

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Código F-AC-DBL-007	Fecha 10-04-2012	Revisión A
Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO		Pág. i(67)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	KAREN LORENA LEAL LOPEZ		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS		
DIRECTOR	Esp. JAVIER NUMA NUMA		
TITULO DE LA TESIS	APOYO ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ACUACUR E.S.P. CURUMANI – CESAR		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>EL TRABAJO QUE SE PRESENTA A CONTINUACION REFLEJA EL APOYO ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ACUACUR E.S.P, EN LAS DISTINTAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN ESTA OFICINA POR PARTE DEL PASANTE, ENTRE LAS CUALES SE TIENE UN DIAGNOSTICO PARA CONOCER LA SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA; ADEMAS, SE ENCUENTRAN UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL CLIENTE INTERNO Y UN DISEÑO DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO.</p>			
CARACTERISTICAS			
PAGINAS: 69	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 18	CD-ROM: 1



SC-CER102673

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

APOYO ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA
DE SERVICIOS PUBLICOS ACUACUR E.S.P. CURUMANI – CESAR

AUTOR:

KAREN LORENA LEAL LOPEZ

Trabajo de grado modalidad pasantía presentado para obtener el título de Administrador de
Empresas

Director

Esp. JAVIER NUMA NUMA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Marzo de 2021

Índice

Capítulo 1. Apoyo administrativo en el área de control interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P. Curumaní – Cesar	1
1.1 Descripción breve de la empresa.....	1
1.1.1 Misión.	1
1.1.2 Visión.....	2
1.1.3 Objetivos de la empresa.	2
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.	3
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto que fue asignado.	4
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	4
1.2.1 Planteamiento del problema.....	5
1.3 Objetivos de la pasantía.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
1.4 Descripción de actividades a desarrollar en la misma.....	7
Capítulo 2. Enfoque referencial	8
2.1 Enfoque conceptual	8
2.1.1 Plan de mejoramiento.	8
2.1.2 Recurso humano.....	8
2.1.3 Cliente interno.....	9
2.1.4 Capacitación.....	9
2.1.5 Evaluación de desempeño.	9
2.1.6 Gerente.	10
2.1.7 Clima organizacional.	10
2.1.8 Cultura organizacional.....	10
2.1.9 Empresa.....	11
2.1.10 Servicios públicos.	11
2.2 Enfoque legal.....	11
2.2.1 Ley 489 del 29 de Diciembre de 1998.....	11
2.2.2 Ley 872 del 30 de diciembre de 2003.....	13
2.2.3 Ley 909 del 23 de septiembre de 2004.	13
2.2.4 Artículo 1.1.1.1 Departamento Administrativo de la Función Pública.....	15
2.2.5 Decreto 760 de 2005.	15
2.2.6 Acuerdo 565 de 2016.....	18

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo	19
3.1 Presentación de resultados	19
3.1.1 Realizar un diagnóstico para conocer la satisfacción del cliente interno de la empresa de servicios públicos Acuacur E.S.P.	19
3.1.1.1 Cuestionario para determinar la satisfacción del cliente interno de la empresa de servicios públicos Acuacur E.S.P.	19
3.1.1.2 Aplicación de cuestionario a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.	19
3.1.1.3 Análisis de los resultados para conocer la información del cliente interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.	20
3.1.1.4 Realizar diagnóstico con los datos obtenidos.....	34
3.1.1.5 Socializar al gerente el diagnóstico obtenido de dicho cuestionario.....	36
3.1.2 Proponer un plan de mejoramiento para el cliente interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.	37
3.1.2.1 Analizar cuáles son las causas que presentan oportunidad de mejora.	37
3.1.2.2 Describir hallazgo.	37
3.1.2.3 Proponer la acción de mejora.	38
3.1.2.4 Identificar los recursos a utilizar.	38
3.1.2.5 Estructurar el plan de mejora.	38
3.1.2.6 Socialización y entrega del plan de mejora.	41
3.1.3 Diseñar la evaluación de desempeño, para cada uno de los funcionarios pertenecientes a la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.	41
3.1.3.1 Establecer objetivos para la evaluación del desempeño.....	41
3.1.3.2 Determinar técnicas y herramientas a utilizar.	42
3.1.3.3 Diseñar el formato de evaluación de desempeño.	43
Capítulo 4. Diagnóstico final	45
Capítulo 5. Conclusiones	47
Capítulo 6. Recomendaciones.....	48
Referencias	49
Apéndices	51

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA.....	4
Tabla 2. Actividades a desarrollar	7
Tabla 3. Satisfacción del puesto.....	20
Tabla 4. Cancelación de salario	21
Tabla 5. Cancelación de prestaciones sociales	22
Tabla 6. Reconocimiento por su buen desempeño y compromiso con la empresa.....	23
Tabla 7. Importancia en las opiniones dentro del proceso de toma de decisiones.....	23
Tabla 8. Retroalimentación de su desempeño laboral	24
Tabla 9. Afiliación al sistema de seguridad social, salud y pensión.....	25
Tabla 10. Satisfacción de la retribución económica por sus labores y desempeño	26
Tabla 11. Tiempo suficiente para dar cumplimiento a sus funciones.....	27
Tabla 12. Respeto por la diversidad de culturas, el pensar y el vivir de las persona.....	27
Tabla 13. Espacios de celebraciones especiales en la empresa	28
Tabla 14. Capacitaciones por parte de la empresa	29
Tabla 15. Relación con el jefe inmediato.....	30
Tabla 16. Relación amena con sus compañeros de trabajo.....	31
Tabla 17. Reconocimiento a sus habilidades y conocimientos.....	32
Tabla 18. Ambiente laboral en la empresa.....	33
Tabla 19. Plan de mejoramiento	40

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama ACUACUR E.S.P.....	3
Figura 2. Satisfacción del puesto servicios públicos ACUACUR E.S.P.....	21
Figura 3. Cancelación de salario.....	21
Figura 4. Cancelación de prestaciones sociales.....	22
Figura 5. Reconocimiento por su buen desempeño y compromiso con la empresa.....	23
Figura 6. Importancia en las opiniones dentro del proceso de toma de decisiones.....	24
Figura 7. Retroalimentación de su desempeño laboral.	25
Figura 8. Afiliación al sistema de seguridad social, salud y pensión.....	25
Figura 9. Satisfacción de la retribución económica por sus labores y desempeño.....	26
Figura 10. Tiempo suficiente para dar cumplimiento a sus funciones.....	27
Figura 11. Respeto por la diversidad de culturas, el pensar y el vivir de las personas.....	28
Figura 12. Espacios de celebraciones especiales en la empresa.....	29
Figura 13. Capacitaciones por parte de la empresa.....	30
Figura 14. Relación con el jefe inmediato.....	31
Figura 15. Relación amena con sus compañeros de trabajo.....	32
Figura 16. Reconocimiento a sus habilidades y conocimientos.....	33
Figura 17. Ambiente laboral en la empresa.....	34
Figura 18. Herramientas de la evaluación de desempeño.....	43

Lista de apéndices

Apéndice A. Cuestionario.....	52
Apéndice B. Lista de asistencia	53
Apéndice C. Evaluación de desempeño.....	54

Resumen

Este trabajo “APOYO ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ACUACUR E.S.P. CURUMANI - CESAR” tiene como propósito presentar las actividades realizadas en la pasantía en el Área de control interno de la empresa de servicios públicos de Curumaní – Cesar, con el fin de brindar apoyo en las funciones asignadas por el jefe inmediato.

Para el desarrollo de este trabajo se plantearon unos objetivos específicos como: realizar un diagnóstico para conocer la satisfacción del cliente interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P; proponer un plan de mejoramiento para el cliente interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P; diseñar la evaluación de desempeño, para cada uno de los funcionarios pertenecientes a la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

La metodología utilizada en el presente trabajo es de tipo descriptivo, esta técnica tiene como objetivo conocer las situaciones predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Para lo cual se trabaja con un enfoque cuantitativo porque se utiliza datos estadísticos en una población de 21 trabajadores debido a eso se realiza un cuestionario y es cualitativo porque se analiza la información que arrojó en el informe cuantitativo. La población y muestra está conformada por 21 empleados por lo tanto por ser finita la población se constituye en la misma muestra.

Se utilizaron fuentes de información primaria y secundarias para tal propósito se consultaron fuentes primarias conformadas por los empleados y así mismo se realizó consultas a fuentes secundarias como páginas web. Para el análisis de datos la información fue administrada cuantitativamente mediante tablas y gráficos y cualitativamente mediante el análisis de esas gráficas y esas tablas.

Los resultados obtenidos durante el desarrollo de cada uno de los objetivos, permiten concluir que las estrategias que se están utilizando en el área de control interno no han sido las adecuadas para cubrir todas las necesidades. Por otra parte se hizo la propuesta del plan de mejoramiento donde se logró describir hallazgos y proponer la acción de mejora y por último se diseñó la evaluación de desempeño que logró medir el nivel de satisfacción de cada uno de los trabajadores de la empresa.

Introducción

En el presente trabajo se refleja el apoyo administrativo en el área de control interno de la Empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, en las distintas actividades desarrolladas en esta oficina por parte del pasante, aportando los conocimientos adquiridos en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan de trabajo y sus respectivas actividades.

Esta pasantía permite al estudiante desempeñar los conocimientos adquiridos en la Universidad, de esta forma potenciar habilidades de trabajo, creatividad, solución de problemas que se puedan presentar en el transcurso del tiempo laborado.

Dentro del contenido de este documento se expone un diagnóstico para conocer la satisfacción del cliente interno de la empresa de servicios públicos, el cual se hizo por medio de un cuestionario y así poder identificar falencias y hacer un diagnóstico concreto de la situación de la empresa en cuanto a sus empleados, identificando las debilidades de cada uno de ellos, seguido a esto se encuentra un plan de mejoramiento para el cliente interno donde se proponen acciones de mejora a las debilidades que tienen tanto la empresa como su personal colaborativo, finalmente se encontrará un diseño de la evaluación de desempeño donde se encuentra parcialmente estructurada, detallada y ordenada, así mismo se hizo la retroalimentación de los resultados obtenidos de cada uno de los objetivos, lo que permitió establecer una orientación al señor Gerente y el jefe de control interno.

Capítulo 1. Apoyo administrativo en el área de control interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P. Curumaní – Cesar

1.1 Descripción breve de la empresa

La empresa ACUACUR E.S.P. es una entidad prestadora de servicio con ánimo de lucro donde se les suministra agua potable acueducto, alcantarillado y aseo a toda la comunidad curumanilera, cuenta con una oficina donde se maneja toda la parte administrativa de la empresa y también cuenta con una planta que está ubicada a 5 kilómetros aproximadamente del pueblo, en esa zona se encuentra el laboratorio de aguas, un vivero de plantas y los tanques que le suministran agua a toda la población, resaltando que en la planta solo trabajan los operarios de la empresa.

