

DIAGNÓSTICO SOBRE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE  
PLANEACION Y ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA LÁCTEOS SANTA ANA  
DEL MUNICIPIO DE GUAMAL META

NERY OROS ORTIZ  
LUZ ESPERANZA ROBAYO JARA  
ELIZABETH HERNÁNDEZ SANDOVAL

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CREAD - ACACIAS  
2003

DIAGNÓSTICO SOBRE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE  
PLANEACION Y ORGANIZACIÓN EN LA EMPRESA LÁCTEOS SANTA ANA  
DEL MUNICIPIO DE GUAMAL META

NERY OROS ORTIZ Código 51832203  
LUZ ESPERANZA ROBAYO JARA Código 40315350  
ELIZABETH HERNÁNDEZ SANDOVAL Código 40374412

Trabajo como requisito para optar el título de  
Administrador de Empresas

Ing. MIGUEL ÁNGEL HORTUA  
Asesor de proyecto

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CREAD - ACACIAS  
2003

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

Firma del presidente Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Villavicencio, \_\_\_\_\_

## **AGRADECIMIENTOS**

La realización de este trabajo no hubiera sido posible sin la valiosa colaboración de numerosas personas e instituciones. Sin embargo, ante la imposibilidad de mencionarlos a todos y enfatizar su invaluable contribución como es nuestro deseo, debemos hacer una excepción con nuestros dilectos amigos de siempre.

Dra. Blanca Dilia Parrado Parrado  
Directora CREAD Acacias

Dr. Rubiel Guevara Garzón  
Coordinador Facultad Ciencias Administrativas

Dr. Miguel Angel Hortúa  
Asesor Proyecto

Catedráticos UNAD

A todos ellos nuestra gratitud y admiración por su participación en el proceso de investigación, hasta ver realizado nuestro propósito.

Las autoras

## RESUMEN

El diagnóstico administrativo en la empresa Lácteos Santa Ana, del Municipio de Guamal, departamento del Meta; permitió determinar la incidencia que tienen las funciones administrativas de planeación y organización que conlleven a mayor eficiencia y eficacia en el logro de sus objetivos institucionales.

Es así que se estableció en el trabajo de campo que la mayoría de los trabajadores de la empresa Lácteos Santa Ana, son casados, de igual forma manifiestan desempeñarse eficientemente en un alto porcentaje y estar motivados para ejercer sus labores. Expresan tener una excelente relación con su jefe y en términos generales con el grupo de trabajo en un ambiente armónico y dinámico.

Una fortaleza institucional se destaca en la carencia absoluta de accidentes de trabajo; gracias a la prevención que se ha tenido en cada una de las operaciones con relación a las condiciones de seguridad industrial que en forma empírica se mantienen recordando diariamente.

Es importante resaltar que existe carencia en la oferta de capacitación de parte de la empresa para con los empleados; lo cual es un aspecto importante a tener en cuenta para que la producción sea mas eficiente y eficaz. De otro lado la comunicación se debe hacer de manera ascendente para proponer ideas de mejoramiento y contribución al éxito de la organización. Con relación a la estructura orgánica debe ser integral, flexible que le permita adaptarse rápidamente a los cambios de mercado. Los procesos de selección deben ser por escrito aplicando los mejores conductos regulares para obtener los mejores aspirantes y perfiles. En este sentido la mejor inversión que puede hacer Lácteos Santa Ana puede ser en la adquisición del talento humano.

Se debe llevar a cabo programas de capacitación continuos y permanentes desarrollando en forma congruente y convergente en cada una de las áreas específicas que considere. No olvidar la importancia de la motivación, conformando círculos de mejoramiento para contribuir con inteligencia y creatividad el éxito y cumplimiento de los objetivos trazados por Lácteos Santa Ana.

En resumen, las funciones administrativas de planeación y organización, no son más que medios a través de los cuales la empresa Lácteos Santa Ana debe retomar para todas las actividades encaminadas hacia la consecución de los objetivos empresariales; para que la planeación y organización conlleven a la mejor toma de decisiones, manejo de la información y los sistemas de coordinación e integración manejados por la empresa. Los resultados generarán utilidad y liquidez, bienestar institucional, mejoramiento de la producción y mayor

competitividad en el mercado. Por ello se debe crear y desarrollar una estructura formal que facilite la coordinación e integración entre los recursos de la empresa; de tal forma que todos estos recursos lleven al cumplimiento de las actividades funcionales, que dependerán en buena parte de las posibilidades de éxito en la empresa Lácteos Santa Ana. Con ello se busca fundamentalmente que las actividades necesarias para la consecución de los objetivos puedan ser ejecutadas en la forma prevista y utilizando un mínimo de recursos. Uno de los factores de mayor importancia en el éxito o fracaso de Lácteos Santa Ana. Dependerá en gran parte de la habilidad de sus administradores para tomar decisiones. Y esa toma de decisiones se presenta a través del desarrollo de las funciones básicas de planeación y organización.

Todos los recursos de la empresa son importantes, a tal punto que la falta de uno de ellos impediría el logro de los objetivos. De la forma que sean utilizados los recursos que disponga la empresa Lácteos Santa Ana dependerá su éxito o fracaso.

## SUMMARY

The administrative diagnosis to the Milky company Santa Ana, of the Municipality of Guamal, department of the Goal; it allowed to determine the incidence that you/they have the administrative functions of gliding and organization that bear to bigger efficiency and effectiveness in the achievement of their institutional objectives.

It is so he/she settled down in the field work that most of the workers of the Milky company Santa Ana, they are married, of equal it forms they manifest to act efficiently in a high percentage and to be motivated to exercise their works. They express to have an excellent relationship with their boss and in general terms with the working group in a harmonic and dynamic atmosphere.

An institutional strength stands out in the absolute lack of occupational accidents; thanks to the prevention that has been had in each one of the operations with relationship to the industrial safe-deposit conditions that stay remembering daily in empiric form.

It is important to stand out that lack exists in the training offer on behalf of the company towards the employees; that which is an important aspect to keep in mind so that the production is but efficient and effective. Of another side the communication should be made in an upward way to propose ideas of improvement and contribution to the success of the organization. With relationship to the structure organic debit side to be integral, flexible that allows him to adapt quickly to the market changes. The selection processes should be for having written applying the best regular conduits to obtain the best applicants and profiles. In this sense the best investment that can make Milky Santa Ana can be in the acquisition of the human talent.

It should be carried out continuous and permanent training programs developing in appropriate and convergent form in each one of the specific areas that considers. Not to forget the importance of the motivation, conforming circles of improvement to contribute with intelligence and creativity the success and I execute of the objectives traced by Milky Santa Ana.

In summary, the administrative functions of gliding and organization, they are not more than means through those which the sacred Milky company Ana should recapture for all the activities guided toward the attainment of the managerial objectives; so that the gliding and organization bear to the best taking of decisions, handling of the information and the coordination systems and integration managed by the company. The results will generate utility and liquidity, institutional well-

being, improvement of the production and bigger competitiveness in the market. In and of itself it should be created and to develop a formal structure that facilitates the coordination and integration among the resources of the company; in such a way that all these resources take to the I execute of the functional activities that will depend in good part of the possibilities of success in the Milky company Santa Ana. With it is looked for it fundamentally that the necessary activities for the attainment of the objectives can be executed in the foreseen form and using a minimum of resources. One of the factors of more importance in the success or failure of Milky Santa Ana. It will depend in great it gives birth to of the ability of their administrators to make decisions. And that taking of decisions is presented through the development of the basic functions of gliding and organization.

All the resources of the company are important, to such a point that the lack of one of them would impede the achievement of the objectives. In the way that you/they are used the resources that it prepares the Milky company Santa Ana it will depend their success or failure.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	16
1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGAR	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 DELIMITACIÓN DEL TEMA	19
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	19
2. MARCO DE REFERENCIA Y SISTEMA DE HIPÓTESIS	21
2.1 MARCO DE REFERENCIA	21
2.1.1 Marco teórico	21
2.1.2 Marco legal	24
2.1.3 Marco Histórico	24
2.1.4 Margo Geográfico	25
2.2 SISTEMA DE HIPÓTESIS	27
2.2.1 Hipótesis general	27
2.2.2 Variables	27
2.2.3 Operacionalización de las variables	27
3. DISEÑO METODOLÓGICO BÁSICO	28

3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	28
3.2.1 Observación	28
3.2.2 Encuestas	28
3.2.3 Entrevistas	29
3.2.4 Información documental	29
3.3 DEFINICIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TIPO DE ESTUDIO	29
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	30
4.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	31
4.2 RECURSOS	33
4.3 ASPECTOS INSTITUCIONALES	33
5. TRABAJO DE CAMPO	34
5.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	34
5.1.1 Ficha técnica de la encuesta a los colaboradores	43
5.1.2 Ficha técnica de la entrevista al gerente de la Empresa Lácteos Santa Ana	44
5.2 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL GERENTE SEÑOR DE LA EMPRESA LÁCTEOS SANTA ANA	44
6. RESULTADOS MATRIZ DOFA	47
7. PLAN DE MEJORAMIENTO Y/O RECOMENDACIONES	49
7.1 OBJETIVOS	49
7.1.1 Objetivo general	49
7.1.2 Objetivos específicos	49

7.2 HACIA DONDE DIRIGIR LOS CAMBIOS	50
7.3 REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL LÁCTEOS SANTA ANA	51
7.4 PASOS DE LA PLANEACIÓN	58
7.4.1 Misión empresarial	59
7.4.2 Visión empresarial	59
7.4.3 Principios y valores	59
7.5 REGLAMENTO INTERNO DEL TRABAJO LÁCTEOS SANTA ANA	60
7.6 RÉGIMEN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN LÁCTEOS SANTA ANA	78
7.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SUGERIDA	85
7.7.1 Manual de funciones	85
7.8 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	90
7.8.1 Justificación	90
7.8.2 Plataforma estratégica	90
7.8.3 Objetivos de la aplicación e implementación del manual de funciones y procedimientos	92
8. CONCLUSIONES	100
BIBLIOGRAFÍA	102
ANEXOS	104

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Actualmente su convivencia es:	35
Tabla 2. ¿Cree usted que se desempeña eficientemente en esta empresa?	36
Tabla 3. ¿Se siente motivado para ofrecer eficientemente y tranquilamente su labor?	37
Tabla 4. ¿Cuál es la relación con su jefe?	38
Tabla 5. ¿Cómo califica usted la relación con el grupo de trabajo?	39
Tabla 6. ¿Se integra usted constantemente con sus compañeros de trabajo?	40
Tabla 7. ¿Ha tenido accidentes de trabajo en esta empresa?	41
Tabla 8. ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa?	42
Tabla 9. ¿La empresa le ofrece las condiciones de seguridad industrial necesarias para sus labores?	43

## LISTA DE GRÁFICAS

	<b>Pág.</b>
Gráfica 1. Actualmente su convivencia es:	35
Gráfica 2. ¿Cree usted que se desempeña eficientemente en esta empresa?	36
Gráfica 3. ¿Se siente motivado para ofrecer eficientemente y tranquilamente su labor?	37
Gráfica 4. ¿Cuál es la relación con su jefe?	38
Gráfica 5. ¿Cómo califica usted la relación con el grupo de trabajo?	39
Gráfica 6. ¿Se integra usted constantemente con sus compañeros de trabajo?	40
Gráfica 7. ¿Ha tenido accidentes de trabajo en esta empresa?	41
Gráfica 8. ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa?	42
Gráfica 9. ¿La empresa le ofrece las condiciones de seguridad industrial necesarias para sus labores?	43

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Formato de Encuesta	104
Anexo B. Formato de entrevista	106
Anexo C. Tabulación de encuestas	113
Anexo D. Glosario	115

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA LÁCTEOS SANTA ANA DEL MUNICIPIO DE GUAMAL META, pretende determinar la incidencia que tienen las funciones administrativas de planeación y organización de la Empresa lácteos Santa Ana en la eficiencia y eficacia para el logro de sus objetivos institucionales.

Busca establecer programas de seguridad y salud ocupacional para sus colaboradores, identificar los aspectos corporativos empresariales, establecer estrategias competitivas para la transformación empresarial e identificar las oportunidades y amenazas.

El trabajo beneficiará a la empresa Lácteos Santa Ana para que de esta forma identifique las desviaciones existentes allí y tome los correctivos necesarios, aplicando los procesos administrativos de manera adecuada y ajustada a sus necesidades. Debe tomar conciencia que su única permanencia en el mercado de competencia agresiva está en poder de ensancharse e innovarse y que esto se hace por medio de la planeación y organización como herramienta administrativa que beneficiará su productividad y competitividad empresarial. Haciendo de su actividad productos de calidad para mejorar los ya existentes y caracterizándose en el sector pro la aplicación de funciones administrativas que mejorarán su desarrollo y su comportamiento en el mercado; donde tendrá la oportunidad de coordinar, programar, organizar, controlar los objetivos y metas trazadas resaltando sus prioridades y realizando las mejores tomas de decisiones.

La metodología que se aplicó dentro del proceso de investigación es de tipo descriptivo, ya que su objetivo fue reseñar los aspectos administrativos, fenómenos, procedimientos y características generales que ocurren en forma natural en la empresa Lácteos Santa Ana, donde se caracterizó globalmente el objeto de estudio y se estableció su ubicación dentro del departamento del Meta, Municipio de Guamal donde la empresa funciona actualmente.

# 1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGAR

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda empresa debe establecer procesos de administración que le permitan ser más eficiente y eficaz; es decir, la administración empresarial requiere para su proceso de funcionamiento en este caso específico (de un proceso de planeación y organización).

Por tal motivo el problema que se abordará en la presente investigación, está encaminado a que la empresa "Lácteos Santa Ana", establezca planes y organice procesos más dinámicos y armónicos en el área de administración.

La empresa "Lácteos Santa Ana" actualmente presenta los siguientes problemas:

- Carencia de un reglamento interno de trabajo.
- Existe coordinación, pero en forma empírica, lo que conlleva a no establecerse por escrito las estrategias, políticas y toma de decisiones que permita una planificación a corto y mediano plazo. De existir dicha planificación, habrá coherencia entre las áreas funcionales generándose mayor productividad.
- Falta de control, vigilancia dentro de la organización y carencia de selección del personal, es decir, mientras exista un proceso de vinculación, que contemple todas las etapas (reclutamiento, selección, contratación y vinculación), la empresa estaría seleccionando de esta forma el mejor perfil para desempeñar las funciones dentro de los procesos; al igual que las requeridas fases de capacitación y motivación.
- No existe un programa de seguridad y Salud Ocupacional para sus colaboradores, que permita el sentimiento de salud y bienestar tanto físico, como psicológico, la prevención y cuidado por aspectos tanto de tipo preventivo, como correctivo, en materia de seguridad y Salud Ocupacional.
- No tiene establecidos principios corporativos (misión, visión, principios y valores), lo que conlleva a implicar que el resultado será, limitar que se logre una organización con colaboradores comprometidos, integrados como equipo, claros de su misión, visión, objetivos, listos para enfrentar el cambio para anticipar a las estrategias.

- No existe manual de funciones y procedimientos, que permita aplicar el control en cada operación que se realice en pro de la evolución de los procesos, buscando cada vez mayor calidad, efectividad y eficacia de los mismos.
- No se establecen procesos de capacitación en forma continua y permanente, lo cual conlleva a brindar para “Lácteos Santa Ana” y a todos sus colaboradores, actualizarse, perfeccionarse, comprometerse con innovación tecnológicas, administrativas e industriales en pro de mejorar lineamientos de mejoramiento.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Las funciones administrativas de planeación y organización de la empresa “Lácteos Santa Ana”; inciden en la eficiencia y eficacia para el logro de sus objetivos institucionales?

## **1.3 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS**

**1.3.1 Objetivo general.** Determinar la incidencia que tienen las funciones administrativas de planeación y organización de la empresa “Lácteos Santa Ana” en la eficiencia y eficacia para el logro de sus objetivos institucionales.

### **1.3.2 Objetivos específicos:**

- Establecer un programa de seguridad y salud ocupacional para los colaboradores de la Empresa Lácteos Santa Ana.
- Establecer políticas y estrategias de mejoramiento por medio de las funciones administrativas.
- Identificar los aspectos corporativos empresariales.
- Establecer estrategias competitivas para la transformación empresarial (cultura de la calidad, evaluación, servicios).
- Identificar las fortalezas y debilidades del área administrativa y productiva.
- Identificar las oportunidades y amenazas.

## 1.4 DELIMITACIÓN DEL TEMA

Debido a la situación de orden público que todos conocemos en muchas ocasiones el paso sobre esta vía es restringido, la cual nos obliga a ajustarnos a las condiciones del entorno. De igual manera se presentan limitaciones al no encontrar a los representantes de la empresa, quienes por el temor infundado por agentes ajenos a su voluntad deben ausentarse temporalmente de ésta. Todos estos limitantes externos, no permiten establecer un tiempo específico en la continuidad y permanencia del proceso de investigación.

Por la magnitud del problema se enmarca dentro de la investigación descriptiva; ya que su objetivo es reseñar el estado, las características y procedimientos presentes en la Empresa Lácteos Santa Ana, hechos que ocurren en forma natural, sin explicar relaciones que se identifican.

La ubicación del proyecto se presenta en el Municipio de Guamal, Departamento del Meta, correspondiente a la empresa Lácteos Santa Ana, lo cual tiene como razón social la producción y distribución de queso.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Se considera que todo empresario debe trabajar con un enfoque administrativo pues el sentido de cualquier empresa, independientemente de su tamaño, antigüedad y actividad es satisfacer adecuadamente las necesidades de sus clientes. La responsabilidad social de todo empresario se fundamenta en que la calidad de su producto debe ser óptima y que a la vez el precio de su producto sea justo. Permitiendo satisfacer las necesidades, gustos y preferencias del consumidor. Se justifica porque ofrece la seguridad social, que se presentará con ejecución a los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integridad, unidad y participación.

**Práctica.** La presente investigación descriptiva permitirá establecer lineamientos de mejoramiento para que la Empresa Lácteos Santa Ana sea más eficiente y eficaz.

La investigación servirá como instrumento de reflexión y análisis para que los administrativos de Empresa Lácteos Santa Ana se ilustren y conozcan la situación real de cada una de sus actividades y se orienten estableciendo posibilidades para conducir y estudiar la minimización de las consecuencias que pueden lesionar a la empresa en un momento determinado. Además esta practica contribuirá al banco de proyectos de la Universidad como una herramienta que informe, ilustre y

oriente con relación a todos los aspectos administrativos que deben aplicarse a nivel empresarial.

## 2. MARCO DE REFERENCIA Y SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 2.1 MARCO DE REFERENCIA

**2.1.1 Marco Teórico.** Hace mucho tiempo el hombre entendió la necesidad de agruparse para el trabajo uniendo **objetivos, conocimientos, capital y esfuerzos**, con el fin de producir los artículos que necesita en la vida diaria; a esta forma de trabajo se le llamó **EMPRESARIAL**. La humanidad progresó y vino el éxito económico para los hombres que fueron capaces de conformar **EMPRESAS**.

