visión.** En cuanto a la visión de una empresa describe sus planes, el mundo, sus clientes y sí misma. Es decir, indica cómo le gustaría que el mundo fuese en algunos años. Esto incluye una idea de que cambios quieren ver en el mundo. También como se imaginan que la vida de sus clientes mejora. Y por último describir que tipo de organización les gustaría ser, aunque esto es lo menos importante de la visión.

**4.2.2 Visión propuesta.** En el año 2025 mejorar el estilo de vida de las personas a través del desarrollo de la construcción moderna, mantener un sólido posicionamiento y liderazgo comercial en cuanto a la venta de materiales de construcción y ferretería en general.

**Valores.** Los valores corporativos son elementos propios de cada negocio y corresponden a su cultura organizacional, es decir, a las características competitivas, condiciones del entorno y expectativas de sus grupos de interés como clientes, proveedores, junta directiva y los empleados.

### **4.2.3 Valores propuestos.**

**Compromiso y sentido de pertenencia.** Compromiso y sentido de pertenencia de nuestros colaboradores con la ferretería.

**Desarrollo personal.** Desarrollo personal que contribuya a la formación integral del individuo, es decir brindar la posibilidad de que se preparen académicamente y de igual forma motivarlos para que ocupen otros cargos en la ferretería.

**Ética, lealtad y fidelidad.** Ética, lealtad y fidelidad en cada una de las actividades que desarrollamos.

**Respeto.** Respeto al ser humano sin distinciones, facilitando las relaciones entre la empresa y sus grupos de interés (clientes, colaboradores y proveedores).

**Trabajo en equipo.** Trabajo en equipo, a partir de la interacción de nuestros colaboradores, para unir sus fortalezas buscando mejorar continuamente.

**Armonía.** Armonía entre nuestros colaboradores, su entorno y el medio ambiente, con mente abierta y espíritu positivo.

**Responsabilidad social.** Cumplir con el compromiso y la obligación de cuidar el medio ambiente e invertir en el bienestar de la comunidad.

**Principios.** Los principios representan la base sobre la que se construye la organización, patrones que nos ayudan a encaminar la empresa hacia el éxito y a aprovecharla a través del tiempo, conscientes de que cada día debemos ser mejores.

**4.2.4 Principios corporativos propuestos. Liderazgo.** Los líderes de los procesos son los agentes del cambio, son quienes guían la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberán crear y mantener un ambiente interno crucial para el éxito y la supervivencia de la organización, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos señalados.

**Productividad.** Es el principio que permite que nuestro servicio sea mejor día tras día en el trabajo; a través de nuestra productividad mostramos indicadores de gestión y resultados positivos afianzándonos cada día más en nuestro rol dentro de la empresa.

**Cumplimiento.** De acuerdo con las políticas corporativas y la normatividad vigente, siempre deberá darse pronta respuesta a los requerimientos del cliente tanto interno como externo.

**Eficacia.** Todo producto ofrecido por nuestra organización tiene como finalidad la satisfacción del cliente y del consumidor final, por tanto cualquier obstáculo que se presente para lograr este cometido será resuelto con diligencia.

**Objetivos.** Se entiende que el objetivo corporativo en el ámbito empresarial es el propósito o meta que se marca una empresa sobre lo que le gustaría llegar a ser, desde una óptica global y a largo plazo, en función de la definición de la misión de la organización y la situación del entorno en que se encuentra.

**4.2.5 Objetivos propuestos.** Optimizar integralmente la capacidad operativa y administrativa para fortalecer las competencias del talento humano, logrando el desarrollo e innovación en la ferretería.

Identificar las nuevas demandas en los cuales la ferretería deberá involucrarse, los nuevos productos a ofrecer y los mercados que posiblemente se puedan adquirir, evaluando el entorno, los recursos y los objetivos primordiales.

Construir alianzas de largo plazo con los clientes para la prestación de servicios de nuestra oferta de productos.

Implementar lineamientos eficientes en el gasto que permitan dar continuidad al cumplimiento de las metas operacionales y financieras de la ferretería.

Innovar los servicios de la atención a los clientes para adaptarse a las necesidades y nuevas demandas de productos.

Implementar políticas que favorezcan el desarrollo social, económico y medio ambiental.

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

El Reglamento Interno de Trabajo, siempre que no afecte los derechos mínimos del trabajador, es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la empresa, y es tan importante que si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria (Gerencie.com, 2018) (Ver apéndice B).

#### **4.3 Organigrama, manual de funciones y de procedimientos de la empresa Ferretería Emanuel ubicada en la ciudad de Ocaña (N.S)**

La planificación de la estructura asegura que haya suficientes recursos humanos dentro de la empresa para lograr las metas establecidas en el plan anual de la compañía. También es importante que las responsabilidades estén claramente definidas. Cada persona tiene una descripción de las funciones de su trabajo y cada trabajo ocupa su propia posición en el organigrama de la empresa (Sánchez, 2018).

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

**4.3.1 Organigrama propuesto.** El organigrama propuesto para la Ferretería Emanuel, es el siguiente.

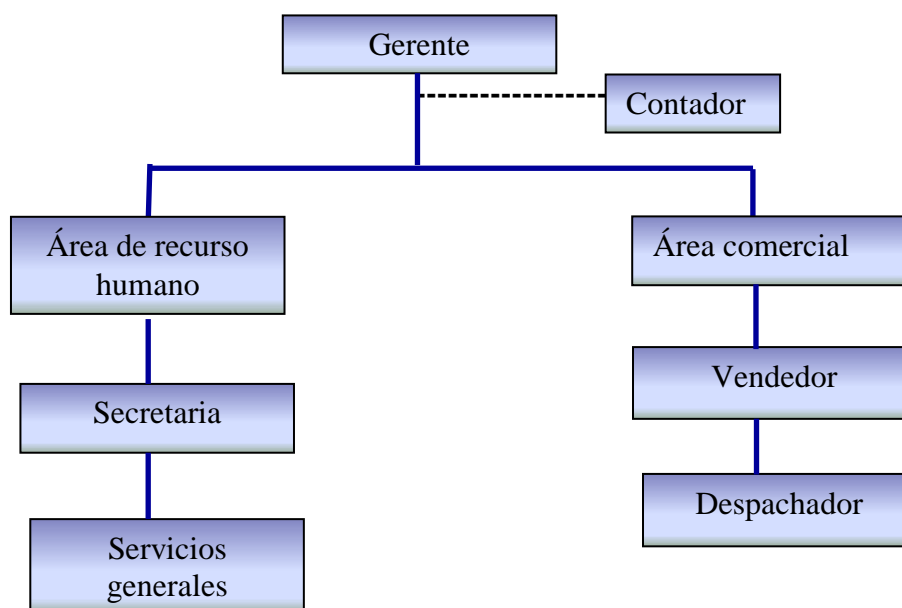


Figura 1. Organigrama

Fuente. Autores del proyecto

**4.3.2 Manual de funciones.** Un manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía (Agudelo & Castañeda, 2009).

**Tabla 2.**

*Manual de funciones.*

I. IDENTIFICACIÓN	
Denominación del empleo	<b>Gerente</b>
Dependencia	Área Administrativa
Jefe inmediato	



<b>II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES</b>	
Ejercer las Funciones de representante legal de la Ferretería	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b>	
Proponer alternativas de solución de problemas enfocados a la organización.	
Propiciar el trabajo en equipo al asignar y delegar tareas que permitan el logro de las metas de la Ferretería.	
Asumir la responsabilidad para representar y preservar los intereses de la Ferretería.	
Establecer y consensar el contenido de los programas, metas, procedimientos y sistemas constructivos.	
Analizar y Evaluar los informes financieros	
Identificar, reorientar y reprogramar las desviaciones detectadas en cuanto a la administración de la Ferretería.	
Poseer conocimientos básicos en contabilidad, impuestos, contratos, facturación, cobranza, proveedores.	
<b>IV. NIVELES DE AUTORIDAD</b>	
No aplica	
<b>V. PERFIL</b>	
Administrador de empresas	
Experiencia mínimo de 2 años	
Liderazgo	
Manejo de recurso humano	
Experiencia organizacional	
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Denominación del empleo	<b>Contador</b>
Dependencia	Área contable
Jefe inmediato	Gerente
<b>II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES</b>	
Ejercer funciones del contador público en la Ferretería	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b>	
Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido para la Ferretería.	
Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios	
Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la Ferretería que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación.	
Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional.	
Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.	

Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas.

Las demás que le asignen los Estatutos, reglamentos, normas que rigen para las organizaciones de este tipo.

#### IV. NIVELES DE AUTORIDAD

Se siguen las directrices del gerente

#### V. PERFIL

Profesional en Contaduría Pública

Conocimientos de las diferentes teorías y escuelas del pensamiento contable, el uso de las herramientas tecnológicas, y para hacer auditorías enfocadas a la toma de decisiones.

Habilidades cuantitativas y financieras, que le permitan hacer un análisis profundo de la situación contable de las empresas a la luz de los estándares internacionales.

Actitud de colaboración hacia los clientes que requieren de sus servicios.

Valores éticos que reflejará en su comportamiento y en todos los conceptos y análisis que haga para empresas, sobre todo en la presentación de los estados financieros.

#### I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del empleo	<b>Secretaria</b>
Dependencia	Área administrativa
Cargo del jefe inmediato	Gerente

#### II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES

Atender las funciones relacionadas con la parte administrativa

#### III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES

Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social.

Revisión de las facturas y documentos contables

Clasificar adecuadamente de acuerdo a los costos existentes los documentos contables

Administrar la papelería y elementos de uso de la empresa llevando registros en las planillas indicadas.