1.1.1 Misión.

Somos una Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de carácter público; que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la población de Curumaní prestando los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en términos de calidad, oportunidad, continuidad y excelencia en la gestión empresarial, usando de manera racional los recursos, garantizando la competencia de su talento humano y el mejoramiento continuo de sus procesos ajustados a la normatividad vigente.

1.1.2 Visión.

En el 2022 seremos una Empresa posicionada en óptimo desarrollo y prestación de los servicios públicos con cubrimiento del 100% en el Municipio y expandiendo nuestros servicios a otras localidades, satisfaciendo las necesidades de la población con los mejores índices de gestión ambiental, administrativa, comercial y financiera, mediante la implementación de procesos de mejoramiento continuo; brindándole a nuestros usuarios servicios de calidad, siendo solidarios con la comunidad y el medio ambiente; apuntándole a los valores, la ética y la justicia social.

1.1.3 Objetivos de la empresa.

- Garantizar la disponibilidad de infraestructura para el desarrollo de la actividad comercial de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- Adoptar las mejores prácticas de gestión, dirección y control en cumplimiento de los requerimientos de ley y estándares que permitan tanto los fines esenciales del estado, la satisfacción de los clientes y usuarios, como el desarrollo y bienestar de nuestros empleados.
- Garantizar la sostenibilidad y crecimiento financiero.
- Contribuir al sostenimiento ambiental y social.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.

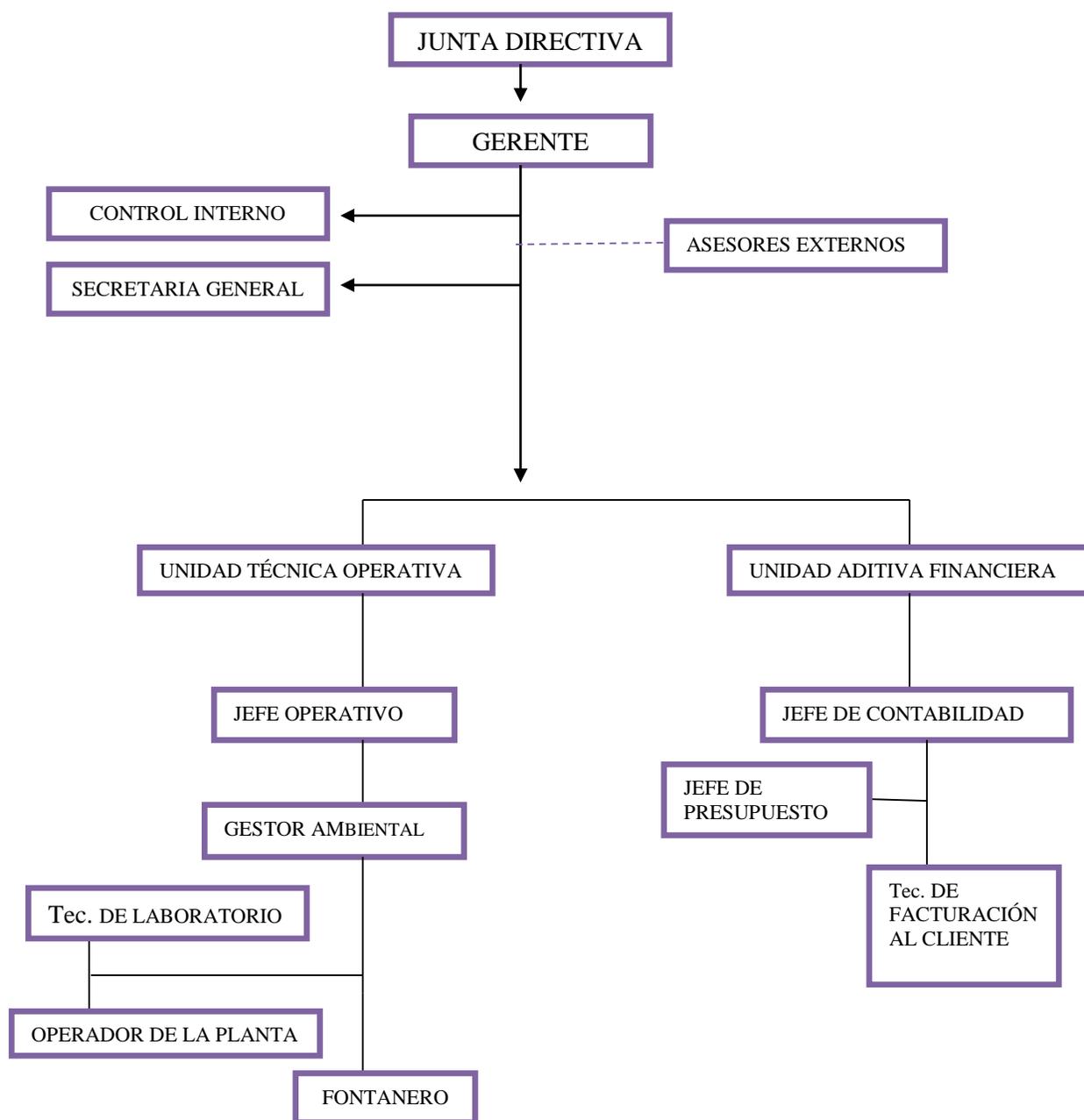


Figura 1. Organigrama ACUACUR E.S.P. Fuente: (ACUACUR ESP, 2020).

Obtenido, https://espcuramanicesar.micolombiadigital.gov.co/sites/espcuramanicesar/content/files/000062/3064_plan-de-accion-acuacur-2020definitivo.pdf

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto que fue asignado.

En el área de control interno perteneciente a la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P. tiene por objetivo Planear y coordinar todas las actividades relacionadas con la empresa, en donde se le hace auditoría interna a cada uno de los contratos de proveedores, organizar las entradas y salidas de ingresos y egresos, como también se encargada de actualizar cada uno de los planes de la entidad y hacerlos públicos, ingresar todas las hojas de vida de los colaboradores a la plataforma del SIGET, realizar autodiagnósticos en la plataforma de MPG y además de eso tiene a su mando algunas actividades relacionadas con el área de recursos humanos ya que en la empresa no se cuenta con la dependencia, por lo tanto es la encargada de darle cumplimiento a las actividades más formales con el fin de no descuidar el fortalecimiento del sistema interno.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Tabla 1

Matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. Experiencia en las áreas, permitiéndole cumplir las funciones empresariales. F2. Pago de prestaciones sociales. F3. Personal idóneo	D1. Falta de capacitaciones. D2. Desactualización de técnicas para la satisfacción del cliente interno. D3. Desconocimiento del grado de satisfacción del cliente interno
OPORTUNIDADES O1. Buen posicionamiento en el mercado. O2. Buenas relaciones con los gobiernos O3. Brinda apoyo a los estudiantes para facilitar su graduación mediante las pasantías en la entidad	Estrategia FO F1-O1- O2. Aprovechamiento de las buenas relaciones con los líderes gubernamentales para impactar en el mercado.	Estrategia DO D1- O1 Contribuir en las habilidades y destrezas del recurso humano de la empresa para mejorar la imagen corporativa. D3-03. Aprovechamiento de los proyectos estudiantiles (pasantía), para mejorar los procesos de satisfacción al cliente interno

Tabla 1 Matriz DOFA “continuación”

AMENAZAS	Estrategia FA.	Estrategia DA
A1. Pérdidas en la recuperación de la cartera en la entidad.	F1- A1. Buscar las estrategias más efectivas, aprovechando el recurso humano en la empresa para mejorar los ingresos.	D1-A1-D2-A2-D3-A3. Contribuir para aumentar en nivel de educación en los trabajadores, para que haya una mejora continua en los procesos
A2. Falta de funcionamiento del buzón de sugerencias de la empresa.		
A3. Conflicto con el cliente externo debido al mal servicio.		

Nota: La tabla muestra el diagnóstico situacional a través de una matriz DOFA del área administrativa con dependencia en control interno de la empresa de servicios públicos Acuacur E.S.P. Fuente: Pasante.

1.2.1 Planteamiento del problema.

La empresa de servicios públicos Acuacur E.S.P ha ido creciendo y adquiriendo reconocimiento en toda la región sin embargo su interés por satisfacer a los clientes externos ha descuidado la satisfacción de los clientes internos, lo que por su parte ha desmotivado a gran parte de personal administrativo y operativo, por tal motivo se hace necesario la elaboración de un diagnóstico a través de cuestionarios aplicándolo a todo el personal para así poder conocer con exactitud su nivel de satisfacción; por otra parte se ve la necesidad de proponer el estímulo e incentivo para la satisfacción del cliente interno, ya que el mayor capital con el que cuenta una organización es el capital humano y es el principal cliente al que se debe conocer y ofrecer no solo un puesto laboral y un salario sino también un incentivo que satisfaga sus necesidades. De igual manera se propone un plan de mejoramiento que oriente al personal a superar las debilidades y así mejorar la calidad y mantener las fortalezas de la empresa de servicios públicos Acuacur E.S.P. Con el fin de que el cliente interno recuerde que es de suma importancia en la empresa y contribuye con la buena calidad ante el cliente externo, por otra se diseña la evaluación de desempeño para lo cual se debe efectuar seguidamente a cada uno de los

funcionarios con la finalidad de comprobar la eficiencia y si los procesos que se están aplicando son los adecuados, de esta manera se logra conocer a fondo las debilidades de cada uno y así mismo las oportunidades. También, la evaluación de desempeño revela si los colaboradores cumplen con las funciones y si están comprometidos con la entidad, solo de esta manera se logra saber con exactitud a que se le debe hacer mejora y así poder mejorar la imagen corporativa de la empresa.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo General.

Apoyar administrativamente en el área de control interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.P.S.