En el municipio de Guamal las políticas de apoyo muestran un futuro halagador en cuanto a la voluntad política y deseos de integrar esfuerzos para iniciar el proceso de ejecución de las estrategias contenidas en el Plan Nacional del Desarrollo para la Microempresa.<sup>1</sup>

La participación en los sectores comercio, servicios y en especial la industria de la microempresa en el municipio es baja en relación con el promedio de las zonas Centro y Norte del País, aún cuando representan la mayor actividad económica realizada por unidades empresariales en esta región. Sin embargo, la relativa disminución del desempleo en nuestra ciudad capital (Villavicencio) frente al promedio nacional, proyecta un dinamismo creciente de la actividad empresarial.

Teniendo como base la planeación y gestión estratégica al igual que la gerencia estratégica del ilustre colombiano Humberto Serna Gómez, se considera importante plasmar la ayuda que brinda a través de sus instrumentos y herramientas a nosotros los administradores. De esta manera como base teórica hacerla más práctica en el campo laboral y académico.

Es así, como en sus escritos nos permite reflexionar en sus principios corporativos: entendidos estos como el conjunto de valores, creencias, normas que regulan la vida de una organización. Los principios de una corporación no son parte de la visión como misión, pero sí son el soporte de la misión y la visión. Entendida la visión corporativa como aquella que señala el rumbo, la dirección es la cadena o el lazo que une en las empresas el presente con el futuro. La visión de una compañía sirve de guía en la formulación de las estrategias, a la vez que le proporciona un propósito a la organización. La visión de una compañía sirve de guía en la formulación de las estrategias, a la vez que le proporciona un propósito a la organización. Esta visión debe reflejarse en la misión, los objetivos y las

---

<sup>1</sup> Documento Corporación Mixta para el Desarrollo de Microempresa. Departamento de Planeación Nacional.

estrategias de las empresas y se hace tangible cuando se materializa en proyectos y metas específicas, cuyos resultados deben ser medibles mediante un sistema de índice de gestión bien definidos. La visión es una tarea gerencial de mucha importancia, de allí que sea parte fundamental del proceso estratégico de una empresa.

Pasando a la misión de la empresa es aquí donde cada organización es única porque sus principios, valores, normas, creencias, su filosofía, sus colaboradores, su mercado, sus consumidores, sus prioridades, sus deberes y derechos, sus objetivos organizacionales, sus productos, el para qué existe la empresa y cuál es su negocio y en fin los grupos con que los que interactúan en el mercado, son para todos diferentes. Esta diferencia se refleja precisamente en la definición, en el propósito de la organización el cual se operacionaliza en la visión.

El resultado será, lograr una organización con colaboradores comprometidos integrados como equipo, claros de su misión, su visión, sus objetivos. Listos para enfrentar el cambio, para anticipar las estrategias. Esta será entonces una cultura estratégica que se consolidará en el desarrollo del plan estratégico de la organización. Entonces es aquí en el paso por la Universidad, donde aprendimos que la planeación estratégica no es más que un proceso mediante el cual, quienes toman decisiones en una organización, obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad, con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de empresa hacia el futuro.

- **Aspectos administrativos:**

**Planeación.** Al estructurar un medio ambiente que permita el eficaz desenvolvimiento de los individuos que trabajan conjuntamente, en grupos, la tarea esencial es observar que los propósitos, objetivos y los métodos para alcanzarlos sean claramente entendidos. Si el esfuerzo de grupo ha de ser eficaz, las personas deben estar enteradas de qué es lo que se espera que logren. Esta función de la planeación. De todas las funciones administrativas, es la básica. Incluye la selección entre cursos diversos y futuros de acción, para la empresa como un todo y para cada departamento o sección dentro de ella. Requiere la selección de los objetivos empresariales y la determinación de las formas de alcanzarlo. De este modo, los planes proporcionan un medio racional para lograr objetivos preseleccionados. La planeación implica una innovación administrativa.

La planeación es decidir por adelantado; qué hacer, cómo y cuándo hacerlo y quién ha de hacerlo. La planeación cubre la brecha que va desde donde estamos hasta donde queremos ir. Hace posible que ocurran cosas que de otra manera nunca sucederían. Aunque el futuro exacto rara vez puede ser predicho, y los

factores fuera de control pueden interferir con los planes mejor trazados, a menos que haya planeación los hechos son abandonados al azar.

La planeación es un proceso intelectualmente exigente; requiere la determinación de los cursos de acción y la fundamentación de las decisiones en los fines, conocimientos y estimaciones razonadas.

**Organización.** A menudo se dice que un buen equipo humano puede hacer funcionar cualquier esquema de organización. Se ha dicho que la ambigüedad en la organización es una cosa conveniente puesto que, al obligar al trabajo de equipo, la gente sabe que debe cooperar para realizar cualquier cosa. Sin embargo, no puede haber duda de que un buen equipo y quienes desean cooperar trabajarán más eficazmente en conjunto, si tienen conocimiento de la parte que han de desempeñar en cualquier esfuerzo cooperativo y de cómo se relacionan sus funciones entre sí. Esto es tan cierto en el negocio o en el gobierno como lo es en el fútbol o en el béisbol. El planear y mantener estos sistemas es básicamente la función administrativa de la organización.

Para que una función organizacional exista, y para que sea significativa para la gente, debe incorporar:

1. Objetivos cuantificables, los cuales, como ya se ha indicado en la parte anterior, no es solo la tarea de la planeación.

1. Un claro concepto de los principales deberes o actividades involucradas, y un área clara y concisa de decisión, o autoridad, para que el personal que ocupe el cargo sepa qué es lo que puede hacer para lograr tener disponible la información y demás necesarias para el desempeño de la función.

En esencia, la organización formal tiene su origen en la necesidad humana de cooperación. Bernard subrayó, que los seres humanos se ven obligados a cooperar para alcanzar metas personales a causa de limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales. La cooperación puede ser más productiva y menos costosa, en la mayor parte de los casos, con algún tipo de estructura organizacional.

**Dirección.** La dirección y el liderazgo son el aspecto interpersonal de la administración, por medio del cual los subordinados pueden comprender y contribuir, con efectividad y eficiencia, al logro de los objetivos de la empresa. Esta función es difícil porque el administrador tiene que tratar con un complejo de fuerzas de las que no se conoce lo suficiente y sobre las que no tiene control.

### **2.1.2 Marco Legal.** Constitución Política de Colombia:

**Artículo 54.** Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajo y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

**Artículo 26.** Toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las profesiones. Las ocupaciones, artes y oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo profesional.

Ley 550 de 1999. Intervención económica y reactivación empresarial. Por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen vigente con las normas de esta ley.

**Aplicación de la Ley 100 de 1993. ART. 272. Aplicación preferencial.** El sistema integral de seguridad social establecido en la presente ley, no tendrá, en ningún caso, aplicación cuando menoscabe la libertad, la dignidad humana o los derechos de los trabajadores. En tal sentido, los principios mínimos fundamentales consagrados en el artículo 53 de la Constitución Política del 91 tendrán plena validez y eficacia.

**2.1.3 Marco Histórico.** Reseña histórica Empresa Lácteos Santa Ana. Se inicia en el año 1993 con un patrimonio propio, matriculado en la Cámara de Comercio, bajo el registro comercial, y el Registro Mercantil No. 48515-01 ubicada en la Vereda Santa Ana, del Municipio de Guamal, en la Finca del Señor Alfredo Fernández, bajo su administración con el procesamiento de 500 botellas de leche y su mercado se limitaba a la ciudad de Villavicencio.

Empleaban 3 funcionarios de planta y el Gerente, con la colaboración de su esposa.

Con el tiempo aumentó la demanda del producto, igualmente la oferta de materia prima (leche), lo cual obligó a su dueño a tratar de reubicar la empresa, aumentar el número de empleados y el espacio de las instalaciones que no eran las adecuadas para este crecimiento.

A partir del primero de febrero de 1997 se trasladaron a las antiguas instalaciones de quesos Caquetá, ubicada en la calle 11 No. 9-48 del Municipio de Guamal, la

cuales al entrar en concordato fueron tomadas en arrendamiento por la empresa Lácteos Santa Ana.

Actualmente la empresa procesa un promedio de 15.000 litros diarios, con un punto de venta a partir del mes de septiembre de 1998, ubicado sobre la avenida principal en la vía Acacias. Su mercado principal es la ciudad de Bogotá, Funza Y Villavicencio.

**2.1.4 Marco Geográfico. Municipio de Guamal.** Nombre derivado del árbol de guamo, que abundaba en la región al llegar los colonos.

Año de fundación: fines del XIX

Elevado a municipio: 1956

Población: 8.374 según proyecciones del DANE.

Altura sobre el nivel del mar: 4.500 m.s.n.m.

Temperatura media: 27 °C.

Distancia a Villavicencio: 51 Km.

El municipio está enmarcado por los siguientes límites: Norte Municipio de Acacias, Oriente Castilla la Nueva, Sur Municipio de San Martín y Occidente Departamento de Cundinamarca.

Superficie, 585 kilómetros cuadrados, distribuidos en los siguientes pisos térmicos: Páramo: 38 kilómetros cuadrados; Frío: 79 kilómetros cuadrados; Medio: 334 kilómetros cuadrados; Cálido: 134 kilómetros cuadrados.

Con una temperatura media de 27°C. Además de las correspondencias a la tabla de pisos térmicos, que convierten el área Municipal, en un verdadero emporio de riqueza y diversificación de la producción agropecuaria. Contando prácticamente con todos los pisos térmicos, con inmensas probabilidades de desarrollo ecoturístico.

**Vías.** El municipio de Guamal dista 43 kilómetros de Villavicencio, la vía principal de acceso al Municipio se conoce como la Troncal del Llano, que atraviesa la parte Urbana, esta es una Vía Regional.

**Sectores económicos.** Existen en la Cabecera Municipal, tres empresas Asociativas, procesadoras de productos lácteos, las cuales comercializan la producción de leche del Municipio y de algunas Veredas del Municipio de Castilla la Nueva, el Dorado y Cubarral. Con éxito han adelantado y llevado a los mercados de Granada, San Martín, Villavicencio, Acacias y Santafé de Bogotá, su producción de leche pasteurizada, quesos, mantequilla y crema de leche. Este

tipo de empresas lidera el desarrollo industria del Municipio, seguido de las explotaciones avícolas, en las cuales se producen huevos y carne para los mercados de Acacias, Villavicencio y Santafé de Bogotá.

La principal fuente de la economía de este municipio la constituye los cultivos de cacao, café, plátano, arroz, pasto y frutales. También se desarrolla en baja escala, la ganadería de leche y de ganado de ceba. Como explotaciones industriales, existen doscientos criaderos de babilla, y boa para la explotación de pieles, por parte de la Compañía "América Tropical Cafaos Ltda".

Aspectos turísticos. Cuenta con sitios turísticos, como el balneario del río Humadea Km. 48 vía San Martín y el centro Turístico El Paraíso del Llano ubicado en la entrada principal de Guamal, además de numerables paisajes de su geografía. Anualmente en el mes de marzo se realiza el festival de las colonias.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> El Meta y sus Municipios. Llano 7 días. Pág. 45.

## 2.2 SISTEMA DE HIPÓTESIS

**2.2.1 Hipótesis general.** El diseño e implementación de una buena estructura administrativa permitirá a la empresa Lácteos Santa Ana, una mejora en la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

### 2.2.2 Variables:

Estructura administrativa:	Variable independiente
Planeación:	Variable independiente
Organización:	Variable independiente
Eficiencia:	Variable dependiente
Eficacia:	Variable dependiente
Equidad:	Variable dependiente
Efectividad:	Variable dependiente

### 2.2.3 Operacionalización de variables

	Variables	Indicador
Planeación		<ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivo</li><li>• Misión</li><li>• Visión</li><li>• Política</li><li>• Planes</li><li>• Programas</li><li>• Metas</li><li>• Estrategias</li></ul>
Organización		<ul style="list-style-type: none"><li>• Estructura organizacional (organigrama)</li><li>• Administración de personal (ingreso, inducción, promoción, capacitación, méritos, sanciones, sistema de evaluación y desempeño).</li><li>• Manual de funciones.</li><li>• Manual de procedimientos</li><li>• Procedimientos que garanticen la eficiencia administrativa de: recursos físicos, financieros, técnicos, informáticos y/o tecnológicos.</li><li>• Sistema de registros que garanticen el control de: bienes, mantenimiento y costos.</li></ul>

### 3. DISEÑO METODOLÓGICO BÁSICO

#### 3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población escogida para el estudio de investigación; la conforman los directivos y trabajadores de la empresa “Lácteos Santa Ana”, ubicada en la Cll 11 No. 09-48, del Municipio de Guamal, departamento del Meta. Dedicada a la producción y venta de queso fresco registrada en Cámara de Comercio de Villavicencio, mediante matrícula correspondiente al No. 48512-1.

La muestra escogida para el presente estudio corresponde a todo el talento humano que allí labora; equivalente al 100% conformado de la siguiente manera:

- Un gerente
- Un subgerente
- Una secretaria
- Un químico
- Seis operarios

Es decir 9 hombres y 1 mujer.

#### 3.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se resalta que las técnicas de investigación que se realizaron fueron:

**3.2.1 Observación.** Es de tipo informal, correspondiente a la infraestructura y el proceso productivo.

**3.2.2 Encuestas.** Se elaboró formato que contiene aspectos relacionados con lo personal, académico y salud ocupacional, el cual consta de veinticuatro preguntas, con sus respectivas alternativas de respuesta, aplicado a los diez (10) integrantes de la empresa “Lácteos Santa Ana” incluyendo la parte administrativa y operativa.

**3.2.3 Entrevistas.** Se realizó una entrevista verbal al señor Gerente propietario, lo cual permitió obtener una mejor información y visión generalizada de la empresa.

**3.2.4 Información documental.** La empresa “Lácteos Santa Ana” facilitó el registro de Cámara de Comercio, se acudió a libros, textos, folletos, revistas que ayudaron de fundamentos teóricos, en la presente investigación.

### **3.3 DEFINICIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TIPO DE ESTUDIO**

Por las características del problema se enmarca dentro del tipo de investigación descriptivo. Su objetivo es reseñar el estudio, las características, factores y procedimientos, presentes en fenómenos y medios que ocurren en forma natural en la empresa “Lácteos Santa Ana”. Este tipo de investigación presenta los siguientes análisis:

- Caracteriza globalmente el objeto de estudio, lo cual permitió utilizar para ello tablas y figuras en el trabajo de campo.
- Identifica los objetos que tienen características de la empresa.
- Describe el contexto en el cual se presenta el estudio. Es decir, ubica el lugar y señala las principales características o evolución del objeto de estudio.

#### **4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Es importante indicar, que los aspectos administrativos de la investigación conllevan al diseño y/o plan de la investigación la cual hacen referencia al cómo definir y organizar el conjunto de actividades básicas que permitan llevar adelante el proceso de la investigación.

En ese orden de ideas se establecen cuidadosamente las actividades que se planifican y llevan a cabo desde el inicio hasta el final de la investigación. Donde cada actividad se designa en un tiempo fijo; y se especifica los meses y las semanas que el grupo investigador necesita para llevar a cabo la investigación.

Se hace necesario tener en cuenta los recursos que en el plan de la investigación deben ser definidos con la mayor exactitud posible, indispensables por la realización del trabajo.

En ese contexto, el factor tiempo considera la cantidad del mismo que se requirió para llevar a cabo el trabajo de investigación. Para el caso en mención se utilizaron 12 meses, equivalente a 48 semanas.





## 4.2 RECURSOS

Transporte	\$300.000
Fotocopias de encuestas	60.000
Fotocopia información documentos	250.000
Digitación	190.000
Impresión	280.000
Asesoría externa	200.000
Tomas fotográficas	60.000
Anillado	25.000
Internet	20.000
Comunicaciones	50.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$1.435.000</b>

## 4.3 ASPECTOS INSTITUCIONALES

- Empresa Lácteos Santa Ana
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)
- Cámara de Comercio Villavicencio
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE)
- Biblioteca Universidad del Meta (UNIMETA)
- Biblioteca Universidad Cooperativa de Colombia.
- Instituto del Seguro Social
- Servicio Nacional de aprendizaje (SENA)
- Caja de compensación familiar (COFREM)

## 5. TRABAJO DE CAMPO

### 5.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se llevó a cabo una encuesta dirigida a los colaboradores de Lácteos Santa Ana; que comprendieron 8 operarios, 1 secretaria y un administrador. Las preguntas tenían relación con aspectos personales, académicos, motivacionales y laborales. Para un total de 15 preguntas, cada una con sus alternativas de respuestas. (Ver Anexo A).

Además, se realizó una entrevista con el gerente de Lácteos Santa Ana, lo cual permitió una mayor visión y opinión de aspectos generales de la empresa (Ver Anexo B).

De igual forma el trabajo de campo permitió diseñar y elaborar su respectiva tabulación de la encuesta para los colaboradores de Lácteos Santa Ana. (Ver Anexo C)

La pregunta número cuatro ¿Hace cuanto tiempo labora en la empresa Lácteos Santa Ana? se manifiestan en un promedio de 5 años.

La pregunta número dos ¿Actualmente que cargo desempeña? El diagnóstico permitió indicar que se establecen los siguientes cargos: gerente, administrador, secretaría, 8 operarios.

La pregunta número tres ¿Qué nivel académico posee? Los niveles académicos que poseen las integrantes de la Empresa Lácteos Santa Ana, se establecen así: profesional 2, bachilleres 9, correspondiente a operarios en planta.

La cuarta pregunta ¿Cuál es el término de su contrato? indicaron que el término del contrato es de término indefinido.

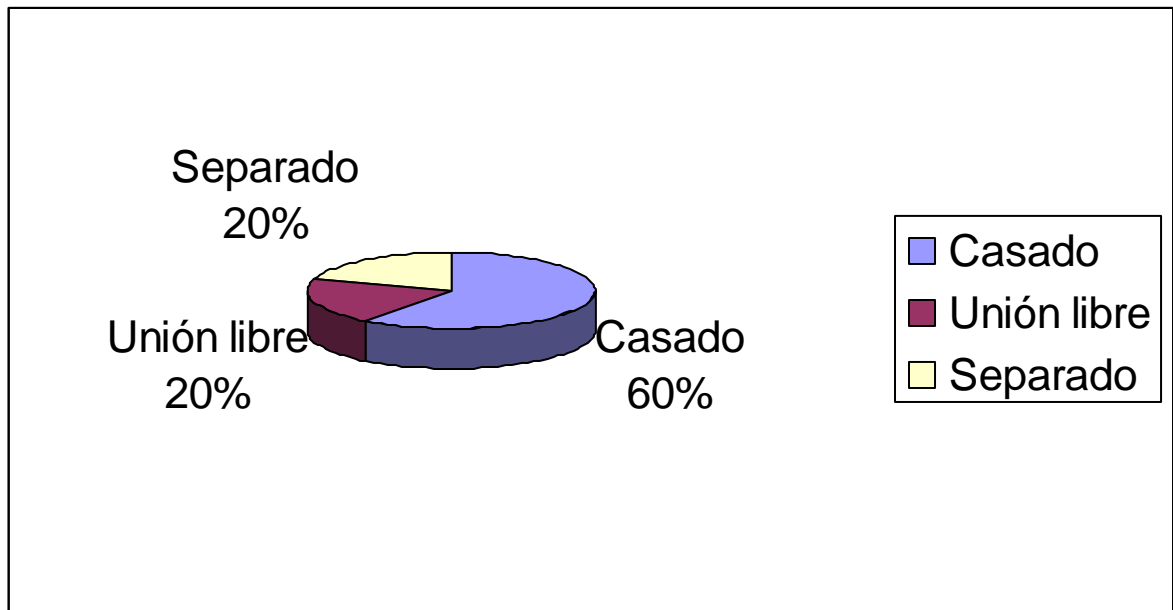
La quinta pregunta ¿Actualmente está usted afiliado a? expresaron 10 que están actualmente afiliados a una EPS y a una ARP.