Colaboración continua en otras labores asignadas por su jefe inmediato.

#### IV. NIVELES DE AUTORIDAD

Gerencial

#### V. PERFIL

Estudiante de nivel tecnológico o en formación profesional de primeros semestres.

Manejo de los programas de Office (Word, Excel)

Manejo de herramientas de oficina

Conocimiento como mínimo de un programa contable

#### I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del cargo	<b>Servicios generales</b>
Dependencia	Área administrativa
Cargo del jefe inmediato	Secretaria

#### II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES

Realizar las tareas propias de servicios generales

<b>III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b>	
Preparar y distribuir las bebidas y alimentos que se requieran para atender funcionarios y visitantes, o con ocasión de juntas, reuniones o eventos especiales.	
Responder por el uso adecuado, la conservación física y el buen estado de los bienes y elementos suministrados para el normal desarrollo de sus funciones.	
Realizar, diariamente, las labores de aseo de las oficinas y mantenerlas en excelente presentación ante propios y extraños.	
Responder por elementos utilizados para la ejecución de sus tareas.	
<b>IV. NIVELES DE AUTORIDAD</b>	
Gerente	
<b>V. PERFIL</b>	
Escolaridad: Secundaria.	
Experiencia: 1 año.	
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Denominación del empleo	<b>Vendedor</b>
Dependencia	Área operativa
Cargo del jefe inmediato	Gerente
<b>II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES</b>	
Atender las funciones relacionadas con las ventas	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b>	
Atender a las necesidades de ventas de la empresa	
Realizar planes de comercialización.	
Mercadeo y actitud mental hacia la orientación y satisfacción del cliente.	
Aplicar estrategias de marketing como incremento de clientes.	
Control permanente tanto de la promoción como de la venta del producto.	
Establecer mercados objetivos.	
Atención y servicio al cliente.	
Cumplir con las metas mensuales de venta.	
Despachar las mercancías correspondientes a los respectivos clientes.	
Realizar negocios dentro del giro ordinario de su actividad con clientes.	
Rendir periódicamente al gerente informes relativos a su gestión.	
Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines a su cargo.	
<b>IV. NIVELES DE AUTORIDAD</b>	
Seguir las directrices del gerente.	
<b>V. PERFIL</b>	
Tecnólogo en administración comercial y financiero	
Experiencia mínimo de un años en cargos afines	
Excelente presentación y manejo de clientes.	
<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
Denominación del empleo	<b>Despachador</b>
Dependencia	Área operativa
Cargo del jefe inmediato	Gerente

<b>II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES</b>
Atender las funciones relacionadas con el despacho de mercancías
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b>
Planificar, controlar y supervisar los procesos de recepción de mercancías. Mantener los niveles de inventarios necesarios y garantizar un servicio eficiente a la organización siguiendo los lineamientos del Gerente. Recepción y despacho de mercancía Coordinar los procesos de solicitudes, recepción, distribución, transporte y almacenamiento; asegurando la administración eficiente del inventario, así como la custodia, disposición, manejo óptimo del material y aprovechamiento de los espacios disponibles. Mantenimiento y Control del Almacén Supervisar el registro en el sistema administrativo de la entrada y salida de material Revisa y aprueba las notas de salida de mercancía.
<b>IV. NIVELES DE AUTORIDAD</b>
Seguir las directrices del gerente.
<b>V. PERFIL</b>
Edad entre 25 a 30 años, sexo masculino. Estudio bachiller o Técnicos. Sólidos conocimientos en Logística, Compras y Control de Inventarios Excelente atención al cliente
<b>Nota.</b> Fuente. Autores del proyecto

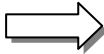




**Manual procedimientos.** Es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones y responsabilidades.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

**4.3.3 Manual de procedimientos propuesto.** El manual de procedimientos propuesto para la Ferretería Emanuel, es el siguiente:






**Tabla 3.**

*Proceso de las funciones del gerente*

No.	Actividades	Transporte	Inspección	Demora	Archivo	Operación
Tabla 3. (Continuación)						
						
1	Proponer alternativas de solución de problemas enfocados a la organización					
2	Propiciar el trabajo en equipo al asignar y delegar tareas que permitan el logro de las metas de la Ferretería.					
3	Asumir la responsabilidad para representar y preservar los intereses de la Ferretería.					
4	Establecer y consensar el contenido de los programas, metas, procedimientos y sistemas constructivos.					
5	Analizar y Evaluar los informes financieros					
6	Identificar, reorientar y reprogramar las desviaciones detectadas en cuanto a la administración de la Ferretería.					
7	Poseer conocimientos básicos en contabilidad, impuestos, contratos, facturación, cobranza, proveedores.					

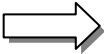




**Nota.** Fuente. Autores del proyecto

**Tabla 4.***Procesos de las funciones para el contador público*

No. Actividades	Transporte	Inspección	Demora	Archivo	Operación
					
1 Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido para la Ferretería.					
2 Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios					
3 Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la Ferretería que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación.					
4 Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional.					
5 Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.					
6 Las demás que le asignen los Estatutos, reglamentos, normas que rigen para las organizaciones de este tipo.					

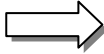




**Nota.** Fuente. Autores del proyecto

**Tabla 5.***Proceso de las funciones para la secretaria*

No.	Actividades	Transporte	Inspección	Demora	Archivo	Operación
						
1	Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social.					
2	Revisión de las facturas y documentos contables					
3	Clasificar adecuadamente de acuerdo a los costos existentes los documentos contables					
4	Administrar la papelería y elementos de uso de la empresa llevando registros en las planillas indicadas.					
5	Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.					

**Nota.** Fuente. Autores del proyecto

**Tabla 6.***Proceso de las funciones para Servicios generales*

No.	Actividades	Transporte	Inspección	Demora	Archivo	Operación
						
1	Preparar y distribuir las bebidas y alimentos que se requieran para atender funcionarios y visitantes, o con ocasión de juntas, reuniones o eventos especiales.					
2	Responder por el uso adecuado, la conservación física y el buen estado de los bienes y elementos suministrados para el normal desarrollo de sus funciones.					
3	Realizar, diariamente, las labores de aseo de las oficinas y mantenerlas en excelente presentación ante propios y					

	extraños.
4	Responder por elementos utilizados para la ejecución de sus tareas.

**Nota.** Fuente. Autores del proyecto

**Tabla 7.**

*Proceso de las funciones para el vendedor*






No.	Actividades	Transporte	Inspección	Demora	Archivo	Operación
						
1	Atender a las necesidades de ventas de la empresa					
2	Realizar planes de comercialización.					
3	Mercadeo y actitud mental hacia la orientación y satisfacción del cliente.					
4	Aplicar estrategias de marketing como incremento de clientes.					
5	Control permanente tanto de la promoción como de la venta del producto.					
6	Establecer mercados objetivos.					
7	Atención y servicio al cliente.					
8	Cumplir con las metas mensuales de venta.					
9	Despachar las mercancías correspondientes a los respectivos clientes.					
10	Realizar negocios dentro del giro ordinario de su actividad con clientes.					
11	Rendir periódicamente al gerente informes relativos a su gestión.					



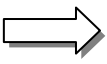




Tabla 7. (Continuación)

12	Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines a su cargo.
13	Atender a las necesidades de ventas de la empresa

**Nota.** Fuente. Autores del proyecto

**Tabla 8.**

*Proceso de las funciones para el despachador*

No.	Actividades	Transporte	Inspección	Demora	Archivo	Operación
						
1	Planificar, controlar y supervisar los procesos de recepción de mercancías.					
2	Mantener los niveles de inventarios necesarios y garantizar un servicio eficiente a la organización siguiendo los lineamientos del Gerente.					
3	Recepción y despacho de mercancía					
4	Coordinar los procesos de solicitudes, recepción, distribución, transporte y almacenamiento; asegurando la administración eficiente del inventario, así como la custodia, disposición, manejo óptimo del material y aprovechamiento de los espacios disponibles.					
5	Mantenimiento y Control del Almacén					
6	Supervisar el registro en el sistema administrativo de la entrada y salida de material					
7	Revisa y aprueba las notas de salida de mercancía.					

**Nota.** Fuente. Autores del proyecto

## Capítulo 5. Conclusiones

Al realizar el diagnóstico de la empresa Ferretería Emanuel ubicada en la ciudad de Ocaña (N.S) se determinó la urgente necesidad de realizar la reestructuras administrativa , con el fin de lograr una mejor organización, marcha comercial y propender por un adecuado direccionamiento, de igual forma se logró conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, para el diseño de la matriz DOFA.

Se logró establecer políticas y lineamientos como la misión, visión, objetivos, valores y principios, que permitan a los miembros de la empresa conocer sus líneas de mando y así mismo los niveles de responsabilidad lo que ayudará a contrarrestar las deficiencias evidenciadas en el pasado.

Con el objetivo de mejorar la situación administrativa actual de la empresa se propuso la estructuración del organigrama, manual de funciones y procedimientos, teniendo en cuenta que los empleados desconocen las responsabilidades inherentes a su cargo, lo que no les permitía tomar decisiones oportunasquebeneficiarán a la empresa.

## Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda a la Ferretería Emanuel continuar realizando análisis de la situación actual de la empresa para conocer su funcionamiento y así verificar sus falencias y proceder a implementar alternativas que mejoren la labor diaria, logrando con esto tener un crecimiento adecuado, mejorando el servicio prestado y la calidad de vida de los empleados.