1.3.2 Objetivos Específicos.

Realizar un diagnóstico para conocer la satisfacción del cliente interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

Proponer un plan de mejoramiento para el cliente interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

Diseñar la evaluación de desempeño, para cada uno de los funcionarios pertenecientes a la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

1.4 Descripción de actividades a desarrollar en la misma

Tabla 2

Actividades a desarrollar

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa
Apoyar administrativamente en el área de control interno de la empresa de servicios públicos Acuacur E.P.S	Realizar un diagnóstico para conocer la satisfacción del cliente interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar un cuestionario para determinar la satisfacción del personal interno ➤ Aplicar cuestionario al personal internos ➤ Analizar la información de los resultados ➤ Realizar diagnóstico con los datos obtenidos. ➤ Socializar al gerente el diagnóstico obtenido de dicho cuestionario
	Proponer un plan de mejoramiento para el cliente interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizar cuáles son las causas que presentan oportunidades de mejora. ➤ Describir el hallazgo. ➤ Proponer la acción de mejora. ➤ Identificar los recursos a utilizar. ➤ Estructurar el plan de mejoramiento. ➤ Estregar propuesta del plan de mejoramiento.
	Diseñar la evaluación de desempeño, para cada uno de los funcionarios pertenecientes a la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer objetivos para la evaluación de desempeño. ➤ Determinar técnicas y herramientas a utilizar. ➤ Diseñar el formato de evaluación de desempeño.

Nota: La tabla muestra una breve descripción de las actividades a desarrollar para darle cumplimiento a los objetivos propuestos. Fuente. Pasante.

Capítulo 2. Enfoque referencial

2.1 Enfoque conceptual

2.1.1 Plan de mejoramiento.

El concepto de plan de mejoramiento son un conjunto de acciones sistemáticas orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. Lo cual se contribuye a partir de las fortalezas y debilidades encontradas en un proceso evaluativo realizado a los diferentes entes de control.

2.1.2 Recurso humano.

El concepto tradicional de RH, que aún se practica en muchas empresas y organizaciones, es un producto típico de la era industrial, cuando las empresas se consideraban conjuntos integrados y coordinados de recursos —financieros, materiales, tecnológicos e incluso humanos— reunidos para alcanzar objetivos organizacionales imposibles de lograr de manera aislada e individual. En realidad, ese concepto es producto de una época en que las organizaciones eran típicamente físicas y concretas, y se estructuraban como verdaderos ladrillos y de forma mecánica. Así, incluso a las personas se les trataba como recursos —recursos humanos—, igual que al resto de los recursos organizacionales, y de manera uniforme y estandarizada, a fin de ajustarlas a las demandas y requisitos de la empresa. No existe una organización sin personas. Y tampoco hay empresa sin ellas. (Chiavenato, 2011)

2.1.3 Cliente interno.

Conformados por las personas que laboran en las organizaciones y quienes, al igual que los clientes externos, tienen necesidades y expectativas por satisfacer en el interior de la compañía, a través de productos o de servicios que se proveen mediante diferentes medios y procesos. (Rigoberto, 2016)

2.1.4 Capacitación.

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (Chiavenato, 2011)

2.1.5 Evaluación de desempeño.

Lo podemos considerar como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el

desempeño del cargo. Según Chiavenato, (2011) “la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro”.

2.1.6 Gerente.

En casi todas las organizaciones, el gerente de línea asume la responsabilidad del desempeño y evaluación de sus subordinados. En ellas, el propio gerente o el supervisor evalúan el desempeño del personal con asesoría del área encargada de administrar a las personas, la cual establece los medios y criterios para tal evaluación. (Chiavenato, 2011)

2.1.7 Clima organizacional.

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la org. Y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (Chiavenato, 2003)

2.1.8 Cultura organizacional.

La cultura puede facilitar o dificultar la solución de los problemas relacionados con la adaptación al entorno y la integración interna. Se entiende por integración interna, la forma de organización que adopta una institución, empresa u otra entidad para lograr una efectividad en su quehacer y un bienestar sostenidos con vista a garantizar una adaptación externa adecuada. (José Guadalupe Salazar Estrada, 2009)

2.1.9 Empresa.

La definición de empresa permite “visualizar” a toda empresa como una entidad conformada por elementos tangibles (elementos humanos, bienes materiales, capacidad financiera y de producción, transformación y/o prestación de servicios) e intangibles (aspiraciones, realizaciones y capacidad técnica); cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades y deseos de su mercado meta para la obtención de una utilidad o beneficio. (Thompson, 2006)

2.1.10 Servicios públicos.

Los servicios públicos desempeñan una función estructural. Son elementos distintivos de la organización socioeconómica y tiene una importancia similar a la de los sistemas monetarios, crediticio y educativo. Los sistemas existentes de organización de la producción y de radicación de la población serían inconcebibles si no existieran servicios públicos eficaces a escala masiva. (Salones, 1999)

2.2 Enfoque legal

2.2.1 Ley 489 del 29 de Diciembre de 1998.

Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1.- Objeto. La presente Ley regula el ejercicio de la función Administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

Parágrafo.- Las reglas relativas a los principios propios de la función Administrativa, sobre delegación y desconcentración, características y régimen de las entidades descentralizadas, racionalización administrativa, desarrollo administrativo, participación y control interno de la Administración Pública se aplicarán, en lo pertinente, a las entidades territoriales, sin perjuicio de la autonomía que les es propia de acuerdo con la Constitución Política. (Ley 489, 1998)

CAPÍTULO II

Principios y finalidades de la función administrativa

Artículo 3.- Principios de la función administrativa. La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen.

Artículo 4.- Finalidades de la función administrativa. La función Administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. (Ley 489, 1998)

2.2.2 Ley 872 del 30 de diciembre de 2003

“Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”. (Ley 872, 2003)

Artículo 1º. Creación del sistema de gestión de la calidad. Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente. (Ley 872, 2003)

2.2.3 Ley 909 del 23 de septiembre de 2004.

“Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera Administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.” (Ley 909, 2004)

Artículo 1. Objeto de la ley. La presente ley tiene por objeto la regulación del Sistema de Empleo Público y el establecimiento de los principios básicos que deben regular el ejercicio de la gerencia pública. Quienes prestan servicios personales remunerados, con vinculación legal y Reglamentaria, en los organismos y entidades de la administración pública, conforman la función

pública. En desarrollo de sus funciones y en el cumplimiento de sus diferentes cometidos, la función pública asegurará la atención y satisfacción de los intereses generales de la comunidad.

De acuerdo con lo previsto en la Constitución Política y la ley, hacen parte de la Función pública los siguientes empleos públicos:

- a) Empleos públicos de carrera
- b) Empleos públicos de libre nombramiento y remoción
- c) Empleos de período fijo
- d) Empleos temporales.

Artículo 2. Principios de la función pública.

3. La función pública se desarrolla teniendo en cuenta los principios constitucionales de igualdad, mérito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad y publicidad.

2. El criterio de mérito, de las calidades personales y de la capacidad profesional, son los elementos sustantivos de los procesos de selección del personal que integra la función pública. Tales criterios se podrán ajustar a los empleos públicos de libre nombramiento y remoción, de acuerdo con lo previsto en la presente ley.

3. Esta ley se orienta al logro de la satisfacción de los intereses generales y de la efectiva prestación del servicio, de lo que derivan tres criterios básicos:

La profesionalización de los recursos humanos al servicio de la Administración Pública que busca la consolidación del principio de mérito y la calidad en la prestación del servicio público a los ciudadanos;

La flexibilidad en la organización y gestión de la función pública para adecuarse a las necesidades cambiantes de la sociedad, flexibilidad que ha de entenderse sin detrimento de la estabilidad de que trata el artículo 27 de la presente ley;

La responsabilidad de los servidores públicos por el trabajo desarrollado, que se concretará a través de los instrumentos de evaluación del desempeño y de los acuerdos de gestión;

Capacitación para aumentar los niveles de eficacia.

2.2.4 Artículo 1.1.1.1 Departamento Administrativo de la Función Pública.

El Departamento Administrativo de la Función Pública es la cabeza del Sector de la Función Pública encargado de formular las políticas generales de Administración Pública, en especial en materias relacionadas con Empleo Público, Organización Administrativa, Control Interno y Racionalización de Trámites de la Rama Ejecutiva del Poder Público. (Congreso de la República , 2020)

2.2.5 Decreto 760 de 2005.

Título.VII procedimiento para la notificación de la Calificación de los empleados de carrera

Artículo 33. Los responsables de evaluar a los empleados de carrera y en período de prueba deberán hacerlo dentro de los plazos y casos establecidos en el reglamento. Los empleados objeto de evaluación tienen el derecho de solicitarla, dentro de los cinco (5) días siguientes al vencimiento del plazo previsto para evaluar o a la ocurrencia del hecho que la motiva.

Si dentro de los cinco (5) días siguientes a la solicitud el empleado o empleados responsables de evaluar no lo hicieran, la evaluación parcial o semestral o la calificación definitiva se entenderá satisfactoria en el puntaje mínimo. La no calificación dará lugar a investigación disciplinaria.

Artículo 34. La calificación definitiva anual o la extraordinaria se notificará personalmente dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha en que se produzca.

Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo del término previsto en el inciso anterior, se enviará por correo certificado una copia de la misma a la dirección que obre en la hoja de vida del evaluado y se dejará constancia escrita de ello, caso en el cual la notificación se entenderá surtida en la fecha en la cual aquella fue entregada. Las evaluaciones parciales y semestrales serán comunicadas por escrito al evaluado, dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha en que se produzca.

Artículo 35. Contra la calificación definitiva expresa o presunta podrá interponerse el recurso de reposición ante el evaluador y el de apelación para ante el inmediato superior de este, cuando considerare que se produjo con violación de las normas legales o reglamentarias que la regulan. Los recursos se presentarán personalmente ante el evaluador por escrito y sustentados en la diligencia de notificación personal o dentro de los cinco (5) días siguientes a ella. En el trámite y decisión de los recursos se aplicará lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo.

Artículo 36. Contra las evaluaciones semestrales o parciales expresas o Presuntas no procederá recurso alguno.

Artículo 37. Ejecutoriada la calificación definitiva, el evaluador al día siguiente remitirá el respectivo expediente al Jefe de la Unidad de Personal o a quien haga sus veces.

Si la calificación del empleado de carrera es insatisfactoria, el jefe de la unidad de personal al día siguiente proyectará para la firma del jefe de la entidad el acto administrativo que declare insubsistente el nombramiento, el cual deberá expedirse en un término no superior a tres (3) días, salvo lo establecido en el numeral 3 del artículo 51 de la Ley 909 de 2004.

El acto administrativo que declare insubsistente el nombramiento del empleado en período de prueba se notificará y contra él procede el recurso de reposición, en los términos del Código Contencioso Administrativo.

Artículo 38. Los responsables de evaluar el desempeño laboral de los empleados de carrera o en período de prueba deberán declararse impedidos cuando se encuentren vinculados con estos por matrimonio o por unión permanente o tengan parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, primero civil o exista enemistad grave con el empleado a evaluar o cuando exista cualquier causal de impedimento o hecho que afecte su objetividad.