**Tabla 1. Actualmente ¿Su convivencia es?**

Casado	Unión libre	Separado	Soltero	%
6				60%
	2			20%
		2		20%
Total				100%

Fuente: Las Autoras

**Gráfica 1. Actualmente ¿Su convivencia es?**



Fuente: Las Autoras

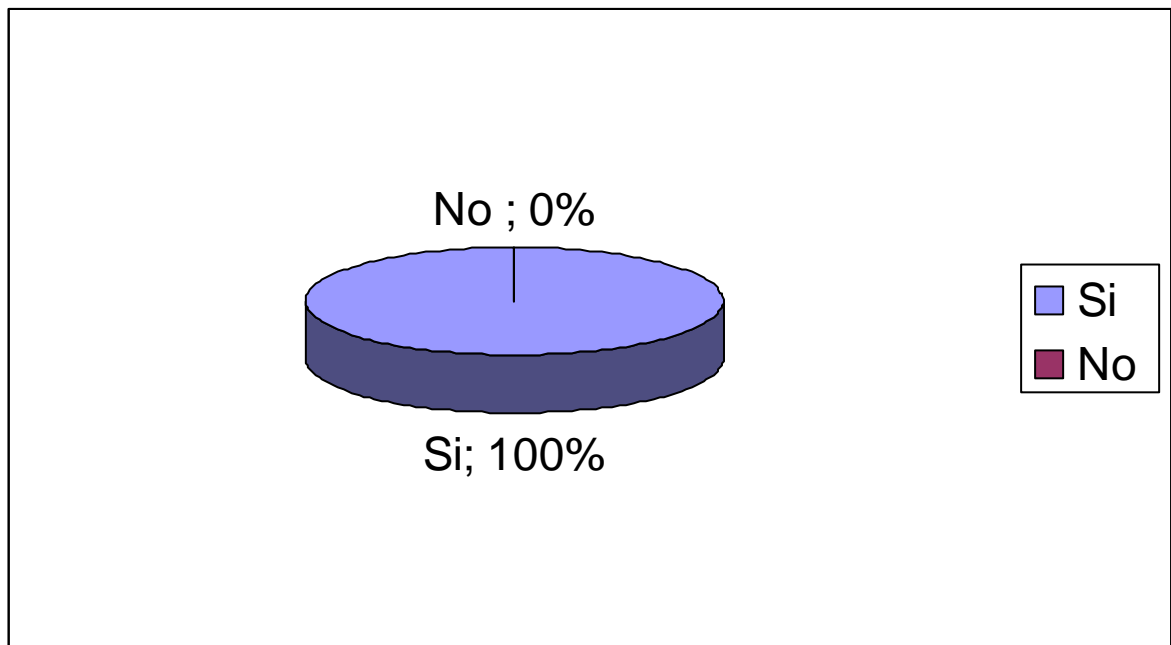
**Explicación.** Se establece que la mayoría de los trabajadores de la empresa Lácteos Santa Ana son casados.

**Tabla 2. ¿Cree usted que se desempeña eficientemente en esta empresa?**

SI	NO	%
10		100%
Total		100%

Fuente: Las Autoras

**Gráfica 2. ¿Cree usted que se desempeña eficientemente en esta empresa?**



Fuente: Las Autoras

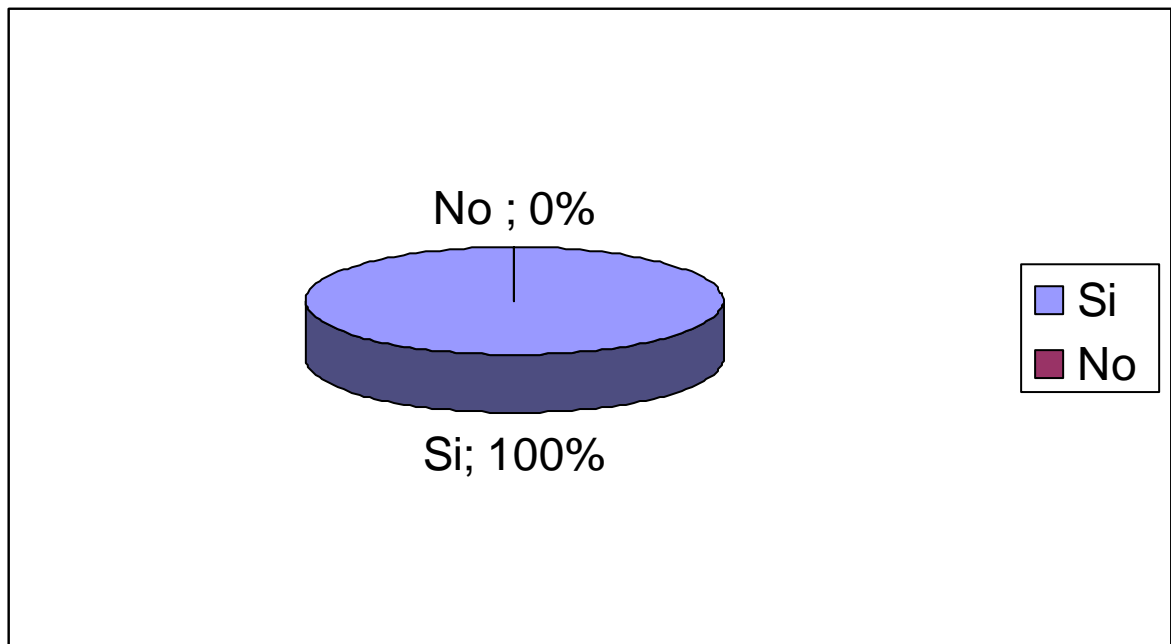
**Explicación.** Los operarios de la empresa Lácteos Santa Ana manifiestan desempeñar eficientemente en un cien por ciento.

**Tabla 3. ¿Se siente motivado para ofrecer eficientemente y tranquilamente su labor?**

SI	NO	%
10		100%
Total		100%

Fuente: Las Autoras

**Gráfica 3. ¿Se siente motivado para ofrecer eficientemente y tranquilamente su labor?**



Fuente: Las Autoras

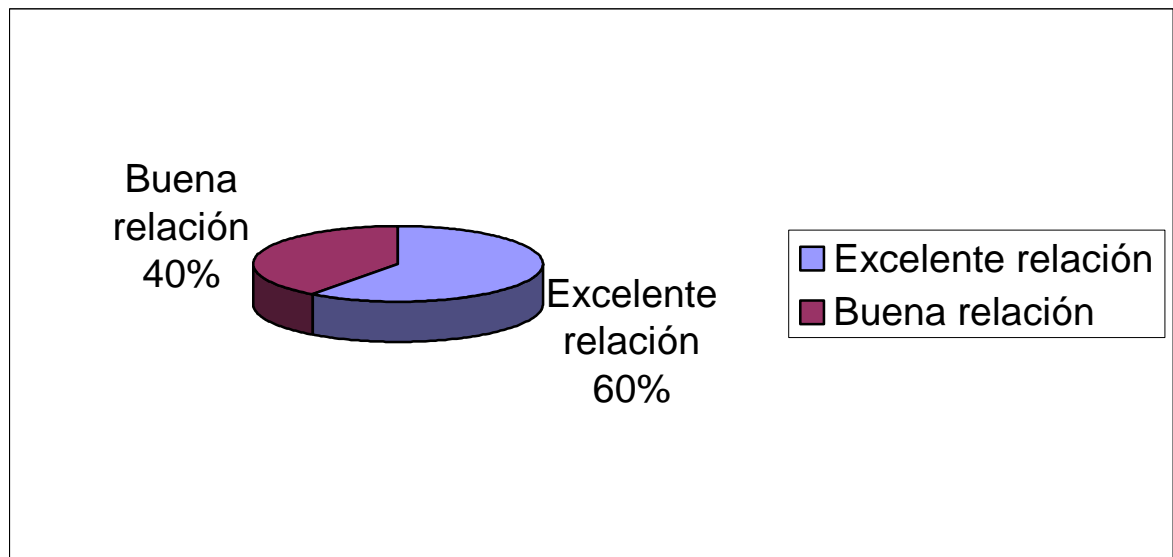
**Explicación.** El total del personal de la Empresa Lácteos Santa Ana expresa sentirse motivado.

**Tabla 4. ¿Cómo es la relación con su jefe?**

Excelente	Buena	Regular	%
6			60%
	4		40%
		0	0%
Total			100%

Fuente: Las Autoras

**Gráfica 4. ¿Cómo es la relación con su jefe?**



Fuente: Las Autoras

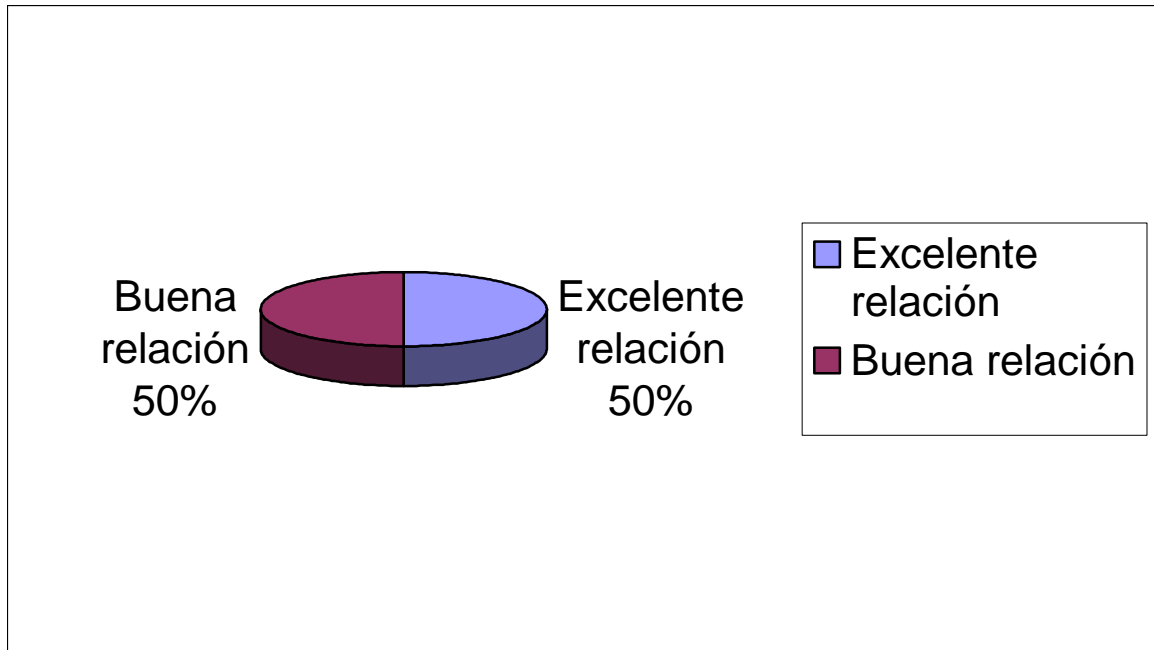
**Explicación.** Se puede observar que en la Empresa Lácteos Santa Ana los trabajadores tienen excelente relación con su jefe.

**Tabla 5. ¿Cómo califica usted la relación con el grupo de trabajo?**

Excelente	Buena	Regular	%
5			50%
	5		50%
Total			100%

Fuente: Las Autoras

**Gráfica 5. ¿Cómo califica usted la relación con el grupo de trabajo?**



Fuente: Las Autoras

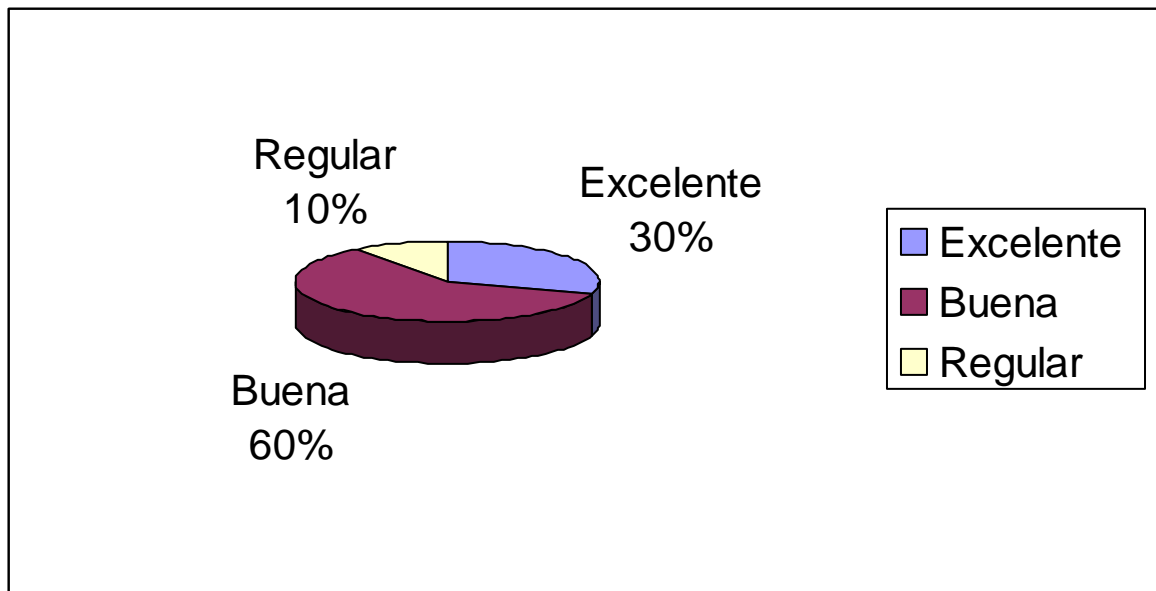
**Explicación.** En términos generales la relación entre el grupo de trabajo presenta un ambiente armónico.

**Tabla 6. ¿Se integra usted constantemente con sus compañeros de trabajo?**

Excelente	Buena	Regular	%
3			30%
	6		60%
		1	10%
Total			100%

Fuente: Las Autoras

**Gráfica 6. ¿Se integra usted constantemente con sus compañeros de trabajo?**



Fuente: Las Autoras

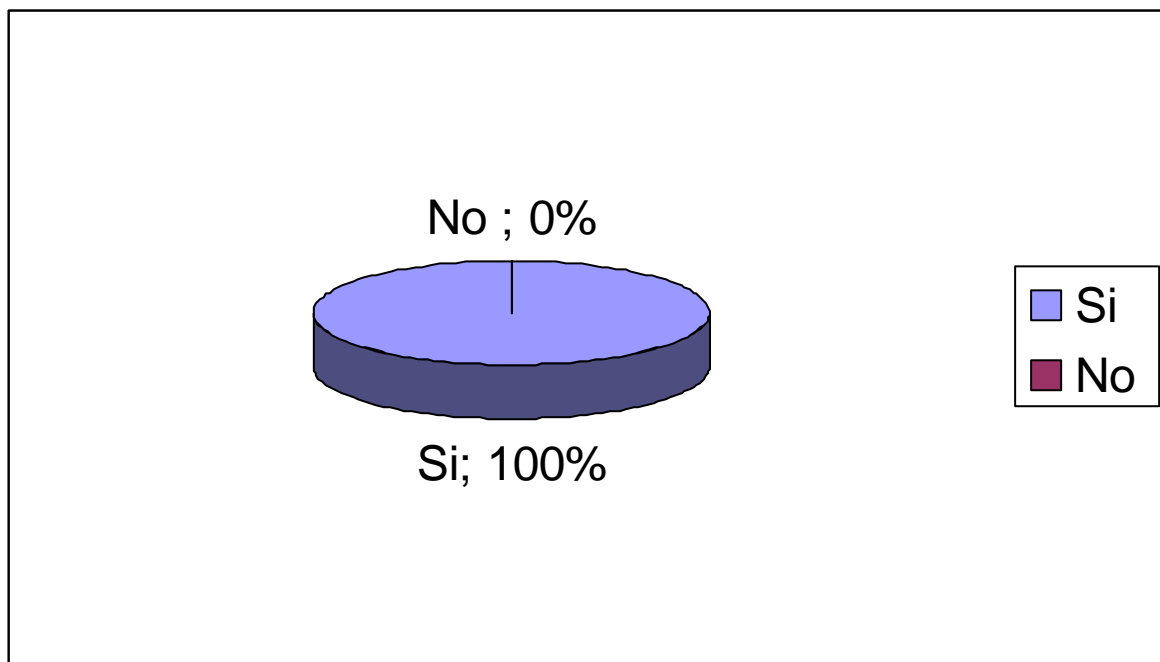
**Explicación.** Con relación a la integración del grupo de trabajo se aprecia un ambiente dinámico.

**Tabla 7. ¿Ha tenido accidentes de trabajo en esta empresa?**

SI	NO	%
	10	100%
Total		100%

Fuente: Las Autoras

**Gráfica 7. ¿Ha tenido accidentes de trabajo en esta empresa?**



Fuente: Las Autoras

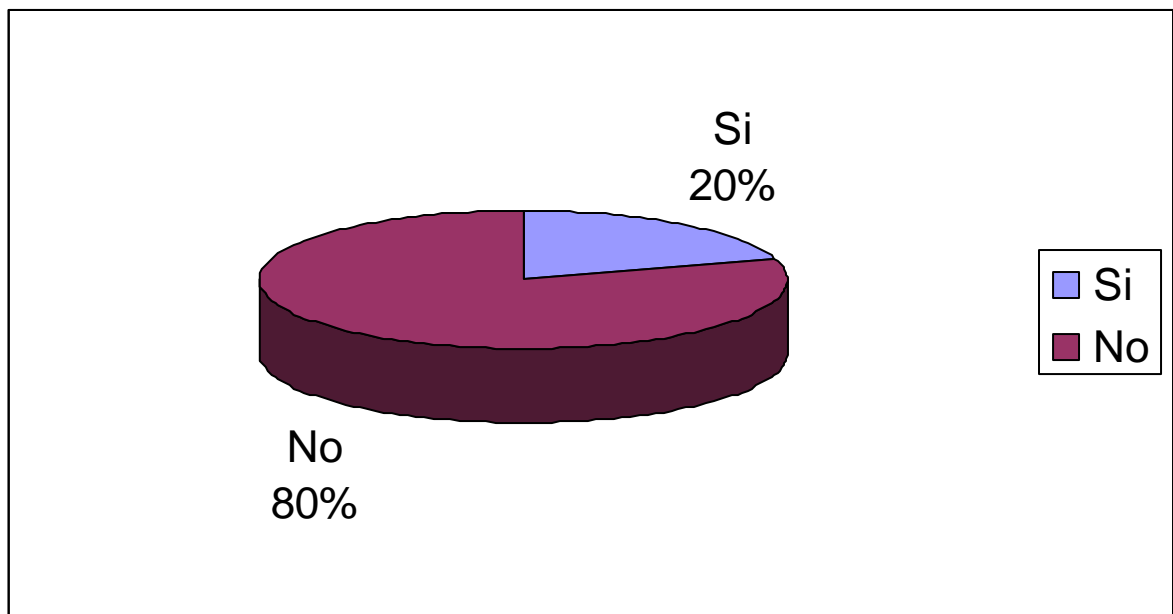
**Explicación.** Los accidentes de trabajo no se presentan, gracias a la presencia que la Empresa Lácteos Santa Ana ha venido indicando en su personal.