El gerente de la Ferretería Emanuel debe adoptar las herramientas diseñadas como son las políticas, misión, visión, objetivos, valores y principios propuestos para la empresa, siendo esto conveniente para el buen funcionamiento, al igual que darla a conocer a los empleados con el fin de conocer la entidad y se genere sentido de pertenencia.

Por último se sugiere tener en cuenta el organigrama y manuales diseñados, ya que es de suma urgencia la implementación de estos, para lograr que la empresa se mantenga en el mercado organizada interna como externamente, de igual forma se deben realizar capacitaciones a los empleados, para que conozcan las herramientas administrativas, logrando avance económico y financiero de la misma.

## Referencias

- Agudelo, A., & Castañeda, P. (2009). Diseño del manual de procesos y procedimientos. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Alcazar. (2017). Reestructuraciones empresariales o societarias. Grupo Alcazar. Disponible en: <https://www.grupoalcazar.net/reestructuraciones-empresariales/>
- Aria, F y Betancour, E. (2013). Propuesta para la Reestructuración Administrativa de la Empresa Agropecuaria La Bonita del Municipio de Amaga (Tesis especialización). Corporación universitaria lasallista, caldas. Disponible en: [http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1109/1/Propuesta\\_Reestructuracion\\_Administrativa\\_Empresa\\_Agropecuaria.pdf](http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1109/1/Propuesta_Reestructuracion_Administrativa_Empresa_Agropecuaria.pdf)
- Barba, A. (2010). Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos. *Gestión y estrategia* 1(38); 17-18. Disponible en: [https://www.academia.edu/5998489/Frederick\\_Winslow\\_Taylor\\_y\\_la\\_administracion\\_cientifica](https://www.academia.edu/5998489/Frederick_Winslow_Taylor_y_la_administracion_cientifica)
- Barbosa, F. (2015). Creación de una empresa productora y comercializadora de panela pulverizada saborizada en sobres, en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. (Tesis de pregrado). Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ocaña. Disponible en: <http://www.panelamonitor.org/media/docepo/document/files/creacion-de-una-empresa-productora-y-comercializadora-de-panela-pulverizada-saborizada-en-sobres-en-la-ciudad-de-oca.pdf>
- Camacho, E. (2017). Diseño de un plan estratégico para la ferretería ferromero 2017 – 2019. (Tesis de pregrado). Universidad de Cundinamarca, Facatativa.
- Clopatofsky, J. (2007). Análisis situacional de la administración en Colombia. Encuentro de decanos. Asociación colombiana de facultades de administración. Disponible en: [http://www.ascolfa.edu.co/web/archivos/eventos/encuentrodecanos2007/JAIRO\\_CLOPATOFSKY.pdf](http://www.ascolfa.edu.co/web/archivos/eventos/encuentrodecanos2007/JAIRO_CLOPATOFSKY.pdf)
- Criado, I. (2009). Tema 5: Organización y estructura administrativa. Documentación sobre gerencia pública, del Subgrupo A2, Cuerpo Técnico, especialidad de Gestión Administrativa, de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. (pp. 1-23) Madrid, España: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Consejería de Administraciones Públicas.

- Díaz, A. (2003). Apuntes para la asignatura de administración básica I. Universidad nacional autónoma de México. Disponible en: [http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/1/admon\\_bas1.pdf](http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/1/admon_bas1.pdf)
- Dinero. (2010). Negocios y comercio. Revista Dinero. Disponible en: <https://www.dinero.com/edicion-impresita/negocios/articulo/ferreterias-preparan-todos-fierros/99755>
- Editor Fierro. (2015). Revist7a Fierros. Disponible en: <https://fierros.com.co/ediciones/ediciones-2012edicion-especial-ii/ediciones-2012radiografia-nacional-como-esta-el-sector-ferretero/>
- Escuela de Administración Regional. Disponible en: <http://pagina.jccm.es/ear/descarga/A2T5.pdf>
- Fernanda D. Carro y Agustina Caló (2012). La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada. VII Jornadas de Sociología de la UNLP. Departamento de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, La Plata. Disponible en: <https://www.aacademica.org/000-097/214.pdf>
- Fitz-Enz, J. (1992). El valor añadido por la dirección de recursos humanos. Una nueva estrategia para los 90. Bilbao: Deusto.
- Gerencie.com. (30 de Abril de 2018). Reglamento interno de trabajo. Obtenido de <https://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html>.
- Gómez, C y Roa N. (2006). Diagnóstico y diseño de un plan de reestructuración administrativa para metrología y ensayos Ltda. (Tesis de pregrado). Universidad de la Salle, Bogotá. Disponible en: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3766/00781110pdf?sequen>
- Ildefonso, M., Borboa, M., y Rodríguez, J. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. Revista académica de investigación. (13), 1-25. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>
- Jaramillo, M. (2006). Enfoque estructuralista de la administración. Universidad nacional experimental marítima del caribe. Disponible en: <http://www.unc.edu.ve/mjaramillo/Unidades/Unidad%20V/Guia/Guia.pdf>
- Malaver Rodríguez, F., y López Gallego, F. (2016). La investigación sobre la administración en Colombia (1965-2015): balance y perspectivas. Revista cuadernos de administración, 29(52), 141-166. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.cao29-52.iacb>
- Mosquera, A; Navarro, G; Trigos, M; Jaime, J; Arevalo, J y Barraza, Y. (2017). Proyecto educativo del programa de administración de empresas PEP. Administración de empresa.

- Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Disponible en:  
<https://ufpso.edu.co/ftp/pdf/pep/pepAdmin17.pdf>
- Orellana, J. (2015). Plan de reestructuración administrativo y organizacional de la empresa Nikneacorp S.A. (Propuesta tesis de pregrado). Universidad politécnica salesiana, Ecuador. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9929/1/UPS-GT000954.pdf>
- Pérez Gómez, C. (2010). La formación en administración en Colombia: una contribución histórica en el desarrollo empresarial. En *Universidad y Empresa*, 18: 117-145. Disponible en: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/1324>
- Sánchez, V. (10 de Octubre de 2018). Importancia de una buena estructura organizacional. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/importancia-de-una-buena-estructura-organizacional-4887.html>.
- Ulate, H. (2001). Ferretería, toda una historia. *Revista T y T (tuercas y tornillos)*. Disponible en: <http://www.tytenlinea.com/ferreterias-toda-una-historia/>
- Wallace, J. (1 de Febreo de 2018). La importancia de una estructura organizativa. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13128466/la-importancia-de-una-estructura-organizativa>.

## **Apéndices**

Apéndice A. Entrevista no estructurada aplicada a la Contadora Pública de la empresa.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

**Objetivo:** Realizar una reestructuración administrativa de la empresa propuesta ferretería Emanuel de la ciudad de Ocaña Norte de Santander

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

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. ¿Cuál de los siguientes componentes hacen parte de su empresa?

Existe conocimiento de para que se creó la empresa \_\_\_\_\_

Se tiene claridad, de cómo se quiere ver la empresa en un futuro \_\_\_\_\_

Todos los empleados conocen la actividad económica de la empresa \_\_\_\_\_

Se tiene definido el mercado \_\_\_\_\_

Existe claridad de quienes son nuestros clientes \_\_\_\_\_

Se tienen estrategias para implementar en el cambio del mercado \_\_\_\_\_

Todas las anteriores \_\_\_\_\_

3. ¿En la empresa existe claridad en cuanto a:?

Las tendencias del mercado \_\_\_\_\_

La competencia \_\_\_\_\_

El horizonte que posee la competencia \_\_\_\_\_

Se conoce por la totalidad de organización, la actividad económica \_\_\_\_\_

Existe claridad, en cuanto como se ve la empresa en cinco años \_\_\_\_\_

Considera que posee ventajas competitivas \_\_\_\_\_

Se posee liderazgo en la empresa \_\_\_\_\_

Se tiene una dirección clara, para recibir las ordenes \_\_\_\_\_

Todas las anteriores \_\_\_\_\_

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

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

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

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_



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

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

7. ¿La empresa cuenta con un Manual de funciones?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

8. ¿La empresa cuenta con un Manual de procedimientos?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

9. ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa?\_\_\_\_\_

---

---

---

---

10. ¿Cuáles son las debilidades de la empresa?\_\_\_\_\_

---

---

---

---

11. ¿Cuáles son amenazas que posee la empresa?\_\_\_\_\_

---

---

---

---

12. ¿Cuáles son las oportunidades de la empresa?\_\_\_\_\_

---

---

---

---

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice B. Reglamento interno de trabajo.

## REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

### CAPITULO I

ARTÍCULO PRIMERO: El presente documento es el Reglamento Interno de Trabajo prescrito de la Ferretería Emanuel, con sede en Ocaña Norte de Santander, y sus disposiciones quedan sometidos tanto las directivas de la empresa como sus trabajadores.

Este reglamento hace parte de los contratos de trabajos celebrados con todos los trabajadores, de igual manera regirá para aquellas personas que presten sus servicios en trabajos ocasionales o transitorios para la empresa, y en caso de interpretación se velará por los intereses favorables al trabajador.

El presente documento rige para todas las dependencias que establezca la empresa en el territorio Nacional, como son principales y sucursales, representada debidamente por su Gerente General o quien haga sus veces.

La finalidad del presente documento es la de impartir justicia dentro de las relaciones que surjan entre la empresa y sus trabajadores, cobijándose dentro de los Derechos fundamentales expresados por la Carta Magna Colombiana y los Principios Generales establecidos en el Código Sustantivo del Trabajo Colombiano.