Artículo 39. El evaluador al advertir alguna de las causales de impedimento, inmediatamente la manifestará por escrito motivado al Jefe de la entidad, quien mediante acto

administrativo motivado, decidirá sobre el impedimento, dentro de los cinco (5) días siguientes. De aceptarlo designará otro evaluador y en el mismo acto ordenará la entrega de los documentos que hasta la fecha obren sobre el desempeño laboral del empleado a evaluar. El empleado a ser evaluado podrá recusar al evaluador ante el Jefe de la entidad cuando advierta alguna de las causales de impedimento, para lo cual allegará las pruebas que pretenda hacer valer. En tal caso se aplicará el procedimiento descrito en el inciso anterior en lo que sea pertinente. En todo caso la recusación o el impedimento deberán formularse y decidirse antes de iniciarse el proceso de evaluación. (Decreto 760, 2005)

2.2.6 Acuerdo 565 de 2016.

Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Período de Prueba. Que las entidades y empleados están obligados a evaluar y calificar a los servidores, con base en las metodologías y parámetros previamente establecidos, con el fin de dar cumplimiento a las metas institucionales.

Que en cumplimiento de sus funciones de vigilancia en materia de carrera Administrativa, la CNSC tiene la obligación legal de velar por la correcta aplicación de los procedimientos de Evaluación del Desempeño Laboral.

Que la correcta y efectiva aplicación de los procedimientos de Evaluación del desempeño Laboral, son el principal medio para controlar y eliminar las distorsiones derivadas de la estabilidad laboral que brinda la carrera. (Acuerdo 565, 2016)

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Realizar un diagnóstico para conocer la satisfacción del cliente interno de la empresa de servicios públicos Acuacur E.S.P.

Para darle cumplimiento a este objetivo se hace necesario realizar las siguientes actividades.

3.1.1.1 Cuestionario para determinar la satisfacción del cliente interno de la empresa de servicios públicos Acuacur E.S.P.

Teniendo en cuenta toda la información suministrada por parte del jefe de control interno, Yarlys Castrillo Sánchez se logró hacer un cuestionario que cuenta con dieciséis (16) preguntas cerradas, para determinar las respuestas al problema que presentan los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, lo cual fue revisado y aprobado por el Gerente Fabián Andrés Jácome Pallares y la Jefe de control interno Yarlys Castrillo Sánchez, antes de aplicarlo en la empresa. (Ver apéndice A.)

3.1.1.2 Aplicación de cuestionario a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

Para obtener la información necesaria se recurrió a la fuente primaria que es la encuesta,

utilizando como instrumento el cuestionario, el cual fue dirigido a los veintiuno (21) trabajadores donde se le aplicó de forma individual para que hubiera mejor claridad en las respuestas, teniendo en cuenta el área administrativa y operativa de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, con el fin de realizar el diagnóstico que determine la satisfacción del cliente interno de la misma.

3.1.1.3 Análisis de los resultados para conocer la información del cliente interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

Mediante la información obtenida a través del cuestionario se analizó de forma cuantitativa y cualitativamente el conteo, siendo procesada y analizada la información para así establecer un diagnóstico.

Tabla 3

Satisfacción del puesto

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	100%
NO	0	0%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con la satisfacción del puesto. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

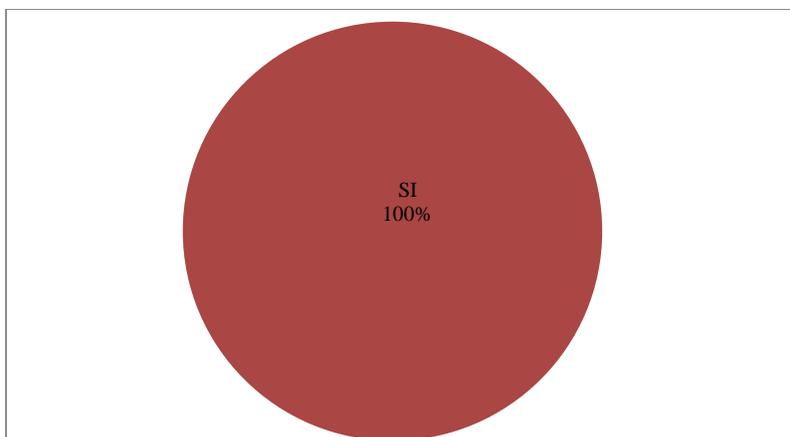


Figura 2. Satisfacción del puesto servicios públicos ACUACUR E.S.P. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

En el cuestionario aplicado a la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, se logra evidenciar que el 100% de los clientes internos se encuentran satisfechos en el puesto actual.

Tabla 4

Cancelación de salario

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	86%
NO	3	14%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con la cancelación de salario. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

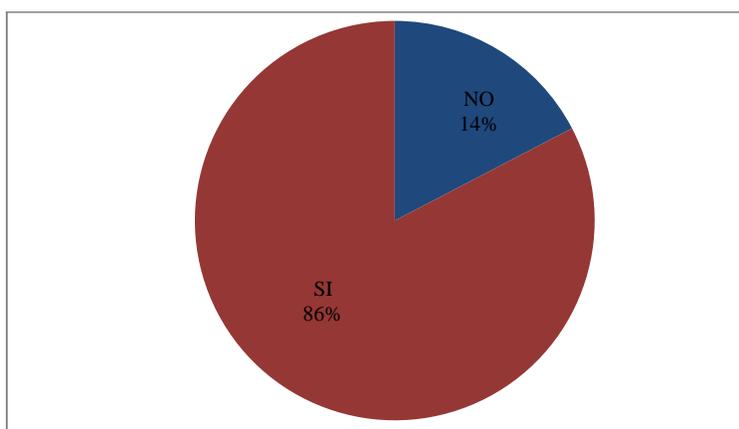


Figura 3. Cancelación de salario. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

Con el cuestionario aplicado se determinó con un 86% que los clientes internos de la Empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P se encuentran conformes con la cancelación de su salario y un 14% no está conforme, es importante buscar la estrategia que logre equilibrarla cancelación del salario.

Tabla 5

Cancelación de prestaciones sociales

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	76%
NO	5	24%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con la cancelación de prestaciones sociales. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

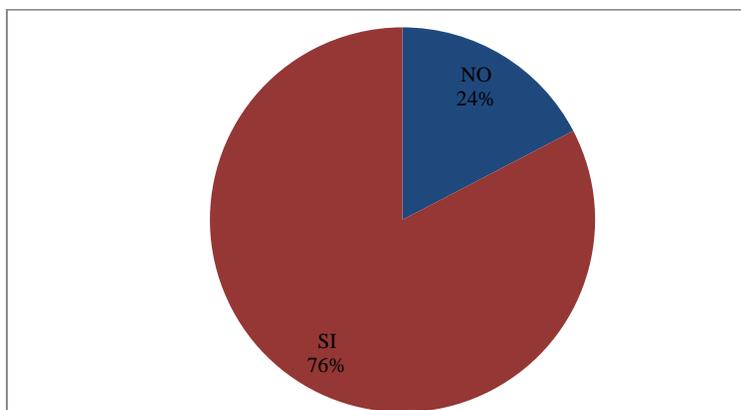


Figura 4. Cancelación de prestaciones sociales. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

De acuerdo a los datos obtenidos por el cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, en un 76% las prestaciones sociales de los empleados se cancelan, por el contrario un 16% no cuenta con la cancelación de prestaciones sociales ya que son contratados por prestación de servicio.

Tabla 6

Reconocimiento por su buen desempeño y compromiso con la empresa

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	29%
NO	15	71%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con el reconocimiento dado al empleado por su desempeño Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

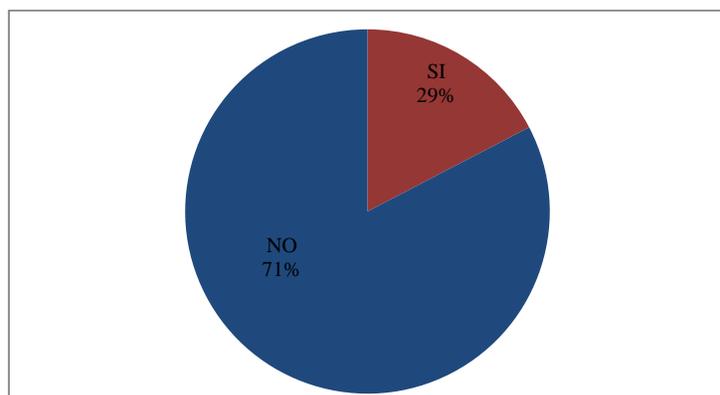


Figura 5. Reconocimiento por su buen desempeño y compromiso con la empresa. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.

De acuerdo a los datos arrojados por la encuesta aplicada al personal interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, el 29% de los empleados afirman que han tenido reconocimiento por sus labores, su buen desempeño y compromiso con la empresa, el 71% que a la fecha no recibe ningún reconocimiento por parte de la empresa se hace necesario que desde el departamento de control interno se desarrollen unos planes que incentiven al personal.

Tabla 7

Importancia en las opiniones dentro del proceso de toma de decisiones

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	52%
NO	10	48%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con la importancia en las opiniones dentro del

proceso de toma de decisiones. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

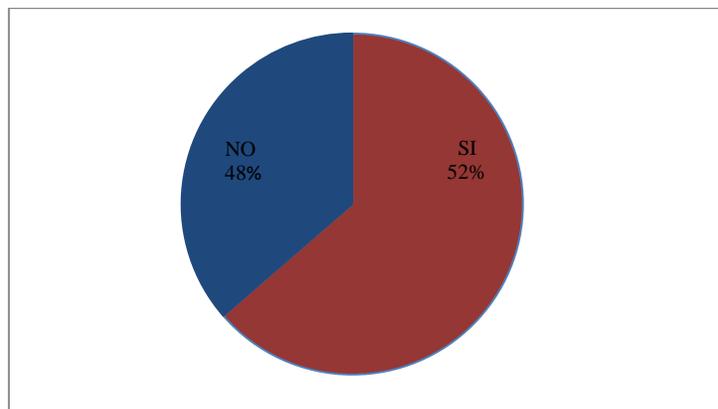


Figura 6. Importancia en las opiniones dentro del proceso de toma de decisiones. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S. P.

El 52% de los empleados afirman que sí tiene importancia su opinión en la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P a la hora de tomar decisiones, mientras que el 48% restante se consideran aislados del proceso de toma de decisiones y esperan a que todo sea ejecutado.