**Tabla 8. ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa?**

SI	NO	%
2		20%
	8	80%
TOTAL		100%

Fuente: Las Autoras

**Gráfica 8. ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa?**



Fuente: Las Autoras

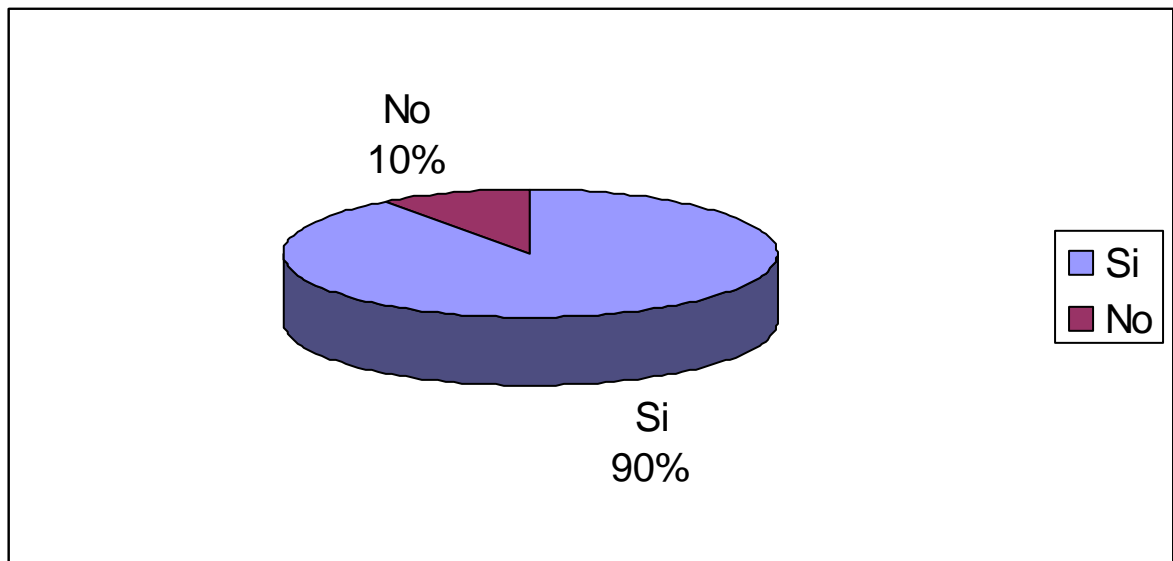
**Explicación.** Existe carencia en la oferta de capacitación a los operarios; lo cual en un aspecto importante a tener en cuenta para que la productividad sea más eficiente y eficaz.

**Tabla 9. ¿La empresa le ofrece las condiciones de seguridad industrial necesarias para sus labores?**

SI	NO	%
9		90%
	1	10%
TOTAL		100%

Fuente: Las Autoras

**Gráfica 9. ¿La empresa le ofrece las condiciones de seguridad industrial necesarias para sus labores?**



Fuente: Las Autoras

**Explicación.** La empresa Lácteos Santa Ana se preocupa por las condiciones de regularidad industrial, convirtiéndose en una fortaleza para sus operarios.

### 5.1.1 Ficha técnica de la encuesta a los colaboradores:

- Elaborada por las autoras (Nery Oros, Elizabet Hernández y Esperanza Robayo).
- Financiada por el Grupo Investigador
- Fecha de Realización: Septiembre de 2002
- Elemento Último de la muestra: Hombres (9), Mujeres (1)

- Duración: (4) días
- Tamaño de la muestra: 10 empleados encuestados
- Procedimiento de muestreo: único a la Empresa Lácteos Santa Ana
- Método: Cuestionario con preguntas de tipo cerrado y abierto.
- Instrumento: Estructurado
- Margen de Error: El 5%
- Nivel de Confianza: El 95%

### **5.1.2 Ficha técnica de la entrevista al Gerente de la empresa Lácteos Santa Ana:**

- Elaborada por las autoras (Nery Oros, Elizabet Hernández y Esperanza Robayo).
- Financiada por el Grupo Investigador
- Fecha de Realización: Septiembre de 2002
- Elemento Último de la muestra: Gerente (1)
- Duración: (1) día
- Tamaño de la muestra: 1
- Procedimiento de muestreo: único a la Empresa Lácteos Santa Ana
- Método: Preguntas y respuestas
- Instrumento: Estructurado
- Margen de Error: El 5%
- Nivel de Confianza: El 95%

## **5.2 RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS AL GERENTE, SEÑOR ALFREDO FERNÁNDEZ EMPRESA LÁCTEOS SANTA ANA**

Permite establecer una amplia información en los diferentes aspectos que atañan a la empresa y que se enmarquen dentro de las siguientes opiniones e inquietudes.

Expresa que la gestión empresarial de Lácteos Santa Ana oscila de 0 a 100 en un 80%, al igual que su imagen, lo cual se reconoce con sus diez años de creación, manteniéndose en su objeto social como es venta y producción de queso fresco.

En el aspecto más administrativo expresa que la toma de decisiones en la empresa está funcionando de forma armónica y dinámica, y además indica que la empresa posee los siguientes aspectos corporativos: valores, filosofía, logotipo y con carencia en la misión, visión y slogan empresarial. Aspectos que serán tenidos en cuenta en la propuesta de trabajo para sugerirlos.

La empresa cuenta actualmente con 10 colaboradores, posee una estructura organizacional con su manual de funciones, pero no posee manuales de procedimientos y tampoco cuenta con un sistema de vinculación de personal, no establece programas de capacitación a sus trabajadores, además no cuentan con un reglamento interno de trabajo, permitiendo establecerlo como propuesta de alternativa de solución por parte de las integrantes del grupo.

El gerente indica que los aspectos positivos en relación con los colaboradores se establecen a través del diálogo y buen trato, que la comunicación se realiza a través del medio verbal y que si se realizan evaluaciones periódicas internas y externas en lo que respecta a su razón de ser. Indica que la competencia más fuerte a nivel regional es “Guama lácteos” de ahí que le ha permitido a la empresa establecer investigaciones de mercadeo

En ese escenario, percibe el desarrollo tecnológico de su empresa en la región actualizada, y que sus colaboradores tienen una modalidad de contratación indefinida; además expresa que la jornada laboral de la empresa cumple con lo establecido por la ley, es decir 8 horas diarias y en casos de alta producción horas extras.

Con relación a las oportunidades que actualmente enfrenta la empresa el gerente manifiesta que una alternativa prioritaria es la de enfriamiento de leche y la comercialización con otras empresas.

De igual forma, indica que las amenazas actuales con relación a la baja producción de materias primas lo cual conlleva a no cumplir la demanda exigida con respecto a la producción de queso específicamente.

En ese orden de ideas, manifiesta que la filosofía de la empresa se refleja en el liderazgo regional, con la calidad de sus productos. Ligado en el cumplimiento a proveedores en forma efectiva y oportuna, logrando ser competitivo frente a la competencia. Es decir, el gerente manifiesta que la ubicación en los mercados de cadena y populares están presentando un fenómeno agresivo competitivo.

Indica que las estrategias de atención a los clientes se establecen de horarios extendidos y entrega oportunas y de esa manera le permite una mejor posición competitiva a través de promociones y la calidad de sus productos. Vale la pena indicar que estos aspectos tienen su apoyo con los recursos físicos y humanos para desempeñar la labor productiva, haciéndola más eficiente y eficaz.

El mencionado gerente comenta que en el último año la inversión del sector presenta una tendencia a permanecer constante.

Actualmente la empresa cuenta con los servicios públicos necesarios para realizar sus procesos, pero lamentablemente no posee personal calificado para ésta labor.

En ese orden indica que la venta del producto la realiza tanto a crédito como de contado.

Es importante resaltar que la producción diaria equivale a 1.80 Lbs de queso. Los medios de publicidad y promociones que actualmente utiliza la empresa son: afiches, almanaques y participación en algunos eventos tradicionales como el coleo, ciclismo y deportivos, manifiesta que el sistema de canal de comercialización actual es: productor – distribuidor – consumidor y también se aplica al sistema producto distribuidor – venta detallada y además cuentan con un punto de venta en un sitio estratégico del municipio.

Anota que la procedencia de las materias primas es de origen local y regional. La empresa lleva registros contables básicos que le permite registrar y controlar la producción.

Expresa que los problemas que enfrenta la empresa en orden de importancia son:

- Falta de capital de trabajo, escasez de la materia prima, competencia agresiva de otros departamentos y la competencia desleal en la compra de materia prima.
- La empresa actualmente no se encuentra asociada a ningún gremio.
- La empresa actualmente presenta rigurosos controles de calidad en su proceso, tener como clientes potenciales a mercados populares, almacenes de cadena y distribuidores de productos alimenticios.
- Con respecto a la planeación estratégica no cuenta con metas y objetivos ni a corto ni a largo plazo, es decir se viene realizando de manera empírica, la empresa tampoco cuenta con el apoyo gubernamental con respecto a créditos, capacitación e incentivos tributarios; siendo negativo un ambiente organizacional propicio para la ejecución de la planeación estratégica.

Posee una base de datos actualizada y un sistema de información gerencial básico de la producción. Con respecto al precio de los productos, le permite competir en el mercado tanto local como regional. La empresa no posee un sistema de quejas y reclamos para las sugerencias y opiniones de los clientes.

Manifiesta que los cambios organizacionales ocurridos en los dos últimos años, ha sido el nombramiento de un administrativo en el campo de producción. Con relación al examen médico, sólo se lleva a cabo al ingreso del colaborador.

Se indica que el salario se paga en forma quincenal. De otro lado no posee un reglamento de higiene y seguridad social.

## 6. RESULTADOS MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo empresarial empírico.</li> <li>• Nivel académico bajo.</li> <li>• Estructura física en arriendo.</li> <li>• Desconocimiento en materia de salud ocupacional.</li> <li>• Poco conocimiento e información sobre enfermedades profesionales.</li> <li>• Falta de planificación en los procesos.</li> <li>• Alta inasistencias de salud preventiva.</li> <li>• Distanciamiento de las entidades para las operaciones financieras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento poblacional.</li> <li>• Oferta de materia prima.</li> <li>• Demanda del producto a nivel de almacenes de cadena.</li> <li>• Desarrollo económico nacional.</li> <li>• Desarrollo y crecimiento regional en sector lácteos.</li> <li>• Vías de acceso amplias y adecuadas.</li> <li>• Fomento a la industria nacional.</li> <li>• Mejoramiento y ampliación de vías.</li> <li>• Proyectos de desarrollo por ejecutar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de la empresa por los propietarios.</li> <li>• Ubicación estratégica de la empresa.</li> <li>• Genera empleo directo e indirecto.</li> <li>• Facilidad para la adquisición de la materia prima.</li> <li>• Posicionamiento en el mercado.</li> <li>• Calidad y precios justos.</li> <li>• Iniciativa y espíritu empresarial de su propietario.</li> <li>• Tipo de contratación a término indefinido.</li> <li>• El personal se desempeña</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situación económica del país.</li> <li>• Competencia desleal.</li> <li>• Inseguridad social</li> </ul>

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de tecnología de punta.</li> <li>• Falta de recursos financieros.</li> <li>• Falta de políticas de mercadeo agresiva</li> <li>• No existe planificación de capacitación a los colaboradores por parte de la empresa.</li> </ul>	<p>(Riego del Ariari, Aeropuerto internacional de carga e infraestructura vial).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo turístico regional.</li> <li>• Adquisición de tecnología de punta.</li> <li>• Fomento de apoyo de crédito gubernamental a través de los PYMES.</li> </ul> <p>Oferta de proveedores.</p>	<p>eficientemente en la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los colaboradores se sienten motivados para ejercer sus labores</li> <li>• La relación con su jefe es excelente en un 60% y un 40% buena.</li> <li>• No han ocurrido accidentes de trabajo.</li> </ul> <p>Existe seguridad industrial necesaria para los colaboradores.</p>	

## 7. PLAN DE MEJORAMIENTO Y/O RECOMENDACIONES

### 7.1 OBJETIVOS

**7.1.1 Objetivo General:** Ofrecer lineamientos de mejoramiento en el área administrativa y de producción; con el propósito de hacer más eficiente y eficaz las operacionalidades.

#### 7.1.2 Objetivos Específicos:

- Implementar normas básicas de seguridad industrial.
- Diseñar un cuadro comparativo de las funciones administrativas.
- Sugerir principios corporativos (misión, visión, valores).
- Implementar el Reglamento Interno de Trabajo.
- Implementar el Régimen de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Implementar la estructura organizacional y su manual de funciones.
- Establecer modelo de quejas y reclamos.
- Implementar un manual de procedimientos.
- Establecer controles de calidad.
- Construir indicadores de gestión.

## 7.2 HACIA DONDE DIRIGIR LOS CAMBIOS (SEIS MESES PARA EL LOGRO DE RESULTADOS)

<b>Características actuales de la empresa Lácteos Santa Ana</b>	<b>Características a obtener</b>
1. Comunicación. Emanan de la gerencia, se lleva a cabo de manera empírica.	1. La comunicación. Se debe hacer de manera ascendente para proponer ideas de mejoramiento y contribuir al éxito de la organización.
2. La estructura organizacional se trabaja en forma empírica.	2. La estructura organización debe ser integral, flexible que le permita adoptarse rápidamente a los cambios del mercado. Es decir, debe ser una empresa de puertas abiertas.
3. Sistema de selección. No existen procesos de vinculación formales, que le permitan seleccionar el mejor perfil y/o colaborador.	3. El proceso de selección debe ser por escrito aplicando las mejores conductas regulares para obtener los mejores aspirantes.
4. Capacitación y desarrollo. No existe planificación de programas de capacitación y no se hace un seguimiento de lo aprendido.	4. Debe llevarse a cabo programas de capacitación continuos y permanentes, desarrollando en forma congruente y convergente con el área específica de la empresa Lácteos Santa Ana.
5. Motivación. Existe motivación generalizada.	5. Dado la importancia de la motivación se deben conformar círculos de mejoramiento para contribuir con inteligencia y creatividad del éxito y cumplimiento de los objetivos de Lácteos Santa Ana.
6. Clima laboral. Se trabaja eficiente y motivado pero no existe un manual de funciones específicos, de procedimientos o reglamentos internos y principios corporativos establecidos.	6. Los operarios deben integrarse mucho más a diversas actividades de todo tipo (Cultural, familia, deportivo) lo cual permitirá crear un gran sentido de solidaridad entre quienes trabajan juntos.
7. Orientación de esfuerzos. El proceso se centra sobre la producción y la rentabilidad de costos. El cliente queda relegado o desatendido en sus necesidades.	7. El proceso gerencial y productivo debe centrarse sobre la satisfacción de las necesidades del cliente; para satisfacción de esta manera la calidad, la imagen del producto mediante una cuidada evaluación de la calidad antes que el precio.

Fuente: Las autoras.

### **7.3 REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL LÁCTEOS SANTA ANA**

De conformidad con los artículos 348, 349 y 350 del Código Sustantivo de Trabajo y con la Resolución 02400 de mayo 29 de 1979, la Empresa LÁCTEOS SANTA ANA, ubicada en el Municipio de Guamal – Departamento del Meta con base en la normatividad establece su REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD, y en consecuencia sus disposiciones son de obligatorio cumplimiento por parte de la Empresa y de todos sus trabajadores a su servicio, así como las demás normas de higiene y seguridad establecidas, o que se incorporen a los contratos de trabajo verbales y escritos celebrados o que se celebren en la Empresa.

#### **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1. OBJETIVO Y APLICACIÓN.** El presente REGLAMENTO expresa la voluntad de la Empresa de evitar accidentes y enfermedades que puedan ocurrir en todos los frentes de trabajo, e implica una disciplina por parte de los trabajadores, de obligatorio cumplimiento. La seguridad y la higiene hacen parte de toda labor en cuanto a las reglas establecidas en este Reglamento, y las normas específicas que se determinen para cada actividad o trabajo en particular. El deber del trabajador no consiste únicamente en efectuar la labor a él asignada, sino también en desarrollar su trabajo dentro de las normas específicas de seguridad e higiene establecidas a fin de prevenir y evitar todos los riesgos que puedan causar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales o que atenten contra la salud e higiene individual o colectiva.

**ARTÍCULO 2. VIGILANCIA Y CONTROL.** La empresa por intermedio del Gerente ejercerá vigilancia permanente tanto sobre el uso de los elementos de protección necesarios en determinadas labores, como sobre el cumplimiento de las normas generales de higiene y seguridad para evitar accidentes o enfermedades.

**ARTÍCULO 3. RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA.** La responsabilidad para implantar y hacer cumplir las normas generales, normas específicas, reglas, procedimientos, instrucciones, etc., sobre higiene y seguridad industrial, estará a cargo del Gerente de Producción en cuanto a las condiciones ambientales, físicas, mecánicas y humanas de su zona de trabajo quien deberá:

- a. Prevenir todo riesgo que pueda causar accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

- b. Prestar la colaboración al lesionado en caso de accidentes de trabajo y cumplir estrictamente los procedimientos tanto legales como médicos y analizar las causas físicas, mecánicas o humanas que lo motivaron.
- c. Señalar las condiciones físicas o mecánicas, etc., inseguras e informar para que sean corregidas.
- d. Describir los actos inseguros de sus trabajadores, corregirlos y enseñarles la manera segura de trabajar en sus tareas, en cuanto a los métodos, elementos de protección, etc., para suprimir los riesgos de accidentes.

**ARTÍCULO 4. RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJADORES.** Todos los trabajadores tienen la responsabilidad de realizar sus tareas dentro de las mejores condiciones de seguridad cumpliendo las normas establecidas y usando los elementos y dispositivos de seguridad y protección asignados a cada labor. Deben vigilar constantemente el funcionamiento de la maquinaria y equipo a su cargo, a fin de eliminar cualquier riesgo o peligro de accidente o enfermedad. Deberán comunicar a su jefe inmediato cualquier falla humana, física o mecánica que se presente en la realización del trabajo, para que se tomen las medidas preventivas necesarias.

## **CAPÍTULO II SEGURIDAD E HIGIENE DEL PERSONAL**

**ARTÍCULO 5. CERTIFICADO DE SALUD:**

- a. **Obligatoriedad:** es obligatorio para todas las personas que trabajen o deseen trabajar en la Empresa, presentar los certificados de sangre, frotis de garganta, coprológico, parcial de orina, pulmones y vacunas; y quedará a cargo de la empresa la renovación de los certificados de salud que hayan caducado, del personal de trabajadores a su servicio.
- b. **Obtención:**
  - El trabajador deberá someterse a exámenes fluoroscópico o radiográfico de los pulmones y exámenes serológicos, frotis de garganta, coprológico, parcial de orina, practicados por Dispensario antituberculoso o laboratorios particulares de reconocida idoneidad.
  - Aplicarse las vacunas indicadas si así lo requiere el lugar de trabajo y aquellas que ordenen las autoridades competentes.