### CAPITULO II

#### CONDICIONES DE ADMISION

ARTICULO 2o: las personas que aspiren ser vinculadas por la Ferretería Emanuel, deberá hacer solicitud previa por escrito o verbal para registrarse dentro de la base de datos, que reposará dentro de la dependencia de Recursos Humanos de la compañía, dicha solicitud deberá estar acompañada de los siguientes documentos:

A.- Certificados del último empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de labor ejecutada y el salario devengado.

B.- Recomendaciones de 2 personas honorables sobre su buen comportamiento dentro de la sociedad y sus capacidades para desarrollar la tarea de la que se hará responsable en caso de vinculación, Así mismo las respectivas certificaciones expedidas por los Planteles Educativos de acuerdo al caso en particular.

C.- Copia simple de la libreta de servicio militar (para los hombres), Cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad según el caso.

D.- Certificado de estudio o fotocopia de diplomas.

Los menores de dieciocho (18) años, necesitan para trabajar, autorización escrita del Inspector de Trabajo, y en su defecto de la primera autoridad local a solicitud de los padres y a falta de estos, del defensor de familia.

La Ferretería Emanuel prohíbe dentro de la empresa el trabajo de menores de 12 años, de igual forma atenderá a las prohibiciones citadas por la Ley Laboral Colombiana inherentes a la materia.

ARTICULO 3o: las prestaciones sociales a las que tienen derecho los trabajadores, establecidas en la Ley laboral, ya sean eventuales o causadas, son irrenunciables. Se exceptúan de esta regla, las de aquellos riesgos que sean precisamente consecuencia de invalidez o enfermedad existente en el momento en que el trabajador entra al servicio de la empresa. De acuerdo al literal B del artículo 340 del Código Sustantivo del Trabajo, en armonía con el artículo 341 y los incisos 1 y 2 del artículo 342 del mismo Código y en ningún caso aquellos trabajadores a que se refiere el inciso 3 del Artículo primero.

ARTICULO 4o: Contrato de aprendizaje, es aquel por el cual un empleado se obliga a prestar sus servicios a la Ferretería Emanuel a cambio de que esta le proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa del arte u oficio para cuyo desempeño ha sido contratado por un tiempo determinado, y como contraprestación la compañía le pague el salario convenido.

ARTICULO 5o: Pueden celebrar contrato de aprendizaje las personas mayores de Catorce (14) años que han completado sus estudios primarios o demuestren poseer conocimientos equivalentes a ellos; en los mismos términos y con las restricciones de que trata el código de trabajo.

ARTICULO 6o: El contrato de aprendizaje debe contener cuando menos los siguientes puntos:

- 1.- Nombre de la Empresa Ferretería Emanuel
- 2.- Nombre, apellidos, edad y datos personales del aprendiz.
- 3.- Oficio que es materia del aprendizaje, programa respectivo y duración del contrato.
- 4.- Condiciones del trabajo, duración, vacaciones y período de estudio.
- 5.- Cuantía y condiciones de indemnización en caso de incumplimiento del contrato.
- 6.- Firma de los contratantes o de sus representantes.

ARTICULO 7o: El contrato de aprendizaje debe realizarse por escrito en caso contrario, los servicios se entienden regulados por las normas del contrato de trabajo.

ARTICULO 8o: El salario inicial de los aprendices no podrá en ningún caso ser inferior al CINCUENTA POR CIENTO (50%) del mínimo convencional o el que rija en la respectiva empresa, para los trabajadores que desempeñen el mismo oficio y otros equivalente o asimilables a aquel para el cual el aprendiz recibe formación profesional en el servicio Nacional de aprendizaje. Esta remuneración debe aumentarse proporcionalmente hasta llegar a hacer al comenzar la última etapa productiva del aprendizaje, por lo menos igual al total del salario que el inciso anterior se señala como referencia (Decreto 2375 de 1974, artículo 7).

ARTICULO 9o: Además de las obligaciones que se establecen en el Código del Trabajo para todo empleado el aprendiz tiene las siguientes:

1.- Concurrir asiduamente tanto a los cursos como a su trabajo con diligencia y aplicación, sujetándose al régimen del aprendizaje y a las órdenes de la empresa Ferretería Emanuel.

2.- Procurar el mayor rendimiento en su estudio.

ARTICULO 10.: Además de las obligaciones establecidas en el código de trabajo, la empresa tiene las siguientes para con el aprendiz:

1.- Facilitar todos los medios al aprendiz para que reciba formación profesional metódica completa del arte y oficio, materia del contrato.

2.- Pagar al aprendiz el salario pactado según la escala establecida en el respectivo contrato tanto en los períodos de trabajo como en los de enseñanza.

3.- Cumplidos satisfactoriamente el término del aprendizaje preferirlo en igualdad de condiciones para llenar las vacantes que ocurran relativas a la profesión u oficio que hubiere aprendido.

ARTICULO 11: En lo referente a la contratación de aprendices, así la proporción de estos, la Ferretería Emanuel, se ceñirá a lo prescrito por el decreto 2838 de diciembre 14 de 1960 esto es, contratará un número de trabajadores aprendices que en ningún caso podrá ser superior al CINCO (5%) POR CIENTO del total de los trabajadores ocupados. Las fracciones de unidad en el cálculo de porcentaje que se precisa en éste artículo darán lugar a la contratación de un trabajador aprendiz.

ARTICULO 12: El contrato de aprendizaje no puede exceder de TRES (3) años de enseñanza y trabajo, alternados en períodos sucesivos e iguales, para ningún arte u oficio y solo podrá pactarse por el término previsto para cada uno de ellos en las relaciones de oficio que serán publicadas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. El contrato de aprendizaje, celebrado a término mayor del señalado para la formación del aprendiz en el oficio respectivo, se

considerará para todos los efectos legales regido por las normas generales del contrato de trabajo en el lapso que excede a la correspondiente duración del aprendizaje en este oficio.

ARTÍCULO 13: El término del contrato de aprendizaje empieza a partir del día en que el aprendiz inicie la formación profesional metódica.

1.- Los primeros TRES (3) meses se presumen como períodos de prueba, durante los cuales se apreciarán de una parte, las condiciones de adaptabilidad del aprendiz, sus actitudes y cualidades personales y de otra la convivencia de continuar el aprendizaje.

2.- El período de prueba a que se refiere este artículo se rige por las disposiciones generales del código de Trabajo.

3.- Cuando el contrato de aprendizaje termine por cualquier causa, la empresa Ferretería Emanuel deberá reemplazar el aprendiz o aprendices, para conservar la proporción que le haya sido señalada.

4.- En cuanto no se oponga a las disposiciones especiales de la Ley 188 de 1959, el contrato de aprendizaje se regirá por el código de trabajo.

#### PERIODO DE PRUEBA

ARTÍCULO 14: La empresa Ferretería Emanuel una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa las actitudes del trabajador y por parte de éste las conveniencias de las condiciones de trabajo.

ARTÍCULO 15: El período de prueba debe ser estipulado por escrito, en el caso en que dentro del contrato no se exprese el periodo de prueba, se regirá por lo establecido en la Ley en lo atinente a la materia.

ARTÍCULO 16: El período de prueba no puede exceder de los 2 meses.

En los contratos de trabajo a término fijo cuya duración sea inferior a un año, el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato sin que pueda exceder de 2 meses. Cuando entre Ferretería Emanuel y uno de sus trabajador se celebra contratos de trabajo sucesivos, no es válido la estipulación del período de prueba salvo para el primer contrato.

ARTICULO 17: El período de prueba puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito por ese solo hecho los servicios prestados por aquel a éste, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dichos períodos de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones.

### CAPITULO III

#### TRABAJADORES ACCIDENCITALES O TRANSITORIOS

ARTICULO 18: No tienen el carácter de trabajadores propiamente dichos de la empresa Ferretería Emanuel, sino de meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupan en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa; los cuales, solo tienen derecho al pago de descanso en los domingos y demás días en que es legalmente obligatorio y remunerable y en cuanto a las prestaciones se refiere indicadas en el inciso 2 del artículo 223 del código de trabajo.

### CAPITULO IV

#### HORARIO DE TRABAJO

ARTICULO 19: Como la índole de las actividades que se desarrolla en la empresa, en el país no permite fijar horario invariable de entrada y salida de los trabajadores y empleados, sin perjuicio en lo establecido en los contratos de trabajo aquellas se reserva la facultad de fijar dicho horario de acuerdo con las necesidades y conveniencias de la empresa, pero ajustándose a un todo a las normas legales de trabajo. En consecuencia, la jornada ordinaria de trabajo no excederá de 8 horas diarias ni de 48 horas semanales a menos que se trate de:

A.- De trabajadores que ejerciten actividades discontinuas o intermitentes o de simple vigilancia cuando no residan en el sitio de trabajo cuya jornada podrá prolongarse hasta DOCE (12) horas diarias sin que el servicio que exceda de OCHO (8) horas diarias constituya trabajo complementario o de horas extras ni implique sobre remuneración alguna.

B.- Trabajadores menores de DIECISEIS (16) años cuya jornada en ningún caso excederá de 6 horas diarias.

C.- De trabajadores que desempeñan cargos de confianza de dirección o de manejo, o que ejerciten actividades discontinuas o intermitentes o de simple vigilancia cuando residan en el sitio de trabajo, para ninguno de los cuales habrá limitación de jornada y quienes deberán trabajar todas las horas que fueren necesarias para el servicio que excede ocho horas diarias constituya trabajo complementario o de horas extras ni implique sobre remuneración alguna.