Tabla 8

Retroalimentación de su desempeño laboral

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	43%
NO	12	57%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con la retroalimentación del desempeño laboral. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

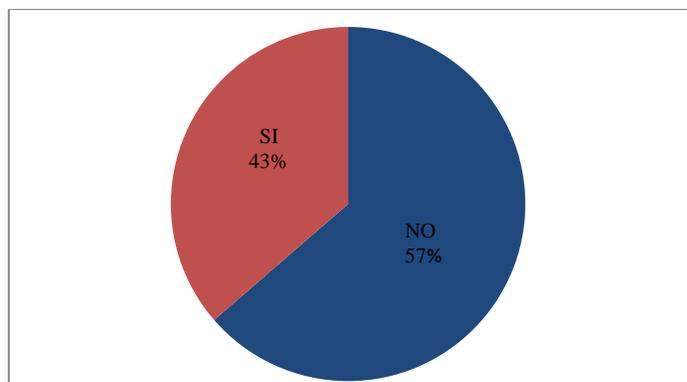


Figura 7. Retroalimentación de su desempeño laboral. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

En el cuestionario aplicado el 43% de los empleados internos de la empresa de Servicios públicos ACUACUR E.S.P afirman que si se hace retroalimentación de su desempeño laboral, mientras que el 57% restante niegan la ausencia de este proceso en la empresa.

Tabla 9

Afiliación al sistema de seguridad social, salud y pensión

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	76%
NO	5	24%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con la afiliación al sistema de seguridad, salud y pensión. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

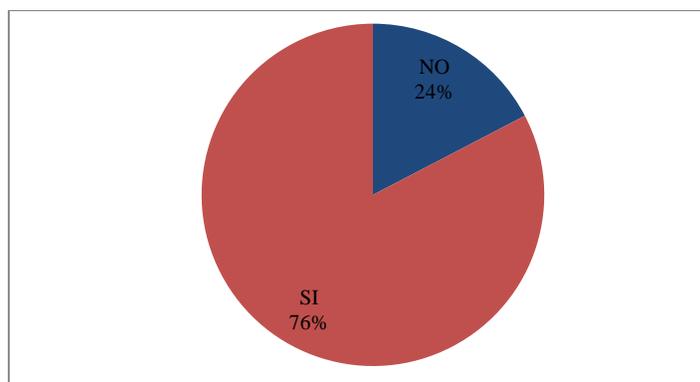


Figura 8. Afiliación al sistema de seguridad social, salud y pensión. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

De acuerdo a los datos obtenidos por el cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, en un 76% se encuentran afiliados al sistema de seguridad social, salud y pensión, mientras que el 16% no se encuentran afiliados a este sistema ya que están contratados por prestación de servicio.

Tabla 10

Satisfacción de la retribución económica por sus labores y desempeño

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	43%
NO	12	57%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con la satisfacción de la retribución económica por sus labores y desempeño. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

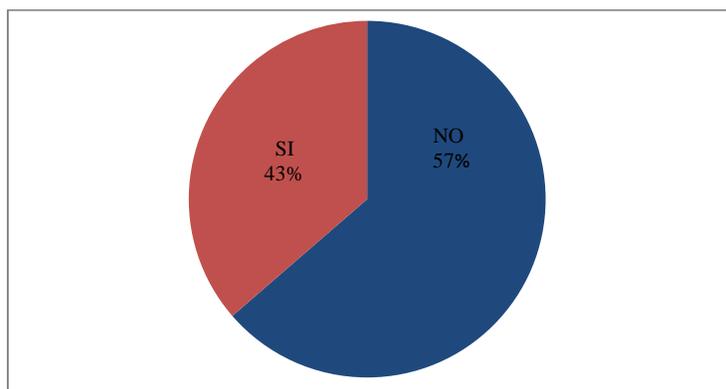


Figura 9. Satisfacción de la retribución económica por sus labores y desempeño. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

De acuerdo a los datos obtenidos por el cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P el 43% del personal afirma que se encuentra en satisfacción con la retribución económica por sus labores y desempeño, mientras el 57% no están satisfechos con la retribución que reciben en la empresa.

Tabla 11

Tiempo suficiente para dar cumplimiento a sus funciones

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	100%
NO	0	0%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con el tiempo para dar cumplimiento a las funciones. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

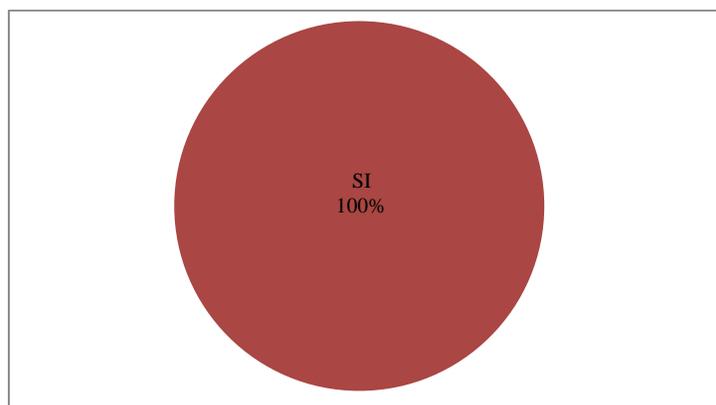


Figura 10. Tiempo suficiente para dar cumplimiento a sus funciones. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

Con un 100% de afirmaciones se determinó que el personal interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, tiene suficiente tiempo para darle cumplimiento a las funciones y/o tareas asignadas ya que tienen claridad del proceso.

Tabla 12

Respeto por la diversidad de culturas, el pensar y el vivir de las personas

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	13	62%
ALGUNAS VECES	8	38%
NUNCA	0	0%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con el respeto por la diversidad de cultura, pensar y vivir. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

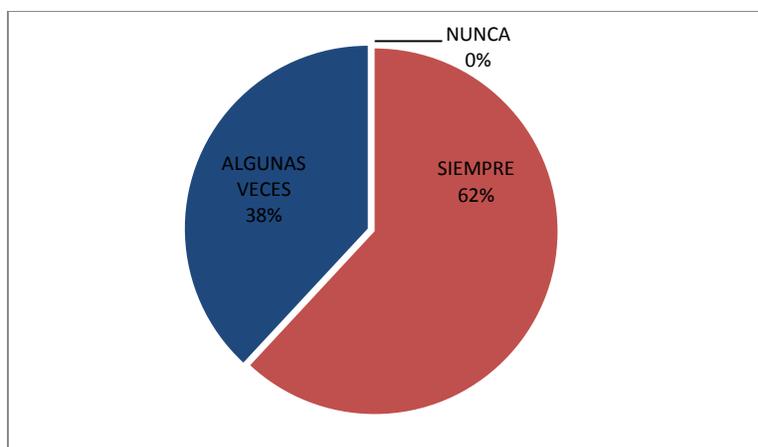


Figura 11. Respeto por la diversidad de culturas, el pensar y el vivir de las personas. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

En el cuestionario se determina que el 62% de los empleados encuestados en la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, existe el respeto de culturas y pensamientos del vivir, siendo una suma de mucha importancia ya que el clima organizacional va de la mano con los valores y aquí se destaca el respeto.

Tabla 13

Espacios de celebraciones especiales en la empresa

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	24%
ALGUNAS VECES	15	71%
NUNCA	1	5%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con el espacio de celebraciones especiales en la empresa. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

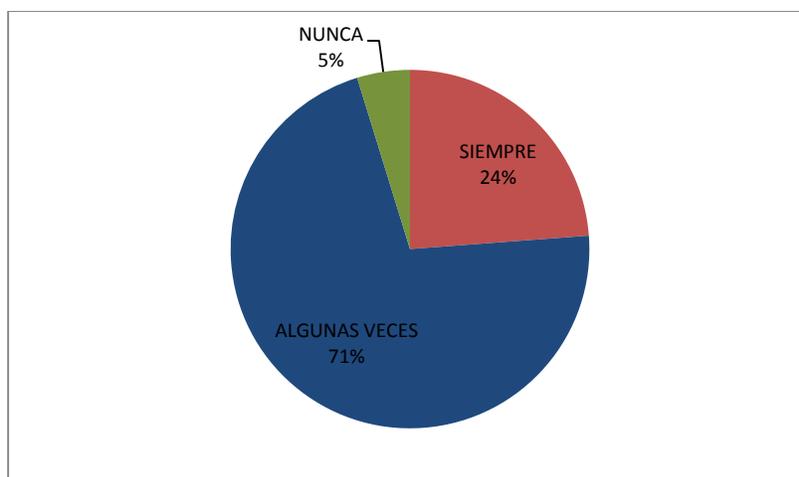


Figura 12. Espacios de celebraciones especiales en la empresa. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

De acuerdo a los datos que arrojó el cuestionario aplicado a la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, el 71% del personal afirma que algunas veces se hacen celebraciones en fechas especiales.

Tabla 14

Capacitaciones por parte de la empresa

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
ALGUNAS VECES	15	71%
NUNCA	6	29%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con la realización de capacitaciones por parte de la empresa. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

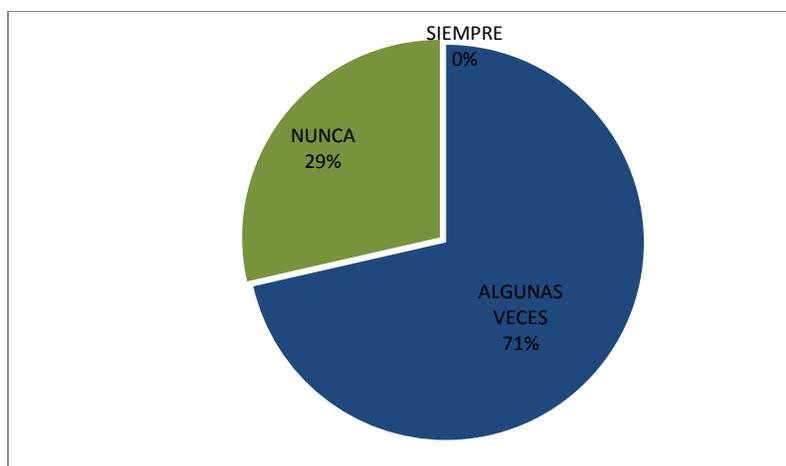


Figura 13. Capacitaciones por parte de la empresa. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

Según los resultados obtenidos por el cuestionario el 71% del personal interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, afirma que algunas veces se realizan capacitaciones y un 29% dice que nunca, siendo estos resultados de mayor preocupación ya que de esto depende el crecimiento de la organización, se hace necesario incluir esto en el plan estratégico de la empresa.