ARTÍCULO 6. HIGIENE DEL PERSONAL. Todos los trabajadores deben presentarse a la empresa en buenas condiciones de aseo personal.

ARTÍCULO 7. Todos los trabajadores al servicio de la empresa están obligados a observar y cumplir las medidas de higiene personal que prescriben las autoridades del ramo, los Reglamentos, instrucciones y procedimientos internos que la Empresa establezca para la protección personal y colectiva de sus trabajadores.

ARTÍCULO 8. OBLIGACIONES. Los trabajadores tienen las siguientes obligaciones en cuanto a higiene:

- a. El trabajador deberá hacer el mejor uso de los elementos de trabajo a su cuidado.
- b. El trabajador deberá mantener limpio y aseado el puesto específico de trabajo, no queriendo con ello decir que la Empresa no cuenta con el personal destinado para efectuar las labores de Higiene y aseo general en todas sus dependencias.
- c. El trabajador deberá hacer el mejor uso de los desvestideros, inodoros, duchas, orinales y demás servicios higiénicos.
- d. El trabajador que se encuentre afectado de enfermedad, deberá consultar al médico de la empresa, o enviarse a la consulta correspondiente del Instituto de Seguros Sociales.

ARTÍCULO 9. La empresa suministrará a los trabajadores para el desempeño de sus labores operativas, trabajos de mantenimiento y celaduría, los uniformes que a continuación se especifican:

- Personal operativo: botas de caucho, delantales de caucho, guantes en malla que protejan adecuadamente a los trabajadores que laboran en el corte de pollos, gorros adecuados para recubrir totalmente el cabello y tapabocas que se suministrarán cada tres (3) meses.
- Personal encargado del mantenimiento externo de los vehículos: botas de caucho, delantales de caucho, guantes de caucho y cascos de seguridad para protección de la cabeza, que se suministrarán cada tres (3) meses.
- Personal de celaduría: uniformes en paño con su respectivo Kepis, provistos del distintivo de la empresa, los cuales se suministrarán cada seis (6) meses.

PARÁGRAFO. El cambio de dichos vestidos se hará en el local que la empresa tiene destinado para este fin, el cual está dotado con Lockers, debidamente

acondicionados y separados por sexos. Los trabajadores tendrán diez minutos, contados a partir de la hora de entrada, para cambiarse y empezar sus labores.

ARTÍCULO 10. OBSERVACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE HIGIENE. Todo trabajador deberá observar las medidas de higiene y salubridad, que prescriben las autoridades de salud en general y en particular, las que ordenen la empresa y considere necesarias para el mejor cumplimiento y desarrollo de sus labores.

### **CAPÍTULO III SERVICIOS SANITARIOS ADECUADOS**

ARTÍCULO 11. Teniendo en cuenta que el número de trabajadores de la empresa es de diez (10) se han establecido los siguientes servicios sanitarios para las oficinas y demás dependencias del establecimiento de trabajo, separados por sexos y dotados de todos los elementos propios, consistentes en papel higiénico, toallas desechables y jabón.

SERVICIOS SANITARIOS: Personal operativo:

Personal femenino:

- Inodoros: 1
- Lavamanos: 1

Personal masculino

- Inodoros: 1
- Lavamanos: 1
- Orinales: 1
- Duchas: 1

En las oficinas existen servicios sanitarios separados para los varones y mujeres, habiendo los necesarios en las diferentes dependencias.

### **CAPÍTULO IV INSTALACIONES LOCATIVAS Y CONDICIONES GENERALES DE SALUBRIDAD EN LOS LOCALES Y AMBIENTES DE TRABAJO DEL ESTABLECIMIENTO**

ARTÍCULO 12. La empresa tiene sus instalaciones industriales en edificación modernizada, con áreas separadas para el personal administrativo y operativo.

Las paredes, pisos y cielos rasos están adecuadamente revestidos en forma tal, que su mantenimiento se facilita.

ARTÍCULO 13. DISPOSICIONES DE LOS LOCALES Y AMBIENTES DE TRABAJO. Los locales de trabajo, como antes se dijo, están distribuidos en forma separada y por la actividad de la empresa se utilizan:

ARTÍCULO 14. VENTILACIÓN. En todas las instalaciones es del tipo predominantemente natural.

ARTÍCULO 15. ILUMINACIÓN. Aunque es predominantemente natural, en las zonas de trabajo que por su localización lo demande se complementa con bombillas instaladas y cuyas características de intensidad y uniformidad sean las más apropiadas para no causar fatiga visual.

ARTÍCULO 16. ORDEN Y LIMPIEZA DE LOS AMBIENTES DE TRABAJO. Todos los sitios de trabajo, pasadizos, zona de descargue y servicios sanitarios deben mantenerse en buenas condiciones de limpieza. Por ningún motivo se permitirá la acumulación de polvo, desperdicios o basuras.

El piso de las salas de trabajo y correderos se mantendrán libres de desperdicios y sustancias que causen daño a los trabajadores. La limpieza de las salas de trabajo se efectuará, siempre que sea posible, fuera de las horas laborales, y se evitará diseminar polvo al ejecutarla. Las basuras y demás desperdicios se sacarán frecuentemente para mantener en buenas condiciones los locales. Los útiles para el aseo de los locales de trabajo se guardarán en casilleros especiales ubicados en sectores apropiados, se aplicarán soluciones desinfectantes para la higienización de los locales, sanitarios, etc., a las personas dedicadas a este servicio se les dotará de los elementos de protección adecuados. Se tomarán medidas efectivas y otras plagas dentro de las zonas de trabajo, además se evitará la descomposición de materia orgánica que pueda producir gérmenes patógenos, etc.

ARTÍCULO 17. Las personas que ejecutan cualquier labor, tendrán la obligación de mantener despejado su sitio de trabajo, significando con esto que no deben mantenerse cerca objetos, elementos, ni personas extrañas que entorpezcan sus labores, y puedan correr un nuevo riesgo.

## **CAPÍTULO V PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES**

ARTÍCULO 18. La empresa ha instruido debidamente a su personal sobre la manera correcta como deben ser manejados los instrumentos y materiales que se

le han asignado, así como también sobre los sistemas de prevención de los riesgos profesionales a que hallen expuestos.

ARTÍCULO 19. La empresa suministrará al personal dedicado a las labores de mantenimiento externo de los vehículos, tales como lavado y engrase, revisión y cambio de aceites, etc., los siguientes elementos de protección: botas de caucho, delantales de caucho y cascos de seguridad para protección de la cabeza.

ARTÍCULO 20. Es obligatorio para el trabajador el uso de los elementos de protección que la empresa le suministre.

ARTÍCULO 21. Para prevenir cualquier riesgo de enfermedad a los trabajadores de la compañía deben observarse las siguientes prescripciones:

- a. Usar los elementos de protección que la empresa suministra.
- b. Cada doce (12) meses debe presentarse al examen médico de la empresa.
- c. Debe cumplir las prescripciones ordenadas por el médico, a fin de evitar hasta donde sea posible, la enfermedad profesional.

ARTÍCULO 22. A los trabajadores les está prohibido manejar distintos instrumentos, de aquellos que les han sido entregados, para el desempeño de sus funciones.

ARTÍCULO 23. Cuando ocurra un accidente de trabajo, por leve que sea, el lesionado tendrá la obligación de ponerlo en conocimiento de sus superiores y de presentarse inmediatamente a la oficina encargada de suministrar los primeros auxilios, situada en el mismo local de la empresa y reclamar que se levante el ACTA DEL ACCIDENTE y enviarla en un lapso no superior a veinticuatro (24) horas al Instituto de Seguros sociales.

PARÁGRAFO. Con el fin de atender a los trabajadores que sufren accidentes o enfermedades agudas, la empresa ha instalado dentro del mismo local y en lugar apropiado un botiquín de primeros auxilios, dotado de todos los elementos necesarios para atender a su personal en los casos de emergencia, tales como: gasa, algodón, esparadrapo, alcohol, merthiolate, tijerillas, vendas elásticas, curitas, analgésicos, antiespasmódicos, ungüentos para quemaduras, etc.

ARTÍCULO 25. EXTINGUIDORES. La empresa tiene adecuadamente distribuidos en los diferentes locales de trabajo un número suficiente de equipos contra incendio, ha instruido a sus trabajadores para su uso en caso de conato de incendio, consistentes en extinguidores de polvo químico seco en especial.

## **CAPÍTULO VI**

ARTÍCULO 26. La empresa ha contratado los servicios de un médico particular que practicará los exámenes médicos pre – ocupaciones y de retiro a sus

trabajadores, además atenderá la consulta médica general inmediata y de salud ocupacional a través de sus exámenes periódicos.

PARÁGRAFO. Para atender la salud en general de todos sus trabajadores la empresa se halla afiliada al Instituto de Seguros Sociales bajo el siguiente número patronal.

Tanto la empresa como los trabajadores están obligados a dar estricto cumplimiento a las disposiciones del I.S.S y del Ministerio de Trabajo, División Salud Ocupacional.

ARTÍCULO 27. La empresa está aportando el 2% de su nómina mensual de salarios con destino al Instituto de Bienestar Familiar, de conformidad a lo ordenado en el artículo 2 de la ley 27 de 1974, la cual derogó el artículo No. 245 del Código Sustantivo del Trabajo.

## **CAPÍTULO VII PROHIBICIONES**

ARTÍCULO 28. Los combustibles gasolina o disolventes volátiles no deberán almacenarse o transportarse en recipientes abiertos.

ARTÍCULO 29. Es prohibido retirar o anular los dispositivos de seguridad de los equipos, reparar, limpiar, lubricar o ajustar máquinas en movimiento; jugar o bromear en horas de trabajo; usar ropas sueltas o muy holgadas durante sus labores así como realizar trabajos para los cuales no han sido contratados ni autorizados expresamente.

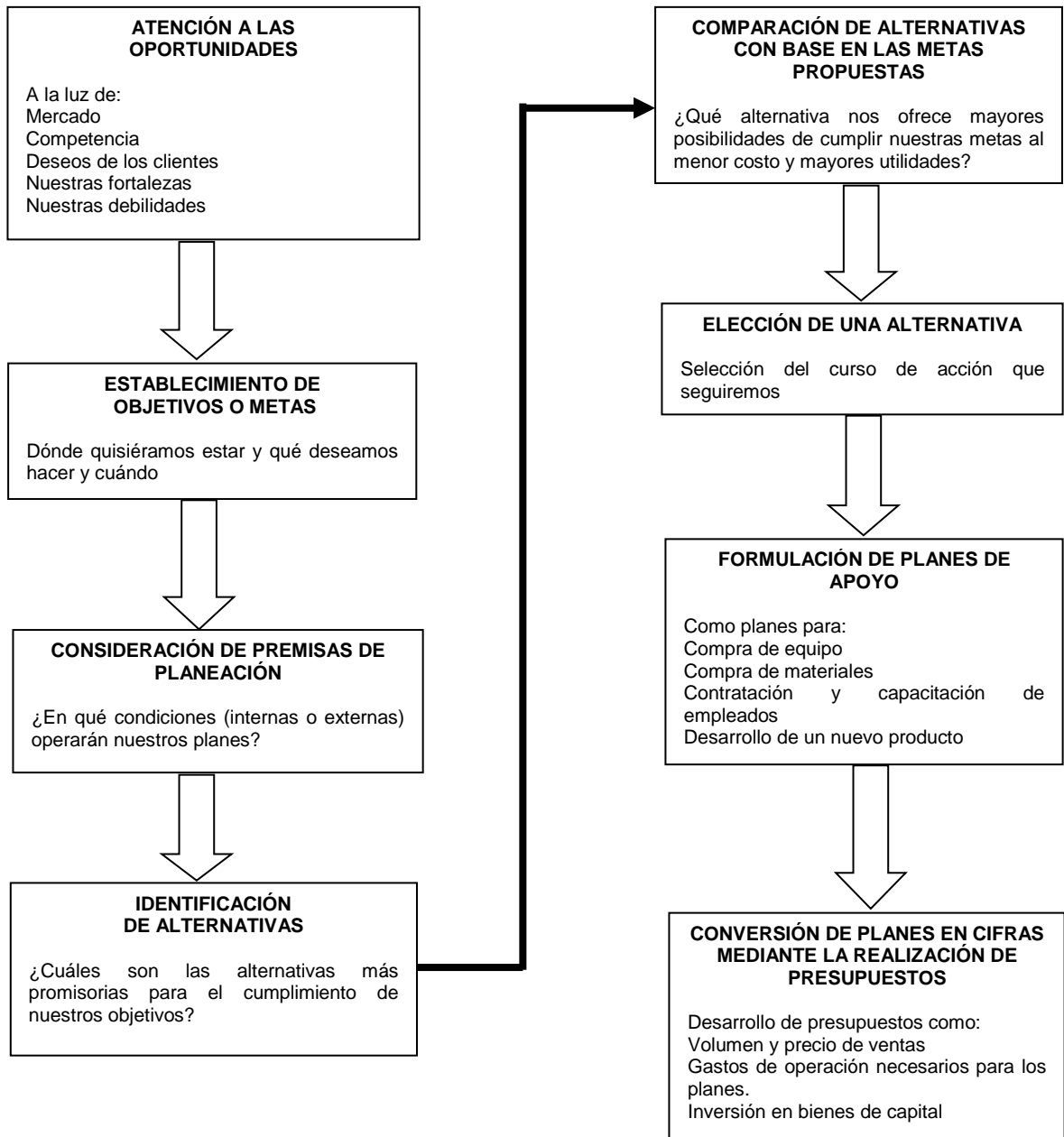
## **CAPÍTULO VIII PRESCRIPCIONES FINALES**

ARTÍCULO 32. El presente reglamento ha sido elaborado de acuerdo con el médico de la empresa, quien a su vez tiene la obligación de controlar la efectividad y el cumplimiento de sus disposiciones relacionadas con salud ocupacional.

ARTÍCULO 33. Tanto la empresa, como los trabajadores darán estricto cumplimiento a las disposiciones establecidas en este reglamento y su violación causará la aplicación de sanciones en proporción a la gravedad de la falta y de acuerdo con el procedimiento señalado por las normas legales correspondientes.

ARTÍCULO 34. El presente Reglamento entrará en vigencia quince (15) días después de su aprobación por la división de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y será fijado inmediatamente en lugares visibles del establecimiento y distribuido entre el personal, para su conocimiento y estricto cumplimiento.

## 7.4 PASOS DE LA PLANEACIÓN<sup>3</sup>



<sup>3</sup> Harold Koontz. Administración global. Editorial Mc Graw Hill. México 1999.

**7.4.1 Misión Empresarial sugerida.** Ofrecimiento de la producción y comercialización de queso al por mayor y minorista con calidad y a precio justo. Mediante la incorporación de tecnología apropiada, recurso humano calificado, capacitado, responsable, comprometido y mejorando permanentemente los estándares de calidad, para satisfacer plenamente las necesidades, exigencias y expectativas de la comunidad, a la vez generando un nivel óptimo de rentabilidad para la empresa. Lácteos Santa Ana.

**7.4.2 Visión Empresarial sugerida.** Permanecer como una empresa sólida en el campo del sector de lácteos, con un alto nivel de productividad y de rentabilidad sin descuidar el beneficio económico y social, aprovechando al máximo la tecnología y el recurso humano disponible. Sobresaliendo por la calidad de nuestros productos para convertirnos en una empresa líder a nivel local y regional en la prestación en la producción y comercialización de lácteos.

#### **7.4.3 Principios y valores y sugeridos:**

Sentido de pertenencia: Cuidar y ayudar a que la empresa prospere queriéndola como algo propio.

**Productividad.** Es condición necesaria para la permanencia si no se logran estándares de eficiencia, la organización estará condenada a desaparecer.

Puntualidad: Compromiso con la empresa, respeto con los compañeros y a la vez responsabilidad para con los clientes y proveedores que posean tratos comerciales con la empresa.

**Calidad Total.** Es un compromiso y una responsabilidad de todos los miembros, calidad en los procedimientos, calidad en la gestión administrativa y en las relaciones humanas.

**Rentabilidad.** Es el resultado del trabajo y el compromiso de todos los integrantes del ente económico. Cada miembro debe asumir la responsabilidad que le compromete en el logro y consolidación de ser una de las empresas rentables para poder continuar ofreciendo bienestar al personal, alcanzar meta de desarrollo microempresarial, innovación de productos y servicios, cumplir con las responsabilidades del Estado y por ende el fortalecimiento del patrimonio.

**Otros principios:** El respeto, la honestidad, el cumplimiento, garantías, competitividad, conocimiento del producto, capacitación, participación, los cuales son importantes para la empresa prestar un excelente servicio y ganar credibilidad empresarial.

**Objetivos corporativos propuestos.** Consolidar el crecimiento de la empresa intensificará su esfuerzo en lograr una utilización más integral e intensiva de los productos y servicios que ofrece, para asegurar la permanencia y lealtad de sus clientes; mediante el desarrollo de una estrategia de excelencia y calidad en sus productos y servicios. El crecimiento de la empresa será el resultado de los niveles de eficiencia y eficacia que se alcanza por las respuestas oportunas a las demandas del mercado.

**Aumentar la productividad.** Los esfuerzos de la empresa se concentrarán en lograr una mayor productividad en el servicio mediante una mayor pertenencia corporativa, una mayor cobertura en la prestación del servicio mediante la eficiencia y eficacia de los recursos.

Optimizar el manejo de los recursos financieros, tecnológicos y físicos.

Satisfacer al cliente: Anticipar y resolver aspiraciones y problemas será uno de los objetivos de la empresa, la cual fija mecanismos para identificar necesidades y expectativas del consumidor.

## **7.5 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO “LÁCTEOS SANTA ANA”**

Reglamento interno: es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y sus trabajadores en la prestación del servicio.

El reglamento se fundamenta en el código sustantivo de trabajo decreto 2663 de 1950, Art. 104 el cual dice que toda empresa que tenga más de 5 empleados, debe contar con un reglamento interno.

### **CAPITULO I CONDICIONES DE ADMISIÓN**

**ARTÍCULO 1.** Quien aspira a tener un puesto en “LÁCTEOS SANTA ANA” deberá hacer solicitud por escrito, para registrarlo como aspirante, y acompañar los siguientes documentos:

Certificado del último patrono con quien haya trabajado, en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.

Certificados de personas honorables sobre su conducta y capacidad y, en su caso, del plantel de educación en donde hubiere estudiado.

Libreta de servicio militar, cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad postal, según el caso y dos ejemplos de su retrato.

ARTÍCULO 2 “LÁCTEOS SANTA ANA” puede admitir mediante la renuncia de los riesgos respectivos, a los trabajadores de que trata el aparte 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.

ARTÍCULO 3. Cuando la naturaleza de las funciones lo requieran, por su técnica o especialización, “LÁCTEOS SANTA ANA” podrá celebrar el respectivo contrato laboral, de conformidad con las reglamentaciones que tenga establecido el instituto nacional de aprendizaje – SENA.

ARTÍCULO 4. El contrato laboral debe formalizarse por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo.