ARTICULO 20: Cuando por fuerza mayor o caso fortuito que determina la suspensión de trabajo por tiempo no mayor de DOS (2) horas, no pueda desarrollarse la jornada de trabajo del horario antes dicho se cumplirá en igual número de horas distintas a la de dicho horario, sin que el servicio prestado en tales horas constituyan trabajo suplementario ni implique sobre remuneración alguna.

ARTICULO 21: El número de horas señalado en el horario anterior podrá ser elevado por orden del patrono y sin permiso de autoridad, por razón de fuerza mayor, caso fortuito de amenazar u ocurrir un accidente, o cuando sean indispensables trabajos de urgencia que deban efectuarse en las máquinas o en la dotación de la empresa, pero solo en la medida necesario para evitar que marcha normal del establecimiento sufra perturbación grave. Esta ampliación sustituye trabajo suplementario o de horas extras.

ARTICULO 22: Cuando la naturaleza de la labor no exija actividad continuada y se lleve a cargo por turnos de trabajadores la empresa podrá ampliar la duración la jornada ordinaria en más de ocho horas diarias o en más de CUARENTA Y OCHO (48) horas semanales siempre que el promedio de trabajo calculado para un período que no exceda de tres semanas no pase de (48) horas a la semana. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

ARTÍCULO 23: También podrá la empresa ampliar la jornada diaria en aquellas labores que por su misma naturaleza necesitan ser atendidas sin solución de continuidad por turnos sucesivos de trabajadores, pero sin que en tales casos las horas de trabajo excedan de 56 por semana. La ampliación en tales casos constituye trabajos suplementarios o de horas extras.

## CAPITULO V

### HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO

ARTÍCULO 24: Trabajo diurno es el comprendido entre las 6 A.M. y 6 P.M.; trabajo nocturno es el comprendido entre las 6 P.M. y las 6 A.M.

ARTÍCULO 25: Trabajo suplementario o de horas extras es el que excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal.

ARTICULO 26: El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del código sustantivo de trabajo, solo podrá efectuarse en 2 horas diarias mediante autorización expresa del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o de una autorización delegada por ésta; siempre que la empresa Ferretería Emanuelen vista de esta autorización considere efectuarlo en caso necesario.

ARTÍCULO 27: Tasas y liquidación de recargos:

1.- El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un cargo del 35% sobre el valor del trabajo diurno, con excepción del caso de la jornada de 36 horas semanales previstas en el artículo 20 literal C de la Ley 50 de 1990.

2.- El trabajo extra diurno se remunera con el recargo del 25% sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

3.- El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del 75% sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

4.- Cada uno de los recargos antes dicho se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con algún otro.

ARTÍCULO 28: El pago del trabajo suplementario o de horas extras y de recargo por trabajanocturno, en su caso, se efectuará junto con el salario del período siguiente:

PARAGRAFO: La Ferretería Emanuel, podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el decreto 2352 de 1965.

ARTÍCULO 29: La Ferretería Emanuelno reconocerá trabajos suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido por tal efecto en éste Reglamento Interno.

PARAGRAFO: En ningún caso las horas extras de trabajo diurno o nocturno podrán exceder de 2 horas diarias y 12 semanales. En el evento de efectuarse acuerdo entre la Ferretería Emanuel y sus trabajadores en el sentido de ampliar la jornada de trabajo a 10 horas diarias, no se podrá en el mismo día laborar horas extras.

## CAPITULO VI

### DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIO.

ARTÍCULO 30: Serán de descanso obligatorio remunerados, los domingos y los días de fiesta que son reconocidos como tales en nuestra legislación laboral:

1.- Todos los trabajadores tanto del sector público como privado, tienen derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: Primero de enero, seis (6) de enero, 19 de marzo, primero de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 12 de octubre, primero de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santo, ascensión del señor, corpus cristi y sagrado corazón de Jesús.

2.- Pero el descanso remunerado del 6 de enero, 19 de marzo, 29 de junio, 15 de agosto, 12 de octubre, 11 de noviembre, ascensión del señor, corpus cristi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladarán al lunes siguiente de dicho día. Cuando las festividades antes mencionadas caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.

3.- Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos se reconocerán en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior (Ley 51 del 22 de diciembre de 1983).



PARAGRAFO: Cuando las jornadas de trabajo convenidas por las partes, en días u horas, no impliquen la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical, en proporción al tiempo laborado.

ARTICULO 31: El descanso en los días domingos los demás días expresados en este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal C del artículo 20 de la Ley de 1990.

ARTÍCULO 32: Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la Ferretería Emanuel suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado.

No está obligado a pagarla cuando hubiere mediado convenio expreso para suspensión o compensación o estuviere previsto en el Reglamento, pacto, convenio, convención colectiva o faltaarbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras.

ARTICULO 33: El trabajo en domingos o días de fiesta se remunerará con recargo del ciento por ciento (100%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas sin perjuicio del salario ordinario a que tenga derecho el trabajador por haberse laborado la semana completa. Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado, solo tendrá derecho el trabajador si labora, al recargo establecido en el inciso anterior.

El trabajador que labore excepcionalmente el día de descanso obligatorio tiene derecho a un descanso compensatorio remunerado o a una retribución en dinero a su elección.

ARTÍCULO 34: Las personas que por sus conocimientos técnicos o por razón del trabajo que ocupa no puede reemplazarse sin grave perjuicio para la empresa, debe trabajar los domingos y días de fiesta sin derecho al descanso compensatorio, pero su trabajo se remunera conforme a este reglamento interno.

ARTÍCULO 35: El descanso semanal compensatorio puede darse en alguna de las siguientes formas:

- 1.- En otro día laborable de la semana siguiente, a todo el personal del establecimiento o por turno.
- 2.- Desde el medio día o a las TRECE (13) horas del domingo o día de descanso obligatorio hasta el medio día o a las TRECE (13) horas del lunes o día siguiente del descanso.

ARTÍCULO 36: En los casos de labores que no puedan ser suspendidas, cuando el personal pueda tomar el descanso en el curso de una o más semanas se acumulan los días de descanso en la semana siguiente a la terminación de las labores, se pagan la correspondiente remuneración en dinero a opción del trabajador.

ARTÍCULO 37: Cuando se trata de trabajos habituales o permanente en domingo, la Ferretería Emanuel debe fijar en lugar público del establecimiento con anticipación de DOCE (12) horas lo menos la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no puede disponer del descanso dominical. En esta relación se influirá también el día y las horas de descanso compensatorio.

## VACACIONES

ARTÍCULO 38: Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a QUINCE (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.

ARTÍCULO 39: La época de vacaciones debe ser señalada por la Ferretería Emanuel a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con 15 días de anticipación la fecha en que concederá las vacaciones.

ARTÍCULO 40: Si se presenta la interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho de reanudarlas.

ARTICULO 41: Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicios para la economía Nacional y la Industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dineros procederán por año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año, siempre que este no sea inferior a 6 meses. En todo caso para la compensación de las vacaciones se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador.

### ARTÍCULO 42: ACUMULACION DE VACACIONES:

1.- En todo caso el trabajador gozará anualmente, por lo menos de SEIS (6) días hábiles continuos de vacaciones lo que son acumulables.

2.- Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones, por DOS (2) años.

3.- La acumulación puede ser hasta por CUATRO (4) años cuando se trate de trabajadores técnicos especializados de confianza o de manejo que preste su servicio en lugares distintos a los de la residencia de sus familiares.

ARTÍCULO 43: Durante el período de sus vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas.

En consecuencia, solo se excluirán para la liquidación de las vacaciones, el valor de trabajo en días de descanso obligatorio y el valor de trabajo suplementario o de horas extras.

Cuando el salario sea variable las vacaciones se liquidarán con el promedio devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concede.

ARTÍCULO 44: Todo empleador llevará registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que se toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas.

PARAGRAFO: En los contratos a término inferior a un año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado, cualquiera que esta sea.

### PERMISOS

ARTICULO 45: La Ferretería Emanuel concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho del sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios, de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales, inherentes a la organización para asistir al entierro de sus compañeros siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los 2 últimos casos el número de los que se ausenten no sea tal que perjudiquen al funcionamiento del establecimiento, la concesión de los permisos antes dichos estarán sujetas a las siguientes condiciones:

1.- En caso de grave calamidad doméstica; la oportunidad de aviso, puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituya o al tiempo de ocurrir éste según lo permitan las circunstancias.

2.- En el caso de entierro de compañeros de trabajo el aviso puede ser desde un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el DIEZ POR CIENTO (10%) de los trabajadores.

En los demás casos (Sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente), el aviso se dará con anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo y en acuerdo y excepción del caso de concurrencia al servicio medico correspondiente. El tiempo empleado en estos servicios puede descontarse al trabajador o compensarse con el tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria.

### CAPITULO VII

#### SALARIO MINIMO, CONVENCIONAL, LUGAR, DIAS, HORAS DE PAGO Y PERIODOS QUE LO REGULAN.

ARTÍCULO 46: Formas y libertad de estipulación:

1.- El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo, y por tarea, Etc; pero siempre

respetando el salario mínimo legal vigente o, el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

2.- No obstante, lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16,21, 340 del Código sustantivo del trabajo y las normas concordantes con esta, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a los DIEZ (10) salarios mínimos legales vigentes mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano, el valor de prestaciones, recargos y beneficios, tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario, o al dominical y festivo, el de las primas legales, extralegales las cesantías y sus intereses subsidios y suministros en especie, y en general, la que incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones; en ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de DIEZ 10 salarios mínimos mensuales, más el factor prestacional correspondiente a empresa, que no podrá ser inferior al 30% de dicha cuantía. El monto de factor prestacional quedará exento del pago de retención en la fuente y de impuestos.