Tabla 15

Relación con el jefe inmediato

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	18	86%
REGULAR	2	10%
MALA	1	5%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos con respecto a la relación con el jefe inmediato. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

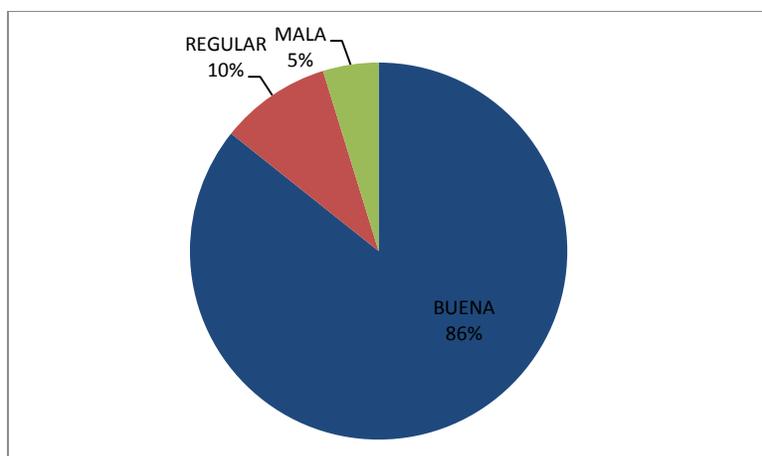


Figura 14. Relación con el jefe inmediato. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

Con el cuestionario aplicado se determinó que el 86% del personal interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P tiene buena relación con sus jefes inmediatos y el restante manifiesta que es regular y mala ya que en ocasiones es complicado tener cercanías a ellos.

Tabla 16

Relación amena con sus compañeros de trabajo

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	14	67%
ALGUNAS VECES	7	33%
NUNCA	0	0%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos con respecto a la relación amena con los compañeros de trabajo. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

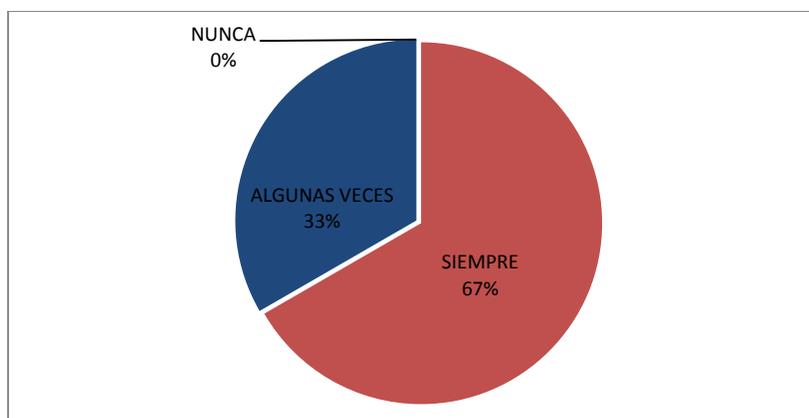


Figura 15. Relación amena con sus compañeros de trabajo. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

El 67% de los empleados de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, manifiestan que siempre tiene buena relación con sus compañeros de trabajo y el restante pertenece al 33% que dice que algunas veces hay contacto con los compañeros ya que no todos son administrativos.

Tabla 17

Reconocimiento a sus habilidades y conocimientos

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	10%
ALGUNAS VECES	9	43%
NUNCA	10	48%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación al reconocimiento dado a las habilidades y conocimientos de los empleados. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

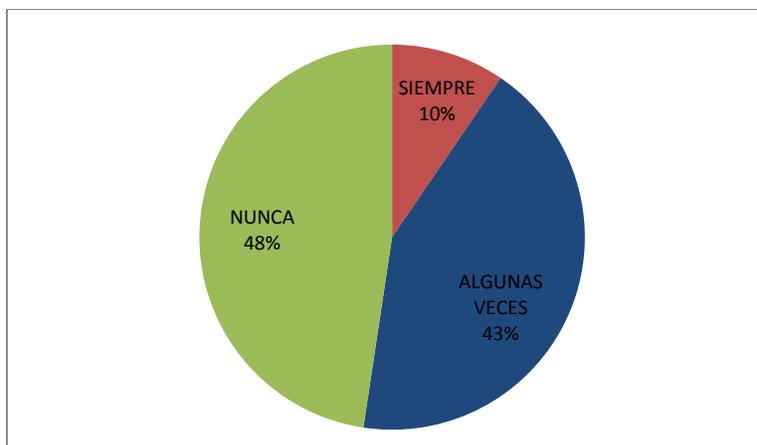


Figura 16. Reconocimiento a sus habilidades y conocimientos. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

Los empleados afirman que en la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P nunca les dan reconocimiento a sus habilidades y conocimientos en un 48%, y algunas veces en un 43%, arrojando cifras muy elevadas al no reconocimiento por sus labores en la empresa, lo que esto contribuye a generar un mal clima organizacional en la empresa.

Tabla 18

Ambiente laboral en la empresa

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXELENTE	3	14%
BUENO	12	57%
REGULAR	6	29%
MALO	0	0%
TOTAL	21	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con el ambiente laboral en la empresa. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

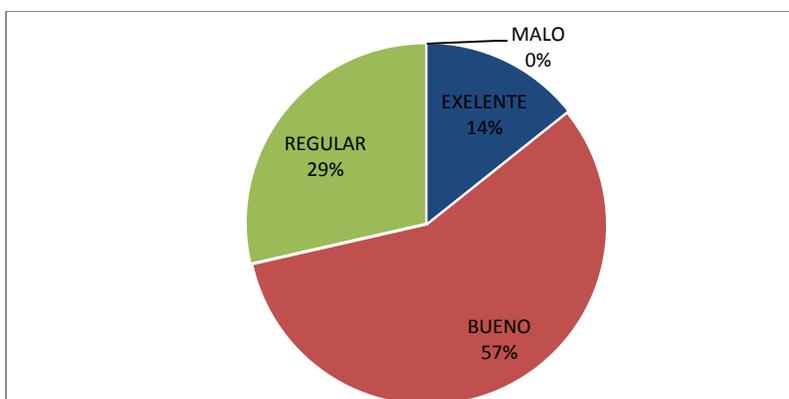


Figura 17. Ambiente laboral en la empresa. Pasante con base al cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

En la encuesta aplicada al personal de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, el 57% manifiesta que el ambiente laboral es bueno, el 29% que es regular y un 14% que es excelente, siendo esto unas cifras favorables que ayudan al buen clima organizacional.

3.1.1.4 Realizar diagnóstico con los datos obtenidos.

De acuerdo a los resultados obtenidos por el cuestionario realizado en la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, se logró detectar que el 100% de los clientes internos de la empresa se encuentran actualmente satisfechos con su puesto actual y que tienen suficiente tiempo para dar cumplimiento a las funciones que se le asignan en la empresa

Con respecto a la cancelación de lo relacionado con prestaciones sociales y con las afiliaciones al sistema de seguridad social, salud y pensión, el 76% de los empleados afirman que son canceladas por la empresa, mientras que el 24% restante manifiesta que no son pagadas ya que ellos tienen un contrato por prestación de servicios.

Los empleados determinan con un 86% de afirmaciones que su cancelación salarial es a tiempo, mientras que el 14% manifiesta que no son pagas a tiempo ya que en algunas ocasiones se retrasa el pago unos días, con un 43% los empleados afirman que se sienten satisfechos con la retribución económica que reciben por sus labores y desempeño en la empresa, mientras que el 57% se encuentra insatisfecho ya que dicen el pago es muy poco para los quehaceres que se le otorgan en la empresa.

De acuerdo a los datos arrojados en el cuestionario, el 29% de los clientes internos de la empresa afirman que la empresa les da reconocimiento por su buen desempeño y compromiso con ella, el 71% manifiesta que nunca han recibido un reconocimiento por parte de la empresa, en cuanto al reconocimiento de habilidades y conocimiento afirman en un 43% que algunas veces se los reconocen con halagos un 10% que dice que siempre son reconocidos y un 48% que nunca les reconocen sus habilidades en las labores, y cuando se trata de tomar decisiones en la empresa se manifiesta un 48% diciendo que nunca son tomados en cuenta, mientras que el 52% afirma que siempre los tiene en cuenta en este proceso.

Cuando se trata de realizar espacios para celebraciones especiales los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, se manifiesta con un 24% de afirmaciones donde siempre se realizan estos espacios, un 71% se manifiesta con que algunas veces se hacen estos espacios y por último un 5% que dice que nunca ha visto que se haga algo en la empresa.

De acuerdo a los datos arrojados en el cuestionario, el 43% de los clientes internos de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, afirman que se realizan retroalimentaciones de

su desempeño laboral, mientras que el 57% dice que no reciben retroalimentación por parte de la empresa, en cuanto a las capacitaciones el 71% manifiesta que algunas veces se realizan pero no son de mucho aprendizaje, el 24% restante dice que nunca que realizan este tipo de eventos en la empresa.

En la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, existe el respeto por la diversidad de culturas, el pensar y el vivir de las personas en un 62% de afirmaciones, el otro restante es de 38% que dicen que son algunas veces que se respetan los pensares del otro ya que entre ellos existe un tipo de confianza que en algunas ocasiones se eleva y se sobre pasa del respeto.

El cuestionario arrojó que la relación con el jefe inmediato es buena en un 86%, mientras que en un 10% es regular ya que casi nunca tiene contacto con ellos, el otro 5% se manifiesta diciendo que es mala ya que lo se entienden en muchas ocasiones, la relación amena que se maneja con los compañeros de trabajo es siempre es buena en un 67%, y algunas veces en un 33% ya que a veces hay diferencias de personalidades, en cuanto al ambiente laboral que se maneja en la empresa un 14% del personal afirma que es excelente, un 57% que es buena y un 29% regular por la diferencia de pensamientos y saber vivir.

3.1.1.5 Socializar al gerente el diagnóstico obtenido de dicho cuestionario.

Los resultados obtenidos por el cuestionario que se aplicó en la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P fueron socializados al gerente FABIAN ANDRES JACOME PALLARES para que esté informado del proceso de la propuesta: APOYO

ADMINISTRATIVO EN EL ÁREA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS ACUACUR E.S.P. Con el fin de mejorar la satisfacción del cliente interno de la empresa y sobre todo el clima organizacional, al igual se realizó la lista de asistencia para mostrarle evidencia al señor Gerente que los veintiuno (21) trabajadores participaron en la realización de la actividad. (Ver apéndice B.)