ARTÍCULO 5. El contrato laboral debe contener estipulaciones, por lo menos, acerca de los siguientes puntos:

El lugar de enseñanza y su término el cual no puede exceder de tres (3) años.

El salario convenido, su forma, tiempo y lugar de pago.

Nombre de la empresa y del aprendiz con sus correspondientes datos personales.

Obligaciones de las partes y firmas de los contratantes.

ARTÍCULO 6. Los trabajadores gozarán de todas las prestaciones sociales de origen legal y no de las especiales o adicionales a las legalmente obligatorias, establecidas o que se establezcan por los socios a favor de los trabajadores permanentes ocupados en funciones propias a la naturaleza y afines de la empresa “LÁCTEOS SANTANA”. Sus relaciones estarán sometidas, aparte de las modalidades especiales previstas en el presente capítulo a las generales del contrato de trabajo.

ARTÍCULO 7. Además de las obligaciones que en el artículo 58 del Código Sustantivo de Trabajo se establecen obligaciones especiales del trabajador:

Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular la impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido.

No comunicar con terceros, salvo autorización expresa las informaciones que tengan sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al empleador, lo que no

obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.

Conservar y restituir un buen estado, salvo el deterioro natural, los instrumentos y útiles que le hayan sido facilitados y las materias primas sobrantes.

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

Comunicar oportunamente al empleador las observaciones que estime conducentes a evitar daños y perjuicios.

Prestar la colaboración posible en casos de siniestro o de riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa o establecimiento.

Observar las medidas preventivas higiénicas, prescritas por el médico del empleador o por las autoridades del ramo.

Observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.

Prestar personalmente con todo ciudadano y aplicación del trabajo convenido sujetándose a las órdenes, instrucciones y enseñanzas de "LÁCTEOS SANTA ANA"

Ser legal y guardar respeto a sus superiores, trabajadores y clientes deL "LÁCTEOS SANTA ANA".

Guardar reserva absoluta sobre la vida privada de los superiores del "LÁCTEOS SANTA ANA" y de sus trabajadores.

Procurar la mayor economía para "LÁCTEOS SANTA ANA" en el desempeño del trabajo.

**ARTÍCULO 8.** Además de las obligaciones establecidas en el artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo, "LÁCTEOS SANTA ANA" tiene obligaciones especiales como empleador:

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

Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud (Conc. Num. 10. 348).

Prestar inmediatamente los primeros auxilios en casos de accidente o de enfermedad. A este efecto en todo establecimiento, taller o fábrica que ocupe habitualmente más de diez (10) trabajadores, deberá mantenerse lo necesario, según reglamentación de las autoridades sanitarias (Conc. 205).

Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos. (Conc. 59 num. 1 y 2., 132, 134, 138).

Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos (Conc. 59, num. 48, 5, 6 y 9, 111).

Conceder al trabajador las licencias necesarias para el ejercicio del sufragio; para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación; en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada; para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización o para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avise con la debida oportunidad al empleador o a su representante y que, en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal que perjudique el funcionamiento de la empresa. En el reglamento del trabajo se señalarán las condiciones para las licencias antedichas. Salvo convención en contrario, el tiempo empleado en estas licencias puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas de su jornada ordinaria, a opción del empleador. (Conc. 53, 59)

Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor y el salario devengado; e igualmente, si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificado sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considera que el trabajador, por su culpa, elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurrido cinco (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 (Conc. 59, 65).

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 hasta la concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar en donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador, se entienden comprendidos los de los familiares que con él convivieren; y (Conc. 73).

Cumplir el reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes (Conc. 104, 108).

Enseñarle la profesión, arte u oficio a que se hubiere comprometido, facilitándole todos los medios para su formación profesional.

Concluido el aprendizaje, preferido en igualdad de condiciones para llenar las vacantes que ocurran relativas a la profesión profesional.

Otorgarle a la terminación del aprendizaje, una certificación en la que se haga constar la duración de la enseñanza y las condiciones y prácticas adquiridas.

PARÁGRAFO. El contrato de aprendizaje celebrado a término mayor del señalado para la formación del trabajador en el oficio respectivo, se considerará para todos los efectos legales, regido por las normas generales del contrato de trabajo en el lapso que exceda a la correspondiente duración del aprendizaje de ese oficio.

ARTÍCULO 9. Tiene capacidad para celebrar contrato de aprendizaje toda persona que haya cumplido 18 años o la menor de esa edad, mediante el lleno de los requisitos de que trata el aparte e) del artículo 1º. De este reglamento.

## **CAPITULO II PERIODO DE PRUEBA**

ARTÍCULO 10. “LÁCTEOS SANTA ANA”, una vez admitido el aspirante, podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar, por parte de “LÁCTEOS SANTA ANA” las aptitudes del trabajador, y, por parte de éste, la conveniencia de las condiciones de trabajo.

ARTÍCULO 11. El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo.

ARTÍCULO 12. El período de prueba no puede exceder de dos meses. Cuando el período de prueba se pacte por un lapso menor del límite máximo expresado, las partes pueden prorrogarlo antes de vencerse el período primitivamente estipulado y sin que el tiempo total de la prueba pueda exceder de dos meses.

ARTÍCULO 13. El período de prueba puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento sin previo aviso. Pero si expirado el período de prueba el trabajador continuare al servicio de “LÁCTEOS SANTA ANA” con su consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquél a éste, se considerarán regulados por las normas generales del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones.

### **CAPITULO III TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS**

ARTÍCULO 14. No tienen el carácter de trabajadores propiamente dichos de “LÁCTEOS SANTA ANA”, sino el de menos trabajadores accidentales o transitorios los que se ocupen en labores de corta duración, no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de “LÁCTEOS SANTA ANA”, los cuales sólo tiene derecho al pago del descanso los domingos y demás días en que es legalmente obligatorio y remunerado, y en cuanto a prestaciones se refiere, a las indicadas en el inciso 2º, del artículo 223 del Código Sustantivo del Trabajo. (Artículo 6º. 223, 251 y 289. Código Sustantivo del Trabajo).

ARTÍCULO 15. Cuando las labores a que se refiere el artículo precedente, se realicen o desarrollen en un tiempo superior a un mes, los trabajadores ocupados en ellas, gozarán solamente de las prestaciones legales que correspondan de acuerdo al presupuesto o capital de la obra o actividad.

### **CAPITULO IV HORARIO DE TRABAJO**

ARTÍCULO 16. La jornada de trabajo será de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) a la semana, divididas en dos sesiones: una matinal y otra vespertina. En la sesión matinal la entrada será a las 8 a.m. Y la salida a las 12 m, en la vespertina, la entrada será a las 2 p.m. y la salida a las 6 p.m.

Este horario puede ser modificado por “LÁCTEOS SANTA ANA” de acuerdo con las horas de atención que fije la empresa. Pero en ningún caso excederá de jornada máxima legal de trabajo.

ARTÍCULO 17. De honorario anterior quedan exceptuados:

a. Los menores de 16 años, cuya jornada en ningún caso excederá de seis (6) horas diarias, ni de treinta y seis (36) horas semanales.

Los que ejerciten actividades discontinúas o intermitentes y los de simple vigilancia, cuando no residan en el sitio de trabajo, cuya jornada ordinaria podrá ser hasta de doce (12) horas diarias o setenta y dos (72) horas semanales. Se excluyen de este artículo los vigilantes, quienes tienen una jornada de ocho (8) horas según lo dispuesto en el artículo 13 del Laudo Arbitral de 1972.

ARTÍCULO 18. Cuando por fuerza mayor o caso fortuito que determine suspensión del trabajo por tiempo no mayor de dos horas no pueda desarrollarse la jornada de trabajo dentro del horario antedicho, se cumplirán en igual número de horas distintas a las de dicho horario, sin que el servicio prestado en tales horas constituya trabajo suplementario, ni implique sobre – remuneración alguna.

ARTÍCULO 19. El número de horas de trabajo señalado en el horario anterior podrá ser elevado por orden del “LÁCTEOS SANTA ANA” y sin permiso de autoridad, por razón de fuerza mayor, caso fortuito, de amenazar u ocurrir algún accidente, o cuando sean indispensables trabajos de urgencia que deben efectuarse en las máquinas o en la dotación de “LÁCTEOS SANTA ANA” pero solo en la medida necesaria para evitar que la marcha normal deL “LÁCTEOS SANTA ANA” sufra una perturbación grave. Esta ampliación constituye trabajo suplementario o de horas extras el que debe anotarse en el registro de horas extras que debe llevar la empresa. (Decreto 13 / 67 artículo 2º y Decreto 995 / 68 artículo 5).

ARTÍCULO 20. Cuando la naturaleza de la labor no exija actividad continúa y se lleve a cabo por turnos de trabajadores, la empresa podrá ampliar la duración de la jornada ordinaria en más de ocho (8) horas diarias, o en más de cuarenta y ocho (48) semanales, siempre que el promedio de horas de trabajo calculado para un período que no exceda de tres (3) semanas, no pase de ocho (8) horas diarias ni de cuarenta y ocho (48) en la semana. Es ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras. (Artículo 165 Código Sustantivo del Trabajo).

ARTÍCULO 21. También podrá la empresa ampliar la jornada ordinaria en aquellas labores que por razón de 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 cincuenta y seis (56) en los días hábiles de la semana. La ampliación en tales casos constituye trabajo suplementario o de horas extras, y comprobará ante las autoridades respectivas los hechos que obligaron a la adopción de la ampliación de la jornada. (Artículo 3. Decreto 13/67. Artículo 4, Decreto 995 /68).

ARTÍCULO 22. “LÁCTEOS SANTA ANA” solo estará obligada a remunerar el descanso dominical a los trabajadores que habiéndose obligado a prestar sus servicios en todos los días laborales de la semana no falten al trabajo, o que si faltan, lo hayan hecho por justa causa o por culpa o disposición de la empresa. Se entiende por justa causa el accidente, la enfermedad, la calamidad doméstica, la fuerza mayor y el caso fortuito. No tiene derecho a la remuneración de descanso dominical el trabajador que deba recibir por ese mismo día un auxilio o indemnización en dinero por enfermedad o accidente de trabajo.

Para los efectos de la remuneración del descanso dominical, los días de fiesta no interrumpen la continuidad y se computan como si en ellos se hubiera prestado el servicio por el trabajador.

ARTÍCULO 23. Como remuneración del descanso dominical el trabajador a jornal recibirá el salario ordinario sencillo de un día, aún en el caso de que el descanso dominical coincida con una fecha que la ley señale también como de descanso

obligatorio remunerado. En todo sueldo se entiende comprendido el pago del descanso en los días en que es legalmente obligatorio y remunerado.

ARTÍCULO 24. Cuando se trate de salario fijo como en el caso de remuneración por tarea, a destajo, o por unidad de obra, el salario computable, para los efectos de la remuneración del descanso dominical, es el promedio de lo devengado por el trabajador en la semana inmediatamente anterior, tomando en cuenta solamente los días trabajados, salvo lo que sobre favorablemente al trabajador, en pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales, de acuerdo con el artículo 141 del Código.

ARTÍCULO 25. La remuneración correspondiente al descanso obligatorio remunerado en los días de fiesta distintos del domingo se liquidará como para el descanso dominical pero sin que haya lugar a descuento alguno por faltas al trabajo.

ARTÍCULO 26. El trabajo en domingos o días de fiesta se remunera con un recargo equivalente al 100 por ciento del salario ordinario en proporción a las horas laboradas.

PARÁGRAFO. Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado, solo tendrá derecho el trabajador, al recargo establecido, en el artículo anterior.

ARTÍCULO 27. 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 en la forma prevista en el artículo anterior.

ARTÍCULO 28. Los trabajadores que habitualmente tengan que trabajar el domingo o días de descanso obligatorio, deben gozar de un descanso compensatorio remunerado, sin perjuicio de la retribución en dinero prevista en el artículo 35.

ARTÍCULO 29. Las personas que por sus conocimientos técnicos o por razón del trabajo que ejecutan no pueden reemplazarse sin grave perjuicio para la empresa, deben trabajar los domingos y días de fiesta sin derecho al descanso compensatorio, pero su trabajo se remunera conforme al artículo 35 de este reglamento.

ARTÍCULO 30. 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 turnos.

2. Desde el medio día o las trece horas (1 p.m.) del domingo o día de descanso obligatorio, hasta el medio día o las trece horas (1 p.m.) del lunes o día siguiente al descanso. (Artículo 183 Código Sustantivo del Trabajo).

ARTÍCULO 31. Es prohibido compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de las vacaciones, en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria.

Cuando el contrato de trabajo termina sin haberse hecho uso de las vacaciones ya causados, o cuando dentro de su vigencia haya lugar a la compensación en dinero, se tendrá como base para la compensación el último salario devengado.

PARÁGRAFO. La compensación de las vacaciones en dinero procederá por año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año, siempre que ésta sea o exceda de seis meses. En todo caso el trabajador siempre que ésta sea o exceda de seis meses en todo caso el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables. Sin embargo las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos años.

ARTÍCULO 32. La acumulación puede ser hasta por cuatro años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, de confianza, de manejo o de extranjeros que presten sus servicios en lugares distintos a los de las residencias de sus familiares.

PARÁGRAFO. Está prohibido acumular o compensar, aun parcialmente, las vacaciones de los trabajadores menores de 18 años durante la vigencia del contrato de trabajo. Estos deben disfrutar de la totalidad de sus vacaciones en tiempo, durante el año siguiente a aquel en que se hayan causado. Cuando para los mayores de 18 años se autorice la compensación en dinero hasta por la mitad de las vacaciones anuales, este pago sólo se considerará válido si al afectarlo la empresa concede simultáneamente en tiempo al trabajador los días no compensados de vacaciones.

ARTÍCULO 33. La empresa puede determinar, para todo o parte de sus trabajadores, una época fija para las vacaciones simultáneas y si así lo hiciere, los que en tal época no llevaran un año cumplido de servicios, se entenderá que las vacaciones de que gocen son anticipadas y se abonarán a las que se causen al cumplir cada uno el año de servicio.

ARTÍCULO 34. El empleado de manejo que hiciere uso de sus vacaciones puede dejar un reemplazo, bajo su responsabilidad solidaria, y previa aquiescencia de la empresa si éste no aceptare el candidato indicado por el trabajador y llamare a

otra persona a reemplazarlo, cesa por este hecho la responsabilidad del trabajador que se ausente en sus vacaciones.

ARTÍCULO 35. Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día en que comience a disfrutar de ellas.

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

## **CAPITULO V PERMISOS**

ARTÍCULO 36. "LÁCTEOS SANTA ANA" 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, y especialmente, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada para concurrir, en su caso, al servicio médico correspondiente, lo mismo que para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa o a sus representantes y que, en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal que perjudique el funcionamiento del establecimiento.

## **CAPITULO VI SALARIO MÍNIMO O CONVENCIONAL, LUGAR, DÍAS, HORA DE PAGOS Y PERIODO QUE LOS REGULAN.**

ARTÍCULO 37. La empresa, una vez admitido el trabajador, convendrá con él lo relativo al salario que haya de corresponderle, teniendo en cuenta sus diversas modalidades, como por unidad de tiempo, por unidad de obra o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal vigente.

ARTÍCULO 38. El salario se convendrá todo en dinero efectivo.

ARTICULO 39. Cuando se trate de trabajos por equipos que implique rotación sucesiva de turnos diurnos y nocturnos, la empresa podrá estipular con los respectivos trabajadores salarios uniformes para el trabajo diurno y nocturno, siempre que estos salarios comparados con los de actividades idénticas o similares en horas diurnos compensen los recargos legales.

ARTÍCULO 40. Se denomina jornal el salario estipulado por días, y sueldo el estipulado por períodos mayores.

ARTÍCULO 41. La remuneración por el trabajo se estipulará por meses y se pagará por quincenas vencidas dentro de cada período mensual, siendo entendido

que dentro de la remuneración mensual queda comprendido el pago del descanso dominical y de los días de fiesta. Estos períodos de pagos pueden ser cambiados por la empresa cuando lo crea necesario sin que exceda los límites estipulados en el artículo 134 del Código Sustantivo del Trabajo.

ARTÍCULO 42. El salario se pagará en moneda legal al trabajador, directamente o a la persona que él autorice por escrito. El pago se hará el día del vencimiento de cada período de pago de acuerdo al artículo anterior, en el lugar en que el trabajador preste sus servicios. La constancia debidamente firmada por el empleado en las nóminas, planillas, sobres o recibos correspondientes a los salarios devengados, constituye por si sola la declaración del empleado de estar a paz y salvo con la empresa por este concepto de cualquier clase de salario.

**CAPITULO VII**  
**SERVICIOS MÉDICOS, 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**

ARTÍCULO 43. Los servicios médicos se prestarán así:  
En las oficinas en donde el personal este afiliado A SALUDCOOP EPS los servicios serán prestados por dicha institución, de conformidad con las disposiciones legales y las normas vigentes.

En los lugares en donde el personal no esté afiliado A SALUDCOOP EPS” la empresa tiene establecido para sus trabajadores los servicios médicos quirúrgicos, hospitalarios y farmacéuticos que se requiera por los términos legales.

ARTÍCULO 44. Todo trabajador, dentro del mismo día en que se sienta enfermo, deberá comunicarlo a su inmediato superior, quien hará lo conducente para que sea examinado por el médico o DE SALUDCOOP EPS a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo, y en su caso, determine la incapacidad y el tratamiento al que el trabajador debe someterse. Si este no diere el aviso dentro del término indicado, o no se sometiere al examen médico que se le haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos que haya lugar, a menos de que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ARTÍCULO 45. Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamientos que ordene el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordene la empresa en determinados casos.

El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones y tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ARTÍCULO 46. El trabajador que se encuentre afectado de enfermedad que no tenga el carácter de profesional y que aunque no lo inhabilite para el trabajo, pueda constituir peligro para la sanidad del personal, por ser tan contagiosa o crónica, será aislado provisionalmente hasta que el médico certifique si puede reanudar tareas o si debe ser retirado definitivamente.

ARTÍCULO 47. 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 empresa 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.

ARTÍCULO 48. En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios adecuados, la llamada del médico de la empresa o uno particular, si fuere necesario, y tomará todas las demás medidas que se impongan y que se considere conveniente para reducir al mínimo las consecuencias del accidente.

ARTÍCULO 49. En caso de accidente no mortal, aún en el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al JEFE RESPECTIVO, o AL ADMINISTRADOR De la empresa o empleado que haga sus veces, para que éstos procuren los primeros auxilios, provean la asistencia médica y tratamiento oportuno y den 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 50. La empresa no responderá de ningún accidente de trabajo que haya sido provocado deliberadamente o por culpa grave de la víctima, pues solo estará obligado a prestar los primeros auxilios. Tampoco responderá de agravación que se presente en las lesiones o perturbaciones causadas por cualquier accidente, por razón de no haber dado el trabajador el aviso correspondiente o haberlo demorado sin justa causa.

ARTÍCULO 51. De todo accidente se llevará registro en libro especial, con indicación de la fecha, hora, sector y circunstancia en que ocurrió, nombre de los testigos presenciales, si los hubiere, y en forma sintética lo que éstos puedan declarar.