3.- Este reglamento no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, y de los aportes al SENA, ICBF y cajas de compensación familiar; pero en el pago de estas 3 últimas entidades los aportes se disminuirán en un TREINTA (30%) POR CIENTO.

4.- El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantías y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo.

ARTÍCULO 47: Se denomina jornal, el salario estipulado por día y sueldo, al estipularlo por períodos mayores.

ARTICULO 48: Salvo convenio por escrito el pago de los salarios se efectuarán en el lugar en donde el trabajador preste sus servicios, durante el trabajo, o inmediatamente después de que este cese.

## PERIODOS

ARTÍCULO 49: El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

1.- El salario en dinero debe pagarse por períodos mensuales iguales y vencidos. El período de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana, para sueldos no mayor de un mes.

2.- El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno, debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente.

## CAPITULO VIII

SERVICIO MEDICO, MEDIDAS DE SEGURIDAD, RIESGOS PROFESIONALES,  
PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ACCIDENTES DE TRABAJO, NORMAS SOBRE  
LABORES EN ORDEN A LA MAYOR HIGIENE, REGULARIDAD Y SEGURIDAD EN EL  
TRABAJO.

ARTICULO 50: Es obligación de la Ferretería Emanuel, el velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para incrementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo y de higiene y seguridad industrial del programa de salud ocupacional con el objeto de velar por la protección integral del trabajo.

Estará a cargo de la empresa en los casos en que contrate el personal para sitios en donde no preste la asistencia el instituto de seguros sociales (I.S.S.), o una empresa promotora de salud, debidamente legalizada.

ARTÍCULO 51: Todo trabajador desde el mismo día en que se sienta enfermo, deberá comunicarle al gerente de la Ferretería Emanuel quien hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si éste no diera aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta oportunidad para dar aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ARTÍCULO 52: Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordene el médico que lo haya examinado, así como los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordenan la empresa en terminados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ARTICULO 53: El trabajador que se encuentra afectado de enfermedad que no tenga carácter de profesional y para la sanidad del personal, pueda ser contagiosa o crónica, será aislado profesionalmente hasta que el medico certifique si puede reanudar tareas o si debe ser retirado definitivamente dando aplicación al decreto 2.351 de 1965, artículo 7 numeral 15.

ARTICULO 54: Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general y en particular a las que ordene la Ferretería Emanuel, para la prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

ARTICULO 55: En caso de accidente de trabajo, el gerente o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la llamada al médico si lo tuviere, o uno particular si fuere necesario, y tomada todas las demás medidas que se imponga y se considere necesarias para reducir el mínimo, las consecuencias del accidente.

ARTICULO 56: En caso de accidente no mortal a un el más leve o de apariencia o insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al gerente o a quien haga sus veces, para que estos procuren los primeros auxilios, provean la asistencia médica y tratamiento oportuno y de cumplimiento a lo previsto en el artículo 220 del Código Sustantivo del Trabajo. El médico continuará el tratamiento respectivo e indicará las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ARTÍCULO 57: La Ferretería Emanuel. no responderá por ningún accidente de trabajo que haya sido provocado deliberadamente o por culpa grave de la víctima, pues solo estará obligada a prestar los primeros auxilios. Tampoco responderá de la agravación que se presente en las lesiones o perturbaciones causadas por cualquier accidente, por razón de no haber dado el trabajador el aviso oportuno correspondiente o haberlo demorado por justa causa.

ARTÍCULO 58: De todo accidente se llevará registro en el libro especial, con indicación, fecha, horas, sector, circunstancias en que ocurrió, nombre de los testigos presénciales, si los hubiere, y en el relato suscito de lo que pueda declarar.

ARTICULO 59: En todo caso en los referente a los puntos de que trata este capítulo en la Ferretería Emanuel como los trabajadores, se someterán a las normas de higiene y seguridad industrial que aquella tenga aprobado por la dependencia respectiva del Ministerio de trabaja y seguridad social, de acuerdo con la resolución No. 1016 de 1989 y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera, ambas partes están obligadas a sujetarse a la legislación vigente sobre la salud ocupacional, de conformidad a los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes de acuerdo a los artículos 349, 350 y 352 del primer código sustantivo de trabajo.

## CAPITULO IX

### PRESCRIPCIONES DE ORDEN

ARTÍCULO 60: Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a.- Respeto y subordinación a los superiores
- b.- Respeto a sus compañeros de trabajo
- c.- Procurar completa armonía e inteligencia con sus superiores.
- d.- Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general en la Ferretería Emanuel.

- e.- Ejecutar los trabajos que le confíen, con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- f.- Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
- g.- Ser verídico en todo caso.
- h.- Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, en el orden y la conducta en general, con su verdadera intención que es en todo caso encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
- i.- Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe, para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.
- j.- Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar donde se desempeña las labores, siendo prohibido, salvo orden superior pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

PARAGRAFO: Se deja expresamente establecido que los directores o trabajadores no pueden ser agentes de la seguridad pública en los establecimientos o lugares de trabajo ni intervenir en selección de personal de la Policía, ni darle ordenes, ni suministrarle alojamiento, ni alimentación gratuita, ni hacer dádivas.

## CAPITULO X LABORES PROHIBIDAS PARA MUJERES Y MENORES.

ARTICULO 62: La empresa está obligada a conservar el puesto a la trabajadora que esté disfrutando de los descansos remunerados por maternidad señalados en los artículos 236 y 237 del código sustantivo de trabajo o de licencia por enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido en que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o de tal forma que; al hacer uso del preaviso, ésta expide durante los descansos o licencias mencionadas.

Queda prohibido a la empresa emplear menores de dieciocho (18) años a la conducción de vehículos automotores o en trabajos peligrosos que requieran grandes esfuerzos.

PARAGRAFO: Los trabajadores menores de 18 años y mayores de 14 años, que cursan estudios técnicos en el servicio Nacional de aprendizaje, o en un Instituto técnico especializado, reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o en una Institución de sistema Nacional de bienestar Familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de Trabajo y seguridad social, o que tenga el certificado de aptitud profesional expedida por el servicio Nacional de Aprendizaje SENA, podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señalados en este artículo, que a juicio del Ministerio de trabajo y seguridad social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la integridad física del menor mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de medios de seguridad que garantice plenamente la prevención de riesgos anotados, quedan prohibidos a los trabajadores menores de 18 años todo trabajo que afecte su moralidad.

## CAPITULO XI OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA FERRETERÍA Y SUS TRABAJADORES

ARTICULO 63: Son obligaciones especiales de la Ferrería Emanuel.

1.- Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las partes y labores.

2.- Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garantice razonablemente la seguridad y la salud.

3.- Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o de enfermedad, a este efecto el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.

4.- Pagar a la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.

5.- Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.

6.- Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y términos indicados en este reglamento.

7.- Dar al trabajador que lo solicite a la expiración del contrato una certificación y que conste el tiempo de servicio índole de la labor y salario devengado e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar exámenes sanitarios y darle certificación sobre el particular si al ingreso o durante la permanencia del trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considera que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen cuando transcurridos 5 días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo, para la práctica del examen a pesar de haber recibido la orden correspondiente.

8.- Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso si para prestar sus servicios lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador; si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado en concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde reside anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador se entienden comprendidos los de los familiares que con él convivieren.

9.- Abrir y llevar al día los registros y horas extras, y de trabajadores menores que ordena la Ley.

10.- Conceder a los trabajadores que estén en período de lactancia los descansos por el artículo 238 del código sustantivo del trabajo.



11.- Conservar el puesto a las empleadas que estén disfrutando de los descansos remunerados a los que se refiere el numeral anterior o por licencia de enfermedad motivada en el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que se acude a un o preaviso esté expedido durante los descansos o licencias mencionadas.

12.- Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.

13.- Cumplir éste reglamento y el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

14.- Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, éste garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y conceda licencia no remunerada cuando la actividad así lo requiera. Será también obligación de su parte afiliarse al Instituto de Seguros Sociales, a todos los trabajadores menores de edad que laboren a su servicio, lo mismo que suministrarles cada 4 meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta la remuneración mensual sea hasta 2 veces el salario mínimo legal vigente en la empresa.

ARTÍCULO 64: Son obligaciones especiales del trabajador:

1.- Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de esta manera en particular le impartan los representantes de la empresa según el orden jerárquico de la empresa.

2.- No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.

3.- Conservar y restituir en un buen estado salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que le hayan facilitado y las materias primas sobrantes.

4.- Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y sus compañeros.

5.- Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estimen conducentes a evitarles daños y perjuicios a la empresa.

6.- Prestar la colaboración posible en caso de siniestro y riesgos inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.

7.- Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o la EPS a la cual se encuentra afiliada o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y

cuidado de las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.

8.- Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra.

## PROHIBICIONES ESPECIALES PARA LA FERRETERÍA Y LOS TRABAJADORES.

ARTÍCULO 65: Se prohíbe a la Ferretería Emanuel.

1.- Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones con dinero que corresponde a los trabajadores sin previa autorización escrita por parte de estos o por mandamiento judicial para cada caso en particular, con excepción de los siguientes:

A.- Respecto a los salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del código Sustantivo del Trabajo.

B.- La Ferretería Emanuel puede ordenar retenciones hasta el 50% de salarios y prestaciones para cubrir los créditos solicitados por los trabajadores en la forma y en los casos que la Ley autorice.

C.- En cuanto y a las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos de los artículos 250 del Código Sustantivo del Trabajo.

2.- Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.

3.- Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de éste.