3.1.2 Proponer un plan de mejoramiento para el cliente interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

3.1.2.1 Analizar cuáles son las causas que presentan oportunidad de mejora.

Las oportunidades de mejora que se encontraron para la realización del plan de mejoramiento, son la poca capacitación que se le brinda al personal administrativo y operativo de la empresa de servicios públicos, la falta de conocimientos en cuanto a las técnicas para satisfacer al cliente interno, como también el escaso personal en el área operativa, y por último la poca integración y cooperación entre los colaboradores pertenecientes a la empresa ACUACUR E.S.P

3.1.2.2 Describir hallazgo.

El enfoque principal a este plan de mejoramiento es buscar la forma de lograr gestionar el talento humano de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, ya que es aquí donde se presenta la oportunidad de mejora hacia los colaboradores sobre los procesos administrativos y operativos logrando mejorar el clima organizacional.

3.1.2.3 Proponer la acción de mejora.

Analizando las causas que provocan las debilidades encontradas es viable establecer la acción de mejora para la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, ya que esto ayuda a incrementar la efectividad en todos los procesos administrativos y operativos de la empresa y seguido a eso se va a tener el personal motivado a trabajar en pro del mejoramiento de la entidad.

3.1.2.4 Identificar los recursos a utilizar.

Los recursos que se hacen necesarios utilizar para llevar a cabo el plan de mejoramiento es contar con la disposición del capital humano de la empresa de servicios públicos, el capital financiero y sobre todo, el tiempo que se necesite para que de esta manera se llegue a la eficiencia y eficacia de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

3.1.2.5 Estructurar el plan de mejora.

Teniendo en cuenta toda la información del diagnóstico anterior se plantea la siguiente propuesta para el plan de mejoramiento desde la dependencia de control interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

Proponer un plan de mejoramiento para el cliente interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

Objetivo: Diseñar e integrar estrategias que sean asertivas al logro del buen clima organizacional de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

Responsable: En este caso será el jefe de cada departamento el encargado de

encomendar tareas, ocupándose de supervisar y darle seguimiento a cada una de las actividades en el plazo estipulado.

Recursos: Indicador del presupuesto a utilizar para el desarrollo de cada actividad prevista.

Indicadores: De esta manera se va poder comprobar de forma objetiva si se acercó al objetivo previamente y si las actividades se desarrollaron según lo previsto.

Calendario: El indicador precisa cuánto tiempo se va llevar la realización de cada actividad.

Propuesta de plan de mejoramiento: Teniendo en cuenta los bajos resultados obtenidos en alguna de las preguntas realizadas al personal de la empresa de ACUACUR E.S.P, se considera necesario proponer un plan de mejoramiento para el cliente interno de la empresa.

Tabla 19

Plan de mejoramiento

Debilidades	Estrategias	Problemas o Causas	Objetivos	Recursos	Indicador	Tiempo	Responsable
Poca capacitación del personal administrativo	Establecer programas y/o plataformas virtuales de capacitación y crecimiento a nivel interno, ofreciendo planes de carrera para cada empleado mediante alianzas con instituciones.	Falta de plataformas virtuales, y alianzas con instituciones educativas	Lograr crecimiento profesional en cada uno de los empleados de la empresa	Gastos de capacitaciones (\$300.000)	# Capacitaciones realizadas # Total de capacitaciones	1 Año	Jefe de control interno
Desconocimiento de técnicas para satisfacer al cliente interno	Elaborar campañas de motivación donde se incentive al colaborador por su buen trabajo, reconocimientos y pautas dinámicas	Carecen de la iniciativa de tener al personal motivado	Mantener el personal satisfecho y motivado	Gastos de detalles (\$150.000)	# De actividades realizadas	2 meses	Gerente - jefes inmediatos
Mala atención al cliente externo	Establecer procesos rápidos y amigables manteniendo la calma ante cualquier circunstancia, demostrando que el cliente es importante	Carencia de inteligencia emocional y capacitaciones para atender al cliente	Satisfacer al cliente externo.	Gastos de capacitaciones (\$200.000)	# Mejora en los procesos	1 Año	Gerente - jefes inmediatos - colaboradores
Falta de personal en el área operativa	Contratar personal capacitado para la diversidad de oficios existentes en la dependencia operativa	Poco personal para atender los oficios de la dependencia.	Mejorar la eficiencia de la dependencia y rapidez de los procesos	Gastos de contratación de personal (\$2.500.000)	# Rapidez en los procesos		Gerente - jefe operativo
Poca capacitación al personal operativo	Establecer programas de capacitación en SST.	Personal sin conocimientos	Mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles.	Gastos de capacitación (\$400.000)	# de capacitaciones	1 Año	Gerente - Jefe operativo
Falta de integración y cooperación entre el personal	Programar espacios de charlas que incentiven al personal a hacer participación con las diferentes áreas de la empresa; generar espacios de amistad donde se conozca el contexto, hábitos, estilos de vida diferentes a la parte laboral.	Desconocimiento de hábitos y costumbres de cada uno de los trabajadores	Mejorar las relaciones interpersonales	Otros gastos (\$700.000)	# De actividades realizadas	Semestra 1	Colaboradores - Gerente - jefe de control interno - jefes inmediatos

Nota: La tabla describe el plan de mejoramiento propuesto. Pasante.

3.1.2.6 Socialización y entrega del plan de mejora.

El plan de mejora fue socializado y explicado al jefe de control interno donde ella le dio la aprobación y seguido a eso se efectuó la entrega a ella misma.

3.1.3 Diseñar la evaluación de desempeño, para cada uno de los funcionarios pertenecientes a la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

3.1.3.1 Establecer objetivos para la evaluación del desempeño.

El análisis de la evaluación del desempeño de una persona es un instrumento para poder dirigir al personal, uno de los principales objetivos es poder señalar el desarrollo de los colaboradores de la empresa, para mejorar permanentemente los resultados y de esta manera sacar el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.

Por otra parte, la evaluación de desempeño se debe realizar con relación al perfil del puesto de cada colaborador, solo de esta forma se puede decir si los colaboradores desempeñan bien o mal las funciones del puesto que ocupa, es a partir de allí donde será posible evaluar el desempeño y el potencial de cada uno de ellos.

De esta manera se pueden destacar objetivos que contribuyen a la evaluación del desempeño.

La motivación: Siendo este uno de los objetivos de mayor relevancia en el proceso de evaluación de cada uno de los colaboradores en la empresa, ya que la motivación demuestra ser de mayor calidad para los trabajadores en dicho proceso.

El desarrollo personal: Con este objetivo se mantiene un proceso efectivo a la hora de aplicar la evaluación de desempeño, ya que esto ayuda a detectar las necesidades en los colaboradores.

Legal, ético y visible: La evaluación del desempeño debe ser un documento claro, que al momento de llevarla a cabo proteja tanto a la empresa como a los colaboradores, en caso de que los colaboradores no tengan éxito en su calificación, simplemente puede usarse este documento para desarrollar un plan de mejora.

Método de evaluación: un aspecto muy importante ya que en la evaluación de desempeño no puede faltar este objetivo, ya que de esta forma podemos comparar el desempeño del empleado con los demás y además ayuda a que los resultados sean transparentes. (Pérez, 2019)

3.1.3.2 Determinar técnicas y herramientas a utilizar.

Técnica a utilizar en la evaluación del desempeño en la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

Escala de puntuación: siendo la técnica más antigua y común a la hora de evaluar el desempeño de cada colaborador, en el cual el evaluador debe ser subjetivo con el trabajador en una escala que vaya de bajo a alto, esta técnica se basa en una sola opción que confiere la evaluación, se conceden valores numéricos a cada punto con el fin de permitir la obtención de puntos. (rrhh - web.com, 2006)

Herramientas a utilizar en la evaluación de desempeño en la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P.

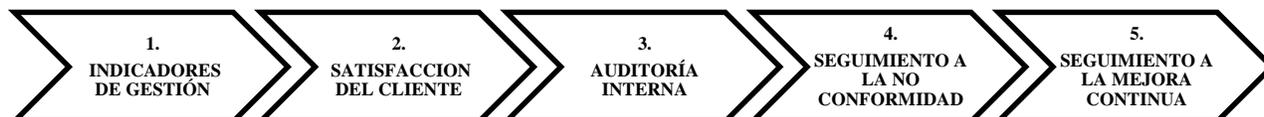


Figura 18. Herramientas de la evaluación de desempeño. Disponible en: <https://iveconsultores.com/evaluacion-de-desempeno/>

Herramienta 1. Debe haber un estudio previo de los procesos para detectar cuáles son los pasos que necesitan mejora y establecer una métrica que pueda ayudar.

Herramienta 2. Se hace necesario que la empresa cuente con la satisfacción del cliente interno, por esta razón se usa este método para medir como es el comportamiento en la empresa de acuerdo a su satisfacción.

Herramienta 3. Hacer la auditoría interna es una de las mejores herramientas ya que se puede llevar a cabo la realización de la evaluación en todos los procesos organizacionales.

Herramienta 4. El saber las no conformidades de la empresa nos ayuda para llevar a cabo el proceso de evaluación y así poder conocer los problemas a los cuales se les va a dar solución.

Herramienta 5. Se tiene en cuenta la mejora continua para realizar la evaluación de desempeño y así poder conseguir los resultados esperados con esta implementación. (Torres, 2020)

3.1.3.3 Diseñar el formato de evaluación de desempeño.

El formato de la evaluación de desempeño se realizó, se aprobó por el señor Gerente y el jefe de control interno y finalmente se entregó a la empresa de servicios públicos ACUACUR

E.S.P. (Ver apéndice C.)

Este diseño de evaluación de desempeño se basó en el autor (Empresa, 2018) con algunos ajustes del pasante. El cual fue elaborado por el método de evaluación, escala de puntuación (rrhh - web.com, 2006)



Capítulo 4. Diagnóstico final

El apoyo administrativo en el área de control interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, es importante ya que ayudo a fomentar y proponer estrategias que van encaminadas a la acción de mejora, con el propósito de que se contribuyan a la buena práctica de reconocer el buen desempeño de cada uno de los colaboradores pertenecientes a la empresa, así mismo acordar capacitaciones al personal operativo y administrativo encaminadas a fortalecer el conocimiento, como también logre conocer que existen factores que afectan la satisfacción del cliente interno aunque el personal colaborativo este conforme con el puesto actual muchos de los colaboradores son conocedores de las funciones de la empresa lo que por su parte es considerable tenerlos en cuenta a la hora de la toma de decisiones y sobre todo poderles brindar espacios de celebraciones especiales dentro de la empresa.

De esta manera se establecen estrategias que van encaminadas a la solución de las falencias encontradas, con la finalidad de recuperar y mejorar los procesos internos de la empresa, por eso se propuso el plan de mejoramiento ya que se hace necesario contar con el programa de capacitaciones, y así, poder tener un personal calificado y motivado, igual forma, también es necesario conocer las técnicas que satisfagan al cliente interno obteniendo un capital humano conforme, ya que estos aspectos han impedido alcanzar objetivos organizacionales.