ARTÍCULO 52. En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto en la empresa como los trabajadores se someterán a las normas del reglamento especial de higiene y seguridad que él tiene aprobado con la

Oficina Nacional de Ministerio del Trabajo, de acuerdo con lo establecido en los artículos 349, 350 y 351 del Código Sustantivo del Trabajo.

**ARTÍCULO 53.** Se establecen las siguientes clases de faltas y correspondientes sanciones disciplinarias así:

El retardo injustificado en la hora de entrada al trabajo, o el abandono del trabajo sin permiso, cuando no cause perjuicio de consideración de la empresa, que implica, por la primera vez multa de la décima parte del salario de un día, por la segunda vez, multa de la quinta parte de ese mismo salario, por la tercera vez, suspensión en el trabajo por un término de uno a ocho días y por cuarta o más veces, suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.

La falta total al trabajo en la mañana, o en la tarde, o en el futuro correspondiente, sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, que implican, por la primera vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por la segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por treinta días.

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

La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias, que implica por la primera vez, suspensión en el trabajo, hasta por ocho días, y por la segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos meses.

**PARÁGRAFO.** La imposición de una multa no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores de la empresa que más puntual y eficientemente cumplan sus obligaciones.

**ARTÍCULO 54.** La escala de las sanciones previstas en el presente artículo, no impide que la empresa cuando lo considere del caso, prescinda de los servicios del empleado, siempre y cuando la falta cometida sea una de las contempladas como justas causas en los artículos siguientes y en las disposiciones legales.

## **CAPITULO VIII**

### **PROCEDIMIENTO PARA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMA DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS**

**ARTÍCULO 55.** Antes de aplicarse una sanción disciplinaria la empresa debe dar oportunidad de ser oídos, al trabajador inculpado.

ARTÍCULO 56. La falta de asistencia o el retardo se comprobarán con las constancias que aparezcan en las respectivas tarjetas de registro de entrada y salida de los trabajadores; las demás faltas se comprobarán con el correspondiente informe del inmediato superior.

ARTÍCULO 57. Las sanciones disciplinarias serán impuestas por el ADMINISTRADOR encargado de la dependencia a que pertenezca el trabajador sancionado, en la empresa "LÁCTEOS SANTA ANA"

### **CAPITULO IX RECLAMOS, PERSONAS ANTE QUIENES DEBEN PRESENTARSE Y SU TRAMITACIÓN**

ARTÍCULO 58. El trabajador sancionado disciplinariamente tiene derecho a hacer sus descargos y reclamos ante el ADMINISTRADOR, DE la empresa, quienes oídos los reclamos, confirmarán o revocarán la sanción impuesta.

Este reclamo no suspende el cumplimiento de la sanción, en el caso de que la persona o personas encargadas de resolver en segunda instancia, no lo hubieren hecho, es decir, el reclamo o recurso se surte en el efecto devolutivo.

### **CAPITULO X JUSTAS CAUSAS ESPECIALES DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE TRABAJO CON PREVIO AVISO**

ARTÍCULO 59. Fuera de las señaladas en la disposiciones legales, constituyen justas causas para dar por terminado, unilateralmente, el contrato de trabajo, por parte de "LÁCTEOS SANTA ANA", con previo aviso dado por escrito al trabajador, con antelación por lo menos igual al período que regula los pagos del salario, o mediante el pago del salario correspondiente a tal período, además de las que se hayan previsto con esa modalidad en el contrato individual O, en, las siguientes:

El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo, sin excusa suficiente, por quinta vez.

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

La falta total del trabajador al trabajo, durante el día, sin excusa suficiente, por tercera vez.

La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias, por tercera vez.

## **CAPITULO XI**

### **JUSTAS CAUSAS ESPECIALES DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE TRABAJO SIN PREVIO AVISO**

ARTÍCULO 60. Fuera de las señaladas en las disposiciones legales, constituye justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo por parte de la empresa, sin previo aviso siempre que el hecho este debidamente comprobado, además de las faltas graves calificadas como tales en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o contratos individuales, en su caso, las siguientes faltas que la empresa califica como graves para tal efecto así:

El retardo en la hora de entrada al trabajo, sin excusa suficiente, cuando cause perjuicio grave la empresa, aún por primera vez.

La falta total del trabajador al trabajo, en la mañana, o en la tarde, o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, cuando cause perjuicio grave a la empresa, aún por primera vez.

La violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

ARTÍCULO 61. Es entendido que "LÁCTEOS SANTA ANA" puede cancelar los contratos de trabajo por justa causa, aun sin haber aplicado las sanciones disciplinarias correspondientes, es decir, la empresa puede optar por sancionar o cancelar el contrato de trabajo respectivo.

## **CAPITULO XII**

### **PRESTACIONES ADICIONALES A LAS LEGALMENTE OBLIGATORIAS**

Enfermedades Profesionales y no Profesionales.

ARTÍCULO 62. En caso de enfermedad no profesional comprobada, la empresa pagará al trabajador, hasta por noventa días, el total del sueldo que devengue; vencido este término la Junta Directiva resolverá si continúa pagándole hasta por ciento ochenta días siguientes la totalidad del sueldo o el 75 por ciento del mismo para lo cual tendrá en cuenta el tiempo que el trabajador lleve al servicio de la empresa, la manera como haya cumplido sus obligaciones y las necesidades o circunstancias especiales de éste.

ARTÍCULO 63. Pasados los ciento ochenta días de que habla el artículo anterior, la empresa podrá declarar terminado el contrato de trabajo, sin perjuicio del auxilio de cesantía o de la pensión correspondiente, y de las demás indemnizaciones a que tenga derecho, de acuerdo con la Ley y con lo previsto en este reglamento, y las disposiciones convencionales.

ARTÍCULO 64. En los casos de enfermedad la empresa prestará, además asistencia médica por intermedio del médico o médicos de la misma empresa y de SALUDCOOP EPS, los servicios quirúrgicos y farmacéuticos que fueren del caso según concepto del médico o médicos y servicios hospitalarios en el hospital o clínica que la empresa o SALUDCOOP EPS indiquen, en la categoría que le corresponda de acuerdo con el sueldo que devengue el trabajador, sin perjuicio de las demás prestaciones a que tengan derecho los trabajadores de acuerdo con la ley.

ARTÍCULO 65. En caso de que el médico o médicos conceptúen por escrito que el trabajador debe ser tratado por un profesional especialista, la empresa o SALUDCOOP EPS indicarán éste.

ARTÍCULO 66. "LÁCTEOS SANTA ANA" prestará además a sus trabajadores servicios de odontología por medio de SALUDCOOP EPS o de un profesional graduado designado por la misma empresa. Los materiales que deban emplearse en las piezas artificiales y en los trabajos de oro son de cargo del trabajador.

ARTÍCULO 67. La empresa reconocerá además, atención médica para los familiares de los empleados de conformidad a lo establecido en las reglamentaciones internas aprobadas por el comité establecido con este fin en el Laudo arbitral del 5 diciembre de 1967, artículo 13.

## **PENSIONES Y GRATIFICACIONES**

ARTÍCULO 71. Todo trabajador al servicio de la empresa que cumpla sesenta y cinco años de edad, está obligado a retirarse, a menos que la Junta Directiva de la empresa le insista de una manera formal para que continúe en ésta.

ARTÍCULO 72. El trabajador que reciba pensión de acuerdo con los dos artículos anteriores, no perderá el derecho a que su familia reciba de la empresa el valor del seguro que esté debe pagarle al tiempo de su muerte de acuerdo con este reglamento y las disposiciones legales.

ARTÍCULO 73. La pensión concedida a un trabajador según los artículos 69 y 70 de este reglamento, es transmisible a las personas y en las condiciones establecidas en el artículo siguiente, hasta por un tiempo igual al del servicio prestado por el trabajador en la empresa, pero en ningún caso por más de diez años.

ARTÍCULO 74. Cuando un trabajador muera al servicio de la empresa después de haber trabajado en ésta por un tiempo no menor de diez años, la empresa concederá una pensión igual a la establecida en el artículo 69 de este reglamento

a las personas que en seguida se indican y de conformidad con el siguiente orden de prelación: en primer lugar, a la viuda no divorciada ni separada de bienes, judicial o extra judicialmente de conformidad con los artículos 197 y siguientes del Código Civil, y mientras no pase a otras nupcias; en segundo lugar, a los hijos e hijas menores de edad; en tercer lugar, a las hijas mayores de edad que vivan a costa del trabajador muerto y que carezcan de recursos para sus sostenimiento; y en cuarto lugar a los padres o hermanos del trabajador que se hallen en el mismo caso de las hijas mayores de edad, a que se refiere el caso tercero. El máximo de tiempo de estas pensiones será de diez años.

ARTÍCULO 75. El derecho a la pensión no excluye el derecho al seguro de vida que debe pagar la empresa y acrecerá, llegado el caso, a los demás beneficiarios respectivos.

ARTÍCULO 76. La empresa otorgará vacaciones a sus trabajadores en las siguientes formas:

1. Quince (15) días hábiles por cada uno de los primeros cinco (5) años de servicio.
2. Veintiún (21) días corridos por cada uno de los años sexto a décimo inclusive de servicios.
3. Veintiocho (28) días corridos del onceavo año de servicios en adelante.

PARÁGRAFO. La empresa pagará conjuntamente con el otorgamiento el tiempo de las vacaciones a que se hace referencia en este artículo, una prima de vacaciones equivalente al valor de quince (15) días del salario ordinario que devengue el empleado en el momento de salir a disfrutar de ellas.

ARTICULO 77. Cuando ocurra el hecho de matrimonio contraído por un empleado, la empresa le entregará a título de mera liberalidad, el pago correspondiente se efectuará a la presentación del acta de matrimonio.

ARTÍCULO 78. La empresa pagara a sus trabajadores por concepto de prima de servicios, el valor de dos sueldos o salario ordinario por cada semestre en la forma establecido por la ley. Es entendido que dentro de esta cuantía queda incluido el valor de la prima legal correspondiente.

ARTÍCULO 79. La empresa otorgará anualmente un auxilio educacional a los empleados que durante el año respectivo, hayan costeado sus propios estudios, o de sus hijos; dicho auxilio se pagará mediante la comprobación que dé este hecho exige a la empresa.

ARTÍCULO 80. La empresa en su condición de asegurador de sus propios trabajadores, pagará a los herederos del trabajador que fallezca a su servicio, un

seguro por la cantidad equivalente a doce meses de salario ordinario, con un mínimo de trescientos treinta y dos mil pesos (\$332.000).

ARTÍCULO 81. La empresa pagará los gastos de entierro del trabajador fallecido.

ARTÍCULO 82. La empresa reconocerá y pagará la cantidad de trescientos mil pesos (\$300.000.), como auxilio de fallecimiento de familiares de sus empleados en los siguientes casos:

Por muerte del cónyuge

Por muerte de la compañera permanente del trabajador soltero, debidamente inscrita en el banco con una anticipación no inferior a tres meses.

Por muerte de hijos legítimos y naturales, que dependan económicamente del trabajador.

Por muerte del padre o madre del trabajador soltero, que comprobare que dependía económicamente de él.

“LÁCTEOS SANTA ANA” pagará este auxilio en forma inmediata, pero el trabajador deberá comprobar el fallecimiento a más tardar a cinco días después de ocurrido, presentado el correspondiente registro notarial de defunción.

ARTÍCULO 83. Cuando por razón de aumento de salarios, un empleado de la empresa perdiere el derecho a seguir persiguiendo el auxilio de transporte o el subsidio familiar, por exceder los topes máximos fijados en la ley o en el Reglamento, la empresa incorporará por una sola vez en el sueldo del empleado una suma equivalente al 50 por ciento de lo que estuviera recibiendo por tales conceptos.

ARTÍCULO 84. Cuando un trabajador sea ascendido o trasladado a ciudad o población distinta de la de su residencia habitual, recibirá un aumento de sueldo siempre que lo sea en propiedad o en forma permanente.

### **CAPITULO XIII**

#### **VIGENCIA**

**(Artículo 121, Código Sustantivo del Trabajo).**

ARTÍCULO 85. El presente reglamento entrará a regir ocho días después de su publicación hecha en forma prescrita en el artículo 120 del Código Sustantivo del Trabajo, o sea fijando dos copias en caracteres legibles en dos sitios distintos en los lugares de trabajo, o en su caso, aplicando lo dispuesto en el artículo 122, ibídem.

## **DISPOSICIONES FINALES**

ARTÍCULO 86. Desde la fecha en que entre en vigencia este Reglamento, quedan suspendidas las disposiciones del Reglamento que con anterioridad tiene aprobado la empresa.

ARTÍCULO 87. Toda disposición legal, así como todo contrato individual, pacto, convención colectiva, o fallo arbitral, vigente al entrar a regir este Reglamento, o que adquiera vigencia con posterioridad a él, sustituye de hecho las disposiciones de dicho Reglamento, en cuanto fueren más favorables al trabajador.

### **7.6 RÉGIMEN DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN LÁCTEOS SANTA ANA**

En Lácteos Santa Ana existen 7 obreros, 1 secretaria, 1 administrador, 1 gerente propietario.

Programa de salud ocupacional. CST Art. 348 Título XI, capítulo 1. Todo empleador o empresa está en la obligación de suministrar y acondicionar locales y equipos de trabajo que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores, a hacer práctica los exámenes médicos a su personal y adoptar las medidas de higiene y seguridad indispensable para la protección de la vida, la salud y moralidad de los trabajadores a su servicio de conformidad con la reglamentación que sobre el particular establezca el ministerio de trabajo.

Toda empresa que tenga más de 10 empelados, resolución 001016 del 31 de marzo del 89 por lo cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

EL MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL ha adaptado mediante resolución número 300 DE 1981 (SEPTIEMBRE 17 DE 1981) Por la cual se ajusta su reglamento de higiene y seguridad para la empresa "LÁCTEOS SANTA ANA"

**EL JEFE DE LA DIVISIÓN DE SALUD OCUPACIONAL**

En uso de sus facultades legales y

**C O N S I D E R A N D O:**

Que de acuerdo con el artículo 349 del Código Sustantivo del Trabajo, los patronos que tengan a su servicio diez (10) o más trabajadores permanentes están obligados a presentar un Reglamento de Higiene y Seguridad, el cual debe ser revisado y aprobado por esta División.

Que en el cumplimiento de dicha disposición ha sido presentado para su estudio y aprobación el Reglamento de Higiene y Seguridad de la Empresa denominada "LÁCTEOS SANTA ANA" del Municipio de Guamal Departamento del Meta.

Que revisado el citado Reglamento se ha llegado a la conclusión de que éste reúne los requisitos exigidos por el artículo 350 del Código Sustantivo del Trabajo y demás disposiciones vigentes sobre la materia.

Que corresponde a este Despacho revisar los reglamentos de Higiene y Seguridad, y de impartirles la correspondiente aprobación.

**R E S U E L V E:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Aprobar el Reglamento de Higiene y Seguridad de la Empresa denominada "LÁCTEOS SANTA ANA", Con domicilio en el Municipio de Guamal Departamento del Meta, por encontrarse ajustado a las disposiciones legales pertinentes.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Una vez ejecutoriada esta providencia, deberá publicarse tanto la presente Resolución como el Reglamento de Higiene y Seguridad de la empresa "LÁCTEOS SANTA ANA" del Municipio de Guamal Departamento del Meta, Mediante la fijación de dos copias en lugares visibles del sitio de trabajo. Si hubiere varios frentes de actividad, la fijación deberá hacerse en cada uno de ellos.

**ARTÍCULO TERCERO.** Contra la presente resolución proceden los recursos de reposición y de apelación, los cuales podrán ser interpuestos en el momento de la notificación o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la misma, de conformidad con el Decreto 2733 de 1959.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

## **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1. OBJETIVO Y APLICACIÓN.** El presente REGLAMENTO expresa la voluntad de la Empresa de evitar accidentes y enfermedades que puedan ocurrir en todos los frentes de trabajo, e implica una disciplina por parte de los trabajadores, de obligatorio cumplimiento. La seguridad y la higiene hacen parte de toda labor en cuanto a las reglas establecidas en este Reglamento, y las normas específicas que se determinen para cada actividad o trabajo en particular. El deber del trabajador no consiste únicamente en efectuar la labor a él asignada, sino también en desarrollar su trabajo dentro de las normas específicas de seguridad e higiene establecidas a fin de prevenir y evitar todos los riesgos que puedan causar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales o que atenten contra la salud e higiene individual o colectiva.

ARTÍCULO 2. VIGILANCIA Y CONTROL. La empresa por intermedio del Administrador ejercerá vigilancia permanente tanto sobre el uso de los elementos de protección necesarios en determinadas labores, como sobre el cumplimiento de las normas generales de higiene y seguridad para evitar accidentes o enfermedades.

ARTÍCULO 3. RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA. La responsabilidad para implantar y hacer cumplir las normas generales, normas específicas, reglas, procedimientos, instrucciones, etc., sobre higiene y seguridad industrial, estará a cargo del administrador en cuanto a las condiciones ambientales, físicas, mecánicas y humanas de su zona de trabajo quien deberá:

Prevenir todo riesgo que pueda causar accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

Prestar la colaboración al lesionado en caso de accidentes de trabajo y cumplir estrictamente los procedimientos tanto legales como médicos y analizar las causas físicas, mecánicas o humanas que lo motivaron.

Señalar las condiciones físicas o mecánicas, etc., inseguras e informar para que sean corregidas.

Describir los actos inseguros de sus trabajadores, corregirlos y enseñarles la manera segura de trabajar en sus tareas, en cuanto a los métodos, elementos de protección, etc., para suprimir los riesgos de accidentes.

ARTÍCULO 4. RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJADORES. Todos los trabajadores tienen la responsabilidad de realizar sus tareas dentro de las mejores condiciones de seguridad cumplimiento las normas establecidas y usando los elementos y dispositivos de seguridad y protección asignados a cada labor. Deben vigilar constantemente el funcionamiento de la maquinaria y equipo a su cargo, a fin de eliminar cualquier riesgo o peligro de accidente o enfermedad. Deberán comunicar a su jefe inmediato cualquier falla humana, física o mecánica que se presente en la realización del trabajo, para que se tomen las medidas preventivas necesarias.

## **CAPÍTULO II SEGURIDAD E HIGIENE DEL PERSONAL**

ARTÍCULO 5. CERTIFICADO DE SALUD:

**Obligatoriedad:** es obligatorio para todas las personas que trabajen o deseen trabajar en la Empresa, presentar los certificados de sangre, frotis de garganta, coprológico, parcial de orina, pulmones y vacunas; y quedará a cargo de la

empresa la renovación de los certificados de salud que hayan caducado, del personal de trabajadores a su servicio.

**Obtención.** El trabajador deberá someterse a exámenes fluoroscópico o radiográfico de los pulmones y exámenes serológicos, frotis de garganta, coprológico, parcial de orina, practicados por Dispensario antituberculoso o laboratorios particulares de reconocida idoneidad.

Aplicarse las vacunas indicadas si así lo requiere el lugar de trabajo y aquellas que ordenen las autoridades competentes.

**ARTÍCULO 6. HIGIENE DEL PERSONAL.** Todos los trabajadores deben presentarse a la empresa en buenas condiciones de aseo personal.