4.- Limitar o presionar en cualquier forma, los trabajadores en ejercicio de sus derechos de asociación.

5.- Imponer a sus trabajadores, obligaciones de carácter religioso o político, o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho a sufragio.

6.- Hacer o autorizar propaganda política en el sitio de trabajo.

7.- Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.

8.- Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7 del artículo 57 del Código Sustantivo de trabajo, signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema

de "Lista negra" cualquiera que sea la modalidad que se utilice, para que no se ocupen en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.

9.- Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera, además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa.

Asimismo, cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será imputable aquel, y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.

10.- Despedir sin justa causa o razón comprobada a los trabajadores que hubieren presentado un pliego de peticiones, hasta la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.

11.- Ejecutar o autorizar cualquier otro acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad.

ARTÍCULO 66: Se prohíbe a los trabajadores:

1.- Sustraer de la empresa o establecimiento, los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de las mismas.

2.- Presentarse en el trabajo en estado embriaguez, bajo la influencia de narcóticos o de drogas enervantes.

3.- Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal pueda llevar los celadores.

4.- Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.

5.- Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución de trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas de trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.

6.- Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.

7.- Cortar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.

8.- Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado.

## CAPITULO XII ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

ARTICULO 67: La Ferretería Emanuelno puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en el presente reglamento, en pactos, en convenciones colectivas, fallas arbitrales o en el contrato de trabajo.

ARTÍCULO 68: Se establece las siguientes clases de faltas leves o correspondientes sanciones disciplinarias así:

A.- El retardo de hasta 15 minutos de la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la Ferretería Emanuelimplica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día, por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día, por tercera vez, suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra y por cuarta vez, suspensión en el trabajo por tres días.

B.- La falta en el trabajo en la mañana en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la Ferretería Emanuelimplica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días.

C.- La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.

D.- Violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias que implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por 8 días y por segunda vez suspensión hasta por 30 días, además de las sanciones que puedan generar las omisiones o los excesos dentro de las funciones.

ARTÍCULO 69: Las multas que se prevén solo pueden causarse por retardos o faltas al trabajo sin excusa suficiente; no pueden exceder de la quinta parte del salario de un día y su importe se consigna en una cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios y regalos para los trabajadores puntuales del establecimiento.

ARTÍCULO 70: Constituyen faltas graves:

A.- El retardo hasta de 30 minutos de la hora de entrada sin excusa suficiente por quinta vez.

B.- La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente por tercera vez.

C.- Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

ARTÍCULO 71: Son justas causas para dar por terminado el contrato de trabajo unilateral:

A.- Por parte del patrono:

1.- El haber sufrido engaño por parte del trabajador mediante presentación de certificados falsos para su admisión o tendientes a obtener un provecho indebido.

2.- Todo acto de violencia injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el patrono, los miembros de su familia o de sus representantes o socios, jefes, vigilantes o celadores.

3.- Todo acto de violencia, injuria o malos tratamientos en que incurra el trabajador fuera del servicio, en contra del patrono, de su familia, o de sus representantes o socios, jefes vigilantes o celadores.

4.- Todo daño material causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinarias y materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas.

5.- Todo acto inmoral o delictuoso que el trabajador cometa en el taller, o en el lugar de trabajo.

6.- Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos del Código Sustantivo del trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallas arbitrales, contratos individuales o reglamentos.

7.- La detención preventiva del trabajador por más de treinta días, a menos que posteriormente sea absuelto; o el arresto exceda de 8 días, o a un por tiempo menor, cuando la causa de la sanción sea suficiente por si misma para justificar la extinción del contrato.

8.- Que el trabajador revele los secretos técnicos o comerciales o dé a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio de la empresa.

9.- El deficiente rendimiento en el trabajo, en relación con la capacidad del trabajador y con el rendimiento promedio en labores análogas, cuando no se corrija en un plazo razonable, a pesar del requerimiento del patrón.

10.- La sistemática inejecución, sin razones válidas, por parte del trabajador de las obligaciones convencionales o legales.

11.- Todo vicio del trabajador que perturbe la disciplina del establecimiento.

12.- La renuncia sistemática del trabajador a aceptar las medidas preventivas, profilácticas o curativas prescritas por el médico del patrono o por las autoridades para evitar enfermedades o accidentes.

13.- La ineptitud del trabajador para realizar la labor encomendada.

14.- El reconocimiento al trabajador de la pensión o invalidez estando al servicio de la empresa.

15.- La enfermedad contagiosa crónica del trabajador, que no tenga carácter de profesional, así como cualquier otra enfermedad o lesión que lo incapacite para el trabajo, cuya curación no haya sido posible durante 180 días, el despido por esta causa no podrá efectuarse sino al vencimiento de dicho lapso que no exime al patrono de las prestaciones e indemnizaciones legales y convencionales derivados de la enfermedad.

En los casos de los numerales 9 y 15 de Este artículo para la terminación de este contrato el patrono deberá dar aviso al trabajador con anticipación no menor de 15 días.

B.- Por parte del trabajador:

1.- El haber sufrido engaño por parte del patrono respecto de las condiciones de trabajo.

2.- Todo acto de violencia, malos tratos o amenazas graves inferidas por el patrono contra el trabajador o los miembros de su familia, dentro o fuera del servicio, o inferidas dentro del servicio por los parientes, representantes o dependientes del patrono con el consentimiento o la tolerancia de este.

3.- Cualquier acto del patrono o de sus representantes que induzcan al trabajador a cometer un acto ilícito o contrario a sus representantes que sea contrario a sus condiciones políticas o religiosas.

4.- Todas las circunstancias que el trabajador no puede prever al celebrar el contrato y que pongan en peligro su salud y que el patrono no se allane a modificar.

5.- Todo perjuicio causado maliciosamente por el patrono al trabajador en la prestación del servicio.

6.- El incumplimiento sistemático sin razones válidas por parte del patrono de sus obligaciones convencionales o legales.

7.- La exigencia del patrono sin razones válidas de la prestación de un servicio distinto o en lugares diversos de aquel para el cual se le contrató.

8.- Cualquier violación grave las obligaciones o prohibiciones que incumben al patrono de acuerdo con los artículos del C.S.T., o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallas arbitrales, contratos individuales y reglamentos.

PARAGRAFO: La parte que termina unilateralmente el contrato de trabajo debe manifestar a la otra en el momento de extinción la causa o motivo de esa determinación.

#### PROCEDIMIENTO PARA PREVENIR, CORREGIR Y SANCIONAR EL ACOSO LABORAL DENTRO DE LA EMPRESA.

ARTICULO 72: Acoso laboral. Se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

2. Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

3. Discriminación laboral: todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

4. Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

5. Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

6. Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

ARTÍCULO 73. Conductas atenuantes. Son conductas atenuantes del acoso laboral:

a) Haber observado buena conducta anterior.

b) Obrar en estado de emoción o pasión excusable, o temor intenso, o en estado de ira e intenso dolor.

c) Procurar voluntariamente, después de realizada la conducta, disminuir o anular sus consecuencias.

d) Reparar, discrecionalmente, el daño ocasionado, aunque no sea en forma total.

e) Las condiciones de inferioridad síquicas determinadas por la edad o por circunstancias orgánicas que hayan influido en la realización de la conducta.

f) Los vínculos familiares y afectivos.

g) Cuando existe manifiesta o velada provocación o desafío por parte del superior, compañero o subalterno.

h) Cualquier circunstancia de análoga significación a las anteriores.

Parágrafo. El estado de emoción o pasión excusable, no se tendrá en cuenta en el caso de violencia contra la libertad sexual.

ARTÍCULO 74: Circunstancias agravantes. Son circunstancias agravantes:

a) Reiteración de la conducta;



- b) Cuando exista concurrencia de causales;
- c) Realizar la conducta por motivo abyecto, fútil o mediante precio, recompensa o promesa remuneratoria,
- d) Mediante ocultamiento, o aprovechando las condiciones de tiempo, modo y lugar, que dificulten la defensa del ofendido, o la identificación del autor partícipe;
- e) Aumentar deliberada e inhumanamente el daño psíquico y biológico causado al sujeto pasivo;
- f) La posición predominante que el autor ocupe en la sociedad, por su cargo, rango económico, ilustración, poder, oficio o dignidad;
- g) Ejecutar la conducta valiéndose de un tercero o de un inimputable;
- h) Cuando en la conducta desplegada por el sujeto activo se causa un daño en la salud física o psíquica al sujeto pasivo.

ARTÍCULO 75. Graduación. Lo dispuesto en los dos artículos anteriores, se aplicará sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Disciplinario Único, para la graduación de las faltas.

ARTÍCULO 76. Sujetos y ámbito de aplicación. Pueden ser sujetos activos o autores del acoso laboral:

- La persona natural que se desempeñe como gerente, jefe, director, supervisor o cualquier otra posición de dirección y mando en una empresa u organización en la cual haya relaciones laborales regidas por el Código Sustantivo del Trabajo;
- La persona natural que se desempeñe como superior jerárquico o tenga la calidad de jefe de una dependencia estatal;
- La persona natural que se desempeñe como trabajador o empleado. Son sujetos pasivos o víctimas del acoso laboral;
- Los trabajadores o empleados vinculados a una relación laboral de trabajo en el sector privado;
- Los servidores públicos, tanto empleados públicos como trabajadores oficiales y servidores con régimen especial que se desempeñen en una dependencia pública;

Los jefes inmediatos cuando el acoso provenga de sus subalternos. Son sujetos partícipes del acoso laboral:

- La persona natural que como empleador promueva, induzca o favorezca el acoso laboral;
- La persona natural que omita cumplir los requerimientos o amonestaciones que se profieran por los Inspectores de Trabajo en los términos de la presente ley.