Finalmente, se logró diseñar una evaluación de desempeño para cada uno de los funcionarios pertenecientes a la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, lo que es de

gran apoyo a la hora de evaluar el desempeño y el compromiso que tiene cada colaborador para con la empresa y manejar un proceso más eficiente ético y responsable.

Capítulo 5. Conclusiones

Se concluyó que al realizar el cuestionario para conocer la satisfacción del cliente interno de la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, es fundamental en cualquier organización ya que por medio de esta se detecta cualquier falencia o debilidad que este presentando la empresa con sus colaboradores. En esta actividad pude observar que cada colaborador cuanta con una necesidad diferente y que se debe trabajar en pro de la satisfacción y la motivación para así obtener como recompensa el clima organizacional.

En conclusión al proponer el plan de mejoramiento para la empresa de servicios públicos ACUACUR E.S.P, lo hice con el fin de darle una mejora a las debilidades que ha venido presentando la entidad, permitiendo así a mejora en la motivación tanto al personal colaborativo como en el desempeño del señor gerente, ayudando a fortalecer falencias en este ámbito.

La evaluación de desempeño, una de las herramientas más importantes en el área interna de la empresa ya que por medio de ella se conocerá el desempeño de cada uno de los colaboradores, el compromiso y el cumplimiento de cada actividad, de igual forma pude detectar que en la empresa no contaban con la estructura de esta herramienta ya que los procesos de evaluación lo llevaba a cabo directamente el gerente por medio de la observación a cada colaborador.

Capítulo 6. Recomendaciones

La empresa de servicios públicos Acuacur E.S.P debe apuntarle a la satisfacción del cliente interno basándose en crear espacios donde cada uno de los empleados se sienta cómodo, reconociéndose que son importantes para la empresa y sobre todo que escuchen al colaborador en todo momento.

Por otra parte, es importante que se lleven a cabo las auditorías y capacitaciones para facilitarles el conocimiento y así puedan ser más productivos en la empresa, dándole un mejor clima laboral y una mejora organizacional para prestar un excelente servicio al usuario.

Finalmente, se debe fomentar a la aplicación de la evaluación del desempeño periódicamente ya que por medio de esta se pueden detectar las actitudes de cada uno de los colaboradores pertenecientes a la empresa de servicios públicos y sumándole que a los resultados obtenidos se puede acertar a la toma de medidas que conlleven a la mejora continua.

Referencias

Acuerdo 565. (2016). Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=74836>

Chiavenato, I. (2003). Administración de recursos humanos.

Chiavenato, I. (2011). *administracion de recursos humanos* .

Chiavenato, I. (2011). *Administracion De Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*.

Congreso de la República . (2020). GESTOR NORMATIVO. *FUNCION PUBLICA*.

Decreto 760. (2005). *GESTOR NORMATIVO*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16124>

Empresa, i. (11 de octubre de 2018). Evaluacion de desempeño.

José Guadalupe Salazar Estrada, I. J. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes en la productividad laboral . *Scielo* .

Ley 489. (1998). *GESTOR NORMATIVO*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186>

Ley 872. (2003). *FUNCION PUBLICA*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=11232>

Ley 909. (2004). *FUNCION PUBLICA*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14861>

Pérez, O. (16 de junio de 2019). *PeopleNex*. Recuperado el 10 de noviembre de 2020

Rigoberto, M. B. (2016). Servicio al cliente interno, "todos somos clientes y todos tenemos clientes". *Ediciones de la U*.

rrhh - web.com. (2006). Obtenido de la web de los recursos humanos y el emplepom.

rrhh - web.com. (2006). Obtenido de la web de los recursos humanos y el empleo .

Salones, M. (1999). SERVICIOS PUBLICOS Y REGULACION, COSECUENCIAS LEGALES
DE LAS FALLAS DEL MERCADO. *CEPAL*.

Thompson. (2006). Definicion de empresas . *Promonegocios.net*.

Torres, I. (14 de enero de 2020). *Gestión empresarial*.

Urdaneta Quintero, O. R., & Urdaneta Quintero, M. d. (vol. XIX, núm. 4, octubre-diciembre,
2013,). Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de
Investigaciones de Salud. *Revista de Ciencias Sociales*, pp. 672-682.

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Objetivo: Realizar diagnóstico para conocer la satisfacción del cliente interno de la empresa de servicios públicos, alcantarillado, aseo y acueducto de Curumaní- cesar ACUACUR E.S.P

Señale con una X su respuesta

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Está usted satisfecho con su puesto actual?		
2. ¿Cancelan su salario a tiempo?		
3. ¿La empresa le cancela todo lo relacionado con prestaciones sociales?		
4. ¿Recibe usted reconocimientos de parte de la empresa por su buen desempeño y compromiso con la empresa?		
5. ¿Tiene importancia su opinión en la empresa a la hora de tomar decisiones?		
6. ¿La empresa realiza retroalimentación de su desempeño laboral?		
7. ¿La empresa lo tiene afiliado al sistema de seguridad social, (salud y pensión)?		
8. ¿Usted se siente satisfecho con la retribución económica que recibe por su labor y desempeño?		
9. ¿Tiene usted suficiente tiempo para dar cumplimiento a las funciones?		

10. ¿En la empresa existe el respeto por la diversidad de culturas, el pensar y el vivir de las personas?

Siempre ____ Algunas veces ____ Nunca ____

11. ¿La empresa realizan espacios para celebraciones especiales?

Siempre ____ Algunas veces ____ Nunca ____

12. ¿Recibe usted capacitaciones por parte de la empresa?

Siempre ____ Algunas veces ____ Nunca ____

13. ¿La relación con su jefe inmediato es?

Buena ____ Regular ____ Mala ____

14. ¿Usted tiene relación amena con sus compañeros de trabajo?

Siempre ____ Alguna veces ____ Nunca ____

15. ¿Le dan reconocimiento a sus habilidades y conocimientos?

Siempre ____ Algunas veces ____ Nunca ____

16. ¿Cómo es el ambiente laboral en la empresa?

Excelente ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

Apéndice B. Lista de asistencia

Saberes/Dones

ACUACUR
 Empresa de Servicios Públicos de Curumani
 Calle 108, Alameda de los Andes, Montalvo
 No. 80201704 - 008 1301000
 No. 80201704 - 008 1301000



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Lista de asistencia del personal al cual fue aplicado el cuestionario para conocer la satisfacción del cliente interno de la empresa de servicios públicos, alcantarillado, aseo y acueducto de Curumani- cesar ACUACUR E.S.P

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Geidis Elemenca Guerra Mejia	Juridica	Geidis E. Guerra Mejia
2	ETRAIN DEJESUS CUIA LI	J. FACTURACION	ETRAIN CUIA LI
3	Yarlys Castillo Sanchez	J. control intpro	Yarlys
4	Janiel Leonor Daza Torres	Jefe contabilidad	Janiel
5	ELIANA P. SOLANO BOIAO	Sec. General	Eliana P. Solano
6	Alumberto Quimel Belario	Fontanero	Alumberto
7	Ricardo J. Guillen S.	Fontanero	Ricardo J. Guillen S.
8	Ingrid J. Arevalo Campo	Jefe. Presupuesto	Ingrid J. Arevalo
9	NEXON LÓPEZ CHACON	Téc. laboratorio	Nexon Lopez
10	Andrea del Mar Rodriguez Ch.	Jefe Operativo	Andrea del Mar
11	Rosendo Camargo M.	Fontanero	Rosendo Camargo
12	Andrés mi Ramos P.	Fontanero	Andrés Ramos
13	William Satriar	Gestor Ambiental	William Satriar
14	Abinval A. Parra canocho	Fontanero	Abinval
15	Nelson Cano Parra	Fontanero	Nelson Cano
16	Milady Uribeles Rangel	Servicios Generales	Milady Uribeles
17	Erendel mena león	Operador	Erendel mena
18	IBARCA ACAMACHO	FONTANERO	IBARCA
19	RURIEL TOLORA DIAZ	FONTANERO	Ruriel
20	RODOLFO PADILLAG	OPERADOR	Rodolfo Padillag
21	Emilio Xance	OPERADOR	Emilio

Apéndice C. Evaluación de desempeño

Nombre del empleado: _____ puesto: _____

Nombre de la persona que evalúa: _____ puesto: _____

fecha: _____ Área: _____ Departamento: _____

periodo a evaluar: _____

TIPO DE COMPETENCIAS	CLASIFICACIÓN DE COMPETENCIAS	COMPETENCIAS A EVALUAR	<ol style="list-style-type: none"> 1 No cumple con los requisitos del puesto. 2 Necesita mejoras con la mayoría de los requisitos del puesto. 3 Cumple con la mayoría de lo requerido en el puesto. 4 Cumple con todo lo requerido en el puesto. 5 Excede con los requisitos del puesto. 					PUNTOS
			1	2	3	4	5	
COMPETENCIAS FUNCIONALES	Orientación a los resultados	Asume con responsabilidad los resultados de su trabajo.						
		Cumplimiento en las metas y objetivos que le otorga la organización.						
		Planifica el trabajo para alcanzar los objetivos propuestos, enfrentando los obstáculos que se le presentan.						
		Es de calidad el trabajo que usted realiza en la empresa.						
		El grado de conocimientos en su dependencia ayuda a la eficiencia en la organización.						
		Tiene usted visión estratégica para ayudar a la empresa en momentos de decisiones.						
		Realiza todas las acciones necesarias en su trabajo planificando un orden que lo lleve al cumplimiento de los objetivos.						
	Orientación al cliente	Atiende y valora todas las necesidades, quejas y peticiones de los clientes externos de la empresa						
		Da respuestas oportunas a los clientes por el servicio que presta la entidad.						
		Estable diferentes canales de comunicación al cliente externo para conocer las necesidades.						

		La calidad de la prestación del servicio al cliente es buena al momento de responder inquietudes.							
COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	Compromiso con la organización	Buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.							
		Promueve las metas de la organización y respeta las normas.							
		Demuestra sentido de pertenencia a todas sus acciones							
		Apoya a la empresa en los momentos difíciles.							
COMPETENCIAS CONDUCTUALES	Disciplina	Realiza las tareas del puesto de trabajo.							
		Puntualidad en la jornada laboral							
		Acepta la supervisión constante							
		Acepta instrucciones aunque difiera de ellas.							
		Acepta críticas.							
	Transparencias	Demuestra imparcialidad en las decisiones.							
		Ejecuta sus funciones basadas en las normas y criterios estipulados en la organización.							
		Facilita el acceso a la información relacionada con su cargo en la entidad que labora.							
		Proporciona información veraz basada en hechos.							