Parágrafo: Las situaciones de acoso laboral que se corrigen y sancionan en la ley son sólo aquellas que ocurren en un ámbito de relaciones de dependencia o subordinación de carácter laboral.

ARTÍCULO 77. Conductas que constituyen acoso laboral. Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
- g) las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;
- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;
- i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;
- j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;
- k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;
- l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;

m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;

n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral descrito en el artículo 2°.

Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.

Cuando las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencias en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

**ARTÍCULO 78.** Conductas que no constituyen acoso laboral. No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

a) Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida;

b) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;

c) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;

d) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;

e) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;

f) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.

g) La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.

h) La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 á 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículo 59 y 60 del mismo Código.

i) Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.

j) La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

Parágrafo. Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios.

#### ARTÍCULO 79. Medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.

1. Los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo. Los comités de empresa de carácter bipartito, donde existan, podrán asumir funciones relacionados con acoso laboral en los reglamentos de trabajo.

2. La víctima del acoso laboral podrá poner en conocimiento del Inspector de Trabajo con competencia en el lugar de los hechos, de los Inspectores Municipales de Policía, de los Personeros Municipales o de la Defensoría del Pueblo, a prevención, la ocurrencia de una situación continuada y ostensible de acoso laboral. La denuncia deberá dirigirse por escrito en que se detallen los hechos denunciados y al que se anexa prueba sumaria de los mismos. La autoridad que reciba la denuncia en tales términos conminará preventivamente al empleador para que ponga en marcha los procedimientos confidenciales referidos en el numeral 1 de este artículo y programe actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa. Para adoptar esta medida se escuchará a la parte denunciada.

3. Quien se considere víctima de una conducta de acoso laboral bajo alguna de las modalidades descritas en la ley podrá solicitar la intervención de una institución de conciliación autorizada legalmente a fin de que amigablemente se supere la situación de acoso laboral.

Parágrafo 1°. Los empleadores deberán adaptar el reglamento de trabajo a los requerimientos de la ley, respecto del acoso laboral, dentro de los tres (4) meses siguientes a su promulgación, y su incumplimiento será sancionado administrativamente por el Código Sustantivo del Trabajo. El empleador deberá abrir un escenario para escuchar las opiniones de los trabajadores en la adaptación de que trata este parágrafo, sin que tales opiniones sean obligatorias y sin que eliminen el poder de subordinación laboral.

Parágrafo 2°. La omisión en la adopción de medidas preventivas y correctivas de la situación de acoso laboral por parte del empleador o jefes superiores de la administración, se entenderá como tolerancia de la misma.

Parágrafo 3°. La denuncia a que se refiere el numeral 2 de este artículo podrá acompañarse de la solicitud de traslado a otra dependencia de la misma empresa, si existiera una opción clara en ese sentido, y será sugerida por la autoridad competente como medida correctiva cuando ello fuere posible.

**ARTÍCULO 80.** Tratamiento sancionatorio al acoso laboral. El acoso laboral, cuando estuviere debidamente acreditado, se sancionará así:

1. Como falta disciplinaria gravísima en el Código Disciplinario Único, cuando su autor sea un servidor público.
2. Como terminación del contrato de trabajo sin justa causa, cuando haya dado lugar a la renuncia o el abandono del trabajo por parte del trabajador regido por el Código Sustantivo del Trabajo. En tal caso procede la indemnización en los términos del artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.
3. Con sanción de multa entre dos (2) y diez (10) salarios mínimos legales mensuales para la persona que lo realice y para el empleador que lo tolere.
4. Con la obligación de pagar a las Empresas Prestadoras de Salud y las Aseguradoras de riesgos profesionales el cincuenta por ciento (50%) del costo del tratamiento de enfermedades profesionales, alteraciones de salud y demás secuelas originadas en el acoso laboral. Esta obligación corre por cuenta del empleador que haya ocasionado el acoso laboral o lo haya tolerado, sin perjuicio a la atención oportuna y debida al trabajador afectado antes de que la autoridad competente dictamine si su enfermedad ha sido como consecuencia del acoso laboral, y sin perjuicio de las demás acciones consagradas en las normas de seguridad social para las entidades administradoras frente a los empleadores.
5. Con la presunción de justa causa de terminación del contrato de trabajo por parte del trabajador, particular y exoneración del pago de preaviso en caso de renuncia o retiro del trabajo.
6. Como justa causa de terminación o no renovación del contrato de trabajo, según la gravedad de los hechos, cuando el acoso laboral sea ejercido por un compañero de trabajo o un subalterno.

Parágrafo 1. Los dineros provenientes de las multas impuestas por acoso laboral se destinarán al presupuesto de la entidad pública cuya autoridad la imponga y podrá ser cobrada mediante la jurisdicción coactiva con la debida actualización de valor.

Parágrafo 2. Durante la investigación disciplinaria o el juzgamiento por conductas constitutivas de acoso laboral, el funcionario que la esté adelantando podrá ordenar motivadamente la suspensión provisional del servidor público, en los términos del artículo 157 de la Ley 734 de 2002, siempre y cuando existan serios indicios de actitudes retaliatorias en contra de la posible víctima.

ARTÍCULO 81. Garantías contra actitudes retaliatorias. A fin de evitar actos de represalia contra quienes han formulado peticiones, quejas y denuncias de acoso laboral o sirvan de testigos en tales procedimientos, establézcanse las siguientes garantías:

1. La terminación unilateral del contrato de trabajo o la destitución de la víctima del acoso laboral que haya ejercido los procedimientos preventivos, correctivos y sancionatorios consagrados en la presente Ley, carecerán de todo efecto cuando se profieran dentro de los seis (6) meses siguientes a la petición o queja, siempre y cuando la autoridad administrativa, judicial o de control competente verifique la ocurrencia de los hechos puestos en conocimiento.

2. La formulación de denuncia de acoso laboral en una dependencia estatal, podrá provocar el ejercicio del poder preferente a favor del Ministerio Público. En tal caso, la competencia disciplinaria contra el denunciante sólo podrá ser ejercida por dicho órgano de control mientras se decida la acción laboral en la que se discuta tal situación. Esta garantía no operará cuando el denunciado sea un funcionario de la Rama Judicial.

3. Las demás que le otorguen la Constitución, la ley y las convenciones colectivas de trabajo y los pactos colectivos.

Las anteriores garantías cobijarán también a quienes hayan servido como testigos en los procedimientos disciplinarios y administrativos de que trata la presente ley.

Parágrafo. La garantía de que trata el numeral uno no regirá para los despidos autorizados por el Ministerio de la Protección Social conforme a las leyes, para las sanciones disciplinarias que imponga el Ministerio Público o las Salas Disciplinarias de los Consejos Superiores o Seccionales de la Judicatura, ni para las sanciones disciplinarias que se dicten como consecuencia de procesos iniciados antes de la denuncia o queja de acoso laboral.

ARTÍCULO 82. Procedimiento sancionatorio. Para la imposición de las sanciones de que trata la presente Ley se seguirá el siguiente procedimiento:

Cuando la competencia para la sanción correspondiere al Ministerio Público se aplicará el procedimiento previsto en el Código Disciplinario único.

Cuando la sanción fuere de competencia de los Jueces del Trabajo se citará a audiencia, la cual tendrá lugar dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la solicitud o queja. De la iniciación del procedimiento se notificará personalmente al acusado de acoso laboral y al empleador que lo haya tolerado, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la solicitud o queja. Las pruebas se practicarán antes de la audiencia o dentro de ella. La decisión se proferirá al finalizar la audiencia, a la cual solo podrán asistir las partes y los testigos o peritos. Contra la sentencia que ponga fin a esta actuación procederá el recurso de apelación, que se decidirá en los treinta (30) días siguientes a su interposición. En todo lo no previsto en este artículo se aplicará el Código Procesal del Trabajo.

**PROCEDIMIENTOS PARA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMAS DE APLICACION  
DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS**

ARTICULO 83: Antes de aplicarse una sanción disciplinaria la ferretería deberá oír al trabajador inculpado directamente y si éste es sindicalizado deberá estar asistido por 2 representantes de la asociación sindical a la que pertenece; si no hubiere sindicato, se escucharán los testigos que asume el trabajador para justificar los descargos. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva.

ARTICULO 84: No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo.

### CAPITULO XIII RECLAMOS

Personas ante quienes deben presentarse y su tramitación:

ARTÍCULO 85: Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la Ferretería Emanuel el cargo de Gerente o quien haga sus veces, quien lo oirá y resolverá en justicia y equidad.

ARTÍCULO 86: Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato en el evento de existir en la empresa.

### CAPITULO XIV PUBLICACIONES

ARTÍCULO 87: Dentro de los 15 días siguientes a la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en un lugar de trabajo, mediante la fijación de 2 copias de carácter legibles en 2 sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos.

Con el reglamento debe fijarse la Resolución aprobatoria.

### CAPITULO XV VIGENCIA

ARTÍCULO 88: El presente reglamento entrará a regir OCHO (8) días después de su publicación, una vez hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento.

### CAPITULO XVI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 89: Desde la fecha en que entra en vigencia este reglamento quedan suspendidas las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido esta empresa.

CAPITULO XVII

CLÁUSULAS INEFICACES

ARTICULO 90: No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejore las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales; los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fuere más favorables al trabajador.

CIUDAD: Ocaña

DEPARTAMENTO: N. de S.

FECHA:

DIRECCION:

TELEFONOS:

NIT:

---

Gerente General