**ARTÍCULO 7.** Todos los trabajadores al servicio de la empresa están obligados a observar y cumplir las medidas de higiene personal que prescriben las autoridades del ramo, los Reglamentos, instrucciones y procedimientos internos que la Empresa establezca para la protección personal y colectiva de sus trabajadores.

**ARTÍCULO 8. OBLIGACIONES.** Los trabajadores tienen las siguientes obligaciones en cuanto a higiene:

El trabajador deberá hacer el mejor uso de los elementos de trabajo a su cuidado.

El trabajador deberá mantener limpio y aseado el puesto específico de trabajo, no queriendo con ello decir que la Empresa no cuenta con el personal destinado para efectuar las labores de Higiene y aseo general en todas sus dependencias.

El trabajador deberá hacer el mejor uso de los inodoros, duchas, orinales y demás servicios higiénicos.

El trabajador que se encuentre afectado de enfermedad, deberá consultar al médico de la empresa, o enviarse a la consulta correspondiente a Saludcoop EPS.

**ARTÍCULO 9. OBSERVACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE HIGIENE.** Todo trabajador deberá observar las medidas de higiene y salubridad, que prescriben las autoridades de salud en general y en particular, las que ordene la empresa y considere necesarias para el mejor cumplimiento y desarrollo de sus labores.

### **CAPÍTULO III SERVICIOS SANITARIOS ADECUADOS**

**ARTÍCULO 10.** Teniendo en cuenta el número de trabajadores de la empresa se establecen servicios sanitarios para las oficinas y demás dependencias del

establecimiento de trabajo, separados por sexos y dotados de todos los elementos propios, consistentes en papel higiénico, toallas desechables y jabón.

**CAPÍTULO IV**  
**INSTALACIONES LOCATIVAS Y CONDICIONES GENERALES**  
**DE SALUBRIDAD EN LOS LOCALES Y AMBIENTES DE**  
**TRABAJO DEL ESTABLECIMIENTO**

ARTÍCULO 11. La empresa tiene sus instalaciones en edificación modernizada, áreas separadas para el personal administrativo y operativo. Las paredes, pisos y cielos rasos están adecuadamente revestidos en forma tal, que su mantenimiento se facilita.

ARTÍCULO 12. DISPOSICIONES DE LOS LOCALES Y AMBIENTES DE TRABAJO. Los locales de trabajo, como antes se dijo, están distribuidos en forma separada.

ARTÍCULO 13. VENTILACIÓN. En todas las instalaciones es del tipo predominantemente natural.

ARTÍCULO 14. ILUMINACIÓN. Aunque es predominantemente natural, en las zonas de trabajo que por su localización lo demande se complementa con bombillas instaladas y cuyas características de intensidad y uniformidad sean las más apropiadas para no causar fatiga visual.

ARTÍCULO 15. ORDEN Y LIMPIEZA DE LOS AMBIENTES DE TRABAJO. Todos los sitios de trabajo, pasadizos, y servicios sanitarios deben mantenerse en buenas condiciones de limpieza. Por ningún motivo se permitirá la acumulación de polvo, desperdicios o basuras.

El piso de las salas de trabajo y corredores se mantendrán libres, la limpieza de las salas de trabajo se efectuará, siempre que sea posible, fuera de las horas laborales, y se evitará diseminar polvo al ejecutarla. Las basuras y demás desperdicios se sacarán frecuentemente para mantener en buenas condiciones los locales. Los útiles para el aseo de los locales de trabajo se guardarán en casilleros especiales ubicados en sectores apropiados, se aplicarán soluciones desinfectantes para la higienización de los locales, sanitarios, etc., a las personas dedicadas a este servicio se les dotará de los elementos de protección adecuados.

ARTÍCULO 16. Las personas que ejecutan cualquier labor, tendrán la obligación de mantener despejado su sitio de trabajo, significando con esto que no deben mantenerse cerca objetos, elementos, ni personas extrañas que entorpezcan sus labores, y puedan correr un nuevo riesgo.

## **CAPÍTULO V PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES**

ARTÍCULO 17. La empresa ha instruido debidamente a su personal sobre la manera correcta como deben ser manejados los instrumentos y materiales que se le han asignado, así como también sobre los sistemas de prevención de los riesgos profesionales a que hallen expuestos.

ARTÍCULO 18. Es obligatorio para el trabajador el uso de los elementos de protección que la empresa le suministre.

ARTÍCULO 19. Para prevenir cualquier riesgo de enfermedad a los trabajadores de la compañía deben observarse las siguientes prescripciones:

Usar los elementos de protección que la empresa suministra.

Cada doce (12) meses debe presentarse al examen médico de la empresa.

Debe cumplir las prescripciones ordenadas por el médico, a fin de evitar hasta donde sea posible, la enfermedad profesional.

ARTÍCULO 20. A los trabajadores les está prohibido manejar distintos instrumentos, de aquellos que les han sido entregados, para el desempeño de sus funciones.

ARTÍCULO 21. Cuando ocurra un accidente de trabajo, por leve que sea, el lesionado tendrá la obligación de ponerlo en conocimiento de sus superiores y de presentarse inmediatamente a la oficina encargada de suministrar los primeros auxilios, situada en el mismo local de la empresa y reclamar que se levante el ACTA DEL ACCIDENTE y enviarla en un lapso no superior a veinticuatro (24) horas a la ARP la EQUIDAD.

PARÁGRAFO. Con el fin de atender a los trabajadores que sufren accidentes o enfermedades agudas, la empresa ha instalado dentro del mismo local y en lugar apropiado un botiquín de primeros auxilios, dotado de todos los elementos necesarios para atender a su personal en los casos de emergencia, tales como: gasa, algodón, esparadrapo, alcohol, merthiolate, tijerillas, vendas elásticas, curitas, analgésicos, antiespasmódicos, ungüentos para quemaduras, etc.

ARTÍCULO 22. EXTINGUIDORES. La empresa tiene adecuadamente distribuidos en los diferentes locales de trabajo un número suficiente de equipos contra incendio, ha instruido a sus trabajadores para su uso en caso de conato de incendio, consistentes en extinguidores de polvo químico seco en especial.

## **CAPÍTULO VI**

ARTÍCULO 23. La empresa ha contratado los servicios de un médico particular que practicará los exámenes médicos pre – ocupaciones y de retiro a sus trabajadores, además atenderá la consulta médica general inmediata y de salud ocupacional a través de sus exámenes periódicos.

PARÁGRAFO. Para atender la salud en general de todos sus trabajadores la empresa se halla afiliada a SALUDCOOP EPS bajo el siguiente Nit 822.001.235-0

Tanto la empresa como los trabajadores están obligados a dar estricto cumplimiento a las disposiciones de SALUDCOOP EPS y del Ministerio de Trabajo, División Salud Ocupacional.

ARTÍCULO 24. La empresa está aportando el 2% de su nómina mensual de salarios con destino al Instituto de Bienestar Familiar, de conformidad a lo ordenado en el artículo 2 de la ley 27 de 1974, la cual derogó el artículo No. 245 del Código Sustantivo del Trabajo.

## **CAPÍTULO VII PROHIBICIONES**

ARTÍCULO 25. Se prohíbe en la empresa el uso de gasolina para el lavado de elementos, herramientas y aseo personal. Debe usarse para estos casos el jabón apropiado y el agua potable.

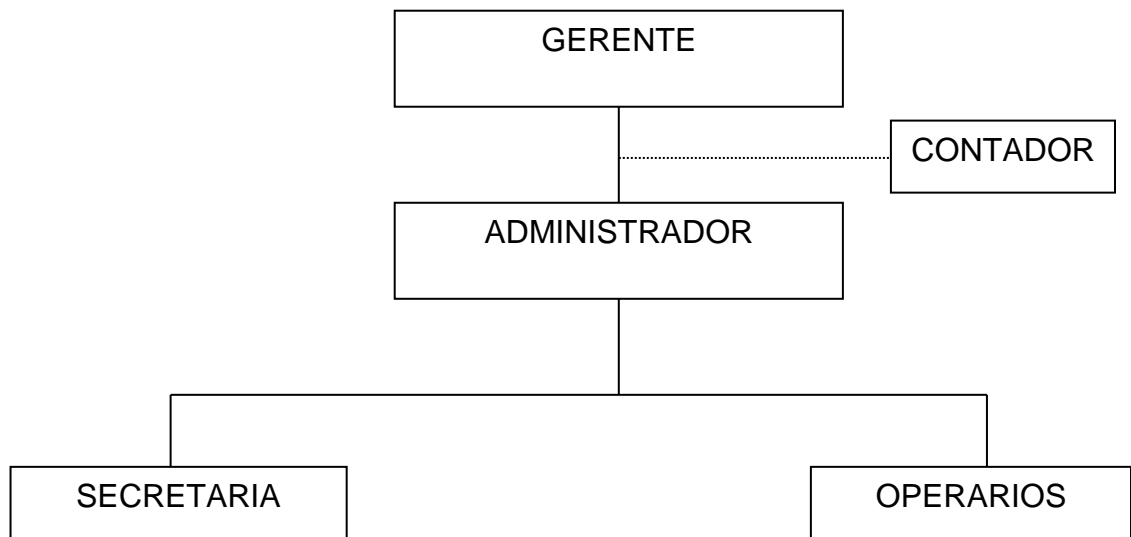
## **CAPÍTULO VIII PRESCRIPCIONES FINALES**

ARTÍCULO 26. El presente reglamento ha sido elaborado de acuerdo con el médico de la empresa, quien a su vez tiene la obligación de controlar la efectividad y el cumplimiento de sus disposiciones relacionadas con salud ocupacional.

ARTÍCULO 27. Tanto la empresa, como los trabajadores darán estricto cumplimiento a las disposiciones establecidas en este reglamento y su violación causará la aplicación de sanciones en proporción a la gravedad de la falta y de acuerdo con el procedimiento señalado por las normas legales correspondientes.

ARTÍCULO 28. El presente Reglamento entrará en vigencia quince (15) días después de su aprobación por la división de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y será fijado inmediatamente en lugares visibles del establecimiento y distribuido entre el personal, para su conocimiento y estricto cumplimiento.

## 7.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SUGERIDA



### 7.7.1 Manual de funciones:

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN DEL CARGO:	GERENTE
NIVEL:	DIRECTIVO
NÚMERO DE CARGOS:	1
JEFE INMEDIATO:	JUNTA DE SOCIOS

#### II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- El gerente será el representante legal de la empresa y el ejecutor de su actividad productiva y comercial.
- Dirigir, coordinar, planear y evaluar el desempeño de todos y cada uno de los empleados a su cargo.
- Contratar, contraer obligaciones y ordenar gastos de acuerdo al presupuesto de la compañía.
- Diseñar, proponer y coordinar con los empleados estrategias que ayuden para el desarrollo y logro de los objetivos organizacionales.

- Crear los empleos que estime necesarios para el cumplimiento de los trabajos contratados.
- Sancionar de acuerdo a este manual, las políticas de la empresa y el Código Laboral a quienes incumplan con las funciones asignadas.
- Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa.
- Vigilar y realizar el seguimiento al control de calidad.
- Dar informes periódicos al propietario sobre el estado económico de la empresa.
- Planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar la prestación de los servicios de la empresa.
- Coordinar las distintas dependencias del proceso productivo y comercial, a fin de garantizar el cumplimiento de las instrucciones, lineamientos y directivas establecidas por la empresa.
- Orientar y coordinar las labores de información, comunicación y divulgación de las labores de la compañía.
- Representar a LÁCTEOS SANTA ANA en las reuniones de carácter empresarial y gremial tanto local como regional a los que se le invite a participar.

### **III. REQUISITOS MÍNIMOS**

**EDUCACIÓN:** Ser profesional en cualquier carrera en las áreas administrativas, financieras o de ingeniería industrial y tener experiencia con áreas afines con la administración de Recursos Humanos.

**EXPERIENCIA:** Tres años de experiencia profesional.

## I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

DENOMINACIÓN DEL CARGO:	SECRETARIA
NIVEL:	ASISTENCIAL
NÚMERO DE CARGOS:	1
SUPERIOR INMEDIATO:	ADMINISTRADOR

## II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- Recibir la correspondencia de la empresa.
- Contestar amablemente las llamadas.
- Custodiar la información a la que tenga acceso y no divulgarla a funcionarios que no les compete.
- Digitar los documentos que les sean encomendados por su jefe inmediato.
- Mantener en buen estado los equipos a su cargo.
- Preservar el orden de su sitio de trabajo.
- Atender al público con amabilidad y eficiencia.
- Manejar el archivo y la correspondencia.
- Las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo.

## III. REQUISITOS MÍNIMOS

**EDUCACIÓN:** Bachiller técnico comercial, Cursos técnicos en sistemas y contabilidad (120 horas).

**EXPERIENCIA:** Dos años de experiencia relacionados con su cargo.

## **I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

DENOMINACIÓN DEL CARGO:	CONTADOR
NIVEL:	PROFESIONAL
NÚMERO DE CARGOS:	1
SUPERIOR INMEDIATO:	ADMINISTRADOR

## **II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:**

- Llevar la Contabilidad de la empresa según lo estipulado por la ley.
- Revisar el movimiento contable diario de la empresa junto con sus documentos soportes.
- Elaborar los estados financieros: balance general, estado de ganancias y pérdidas y realizar los anexos explicativos de los estados financieros.
- Asesorar al representante legal de la empresa de la forma como debe manejar óptimamente los recursos de la empresa.
- Elaborar y firmar la declaración de renta junto con sus anexos explicativos.
- Asesorar en materia tributaria al propietario de la empresa.
- Revisar continuamente el comportamiento de las cuentas y rendir un informe al propietario de la empresa.
- Elaborar y firmar los formularios de matrícula de renovación del registro de cámara de comercio.
- Elaborar presupuestos de gastos, de desembolsos de ventas, compras y velar por el cumplimiento mensual del presupuesto de producción.
- Entregar informes contables y financieros cuando sus superiores lo requieran.
- Y las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo.

### **III. REQUISITOS MÍNIMOS**

**EDUCACIÓN:** Contador Público titulado con tarjeta profesional

**EXPERIENCIA:** Mínimo tres años de experiencia profesional.

#### **I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

DENOMINACIÓN DEL CARGO:	OPERARIO
NIVEL:	OPERATIVO
NÚMERO DE CARGOS:	7
SUPERIOR INMEDIATO:	ADMINISTRADOR

#### **II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Responder por los materiales y herramientas a su cargo y hacer uso adecuado, evitando pérdidas, hurto o deterioro de las mismas.
- Controlar el desperdicio de materias primas en el proceso de producción.
- Las demás funciones asignadas por el superior inmediato de acuerdo a la naturaleza del cargo.

### **III. REQUISITOS**

**EDUCACIÓN:** Bachiller.

**EXPERIENCIA:** 1 año de experiencia relacionado con las funciones del cargo.

## **7.8 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**7.8.1 Justificación.** El Manual de Procesos y Procedimientos se efectuó con el deseo de aplicar el control en cada operación que se realice en pro de la evolución de las actividades en el proceso administrativo y productivo, buscando la calidad, efectividad, y eficacia del mismo.

La empresa Lácteos Santa Ana, en su expansión y superación busca entrar en un nivel competitivo, el cual la posea en el lugar privilegiado que merece por su alto rendimiento, evitando factores que entorpezcan dicho propósito. Así mismo y dado que el proceso productivo y administrativo, no cuentan con funciones ni procesos específicos que guíen su actuar, se hace necesario diseñar e implementar documentos que permitan realizar las labores con eficiencia y eficacia.

Por eso se dio a la tarea de revisar y reestructurar los procedimientos que se realizan actualmente acondicionándola a sus nuevas competencias.

La actividad diaria es sumamente dinámica, lo que obliga a la empresa Lácteos Santa Ana, a una permanente revisión interna para estar a tono con su entorno y exigencias para la ampliación de cobertura y mejoramiento de sus procesos.

Ese dinamismo se torna mucho más complejo para la empresa, si no se organiza dentro de los parámetros legales e institucionales que debe asumir la reestructuración corporativa que sin duda le dará más agilidad.

Se pretende entonces que a partir del funcionamiento de esta herramienta del Manual de Procesos y Procedimientos la administración, pueda cumplir eficazmente y de manera racional con sus responsabilidades legales e institucionales, indispensables como instrumento de gestión para responder al dinamismo dentro de un entorno competitivo donde cada vez la satisfacción del cliente es mucho más exigente frente a la celeridad de respuestas a sus necesidades.

### **7.8.2 Plataforma Estratégica:**

**Misión.** Prestar a los usuarios con eficiencia y eficacia, administrando con talento humano los recursos disponibles restaurando y preservando el medio ambiente, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes generando utilidades para Lácteos Santa Ana.

**Visión.** Ser una empresa líder a nivel regional en la producción de lácteos en el año 2005.

**Principios.** Constituyen el marco de acción de la empresa con sus usuarios y colaboradores.

**Universalidad.** Se garantiza el proceso productivo a todos los clientes de la empresa Lácteos Santa Ana. Sin ninguna discriminación.

**Equidad.** Búsqueda de la igualdad a partir de un trato especial y excelente a los clientes internos y externos.

**Responsabilidad Social.** La acción de la organización genera el más amplio margen de oportunidades para el mejoramiento del nivel de vida de nuestros clientes.

**Transparencia.** La organización garantiza un conocimiento óptimo, preciso y veraz de las acciones que posibilitan a propios y extraños una imagen clara y confiable de la gestión administrativa.

**Legalidad.** La organización respeta la normatividad vigente expresada en la constitución, las leyes y las demás disposiciones legales y reglamentarias.

**Sinergia.** Concurso concertado de todos sus componentes de la empresa para lograr la misión.

**Eficiencia.** Buscar que la acción de la empresa Lácteos Santa Ana, alcance el mayor aprovechamiento de los recursos disponibles para lograr los objetivos y metas establecidas.

**Autocontrol.** Garantizar el cumplimiento de las metas a partir de la permanente revisión y evaluación de sus acciones.

**Presentación.** Las actuaciones de la organización y de sus colaboradores están enmarcadas bajo los conceptos de estética y armonía, coherentes con la imagen corporativa.

**Valores.** Son de tipo personal – organizacional y se pueden ir fortaleciendo

**Honestidad.** Todas las actuaciones internas y externas de los colaboradores de la empresa, estarán enmarcadas dentro de la decencia, recato, honor, virtud y honra.

**Imparcialidad.** Todo colaborador de la empresa Lácteos Santa Ana. Deberá imponer la justicia ante cualquier consideración personal.

**Lealtad.** Los colaboradores de la empresa Lácteos Santa Ana, deben actuar inspirados en la verdad, fidelidad, rectitud y cumplimiento, con alto sentido de respeto, respaldo y reserva para con la organización.

**Compromiso.** Todo colaborador cumplirá con sus deberes para con la empresa, fundamentado en la confianza mutua, la fe en el control personal, el valor de la objetividad y el alto nivel de reserva.

**Responsabilidad.** El colaborador de la empresa deberá caracterizarse por el cumplimiento, competencia, calidad y oportunidad en el servicio, manifestado en el respeto permanente por la organización y los clientes.

**Pertenencia.** Cada una de las acciones debe ser ejecutada por los colaboradores sintiendo la empresa como suya.

#### **7.8.4 Objetivos de la aplicación e implementación del manual de funciones y procedimientos:**

- Controlar la ejecución oportuna de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir de medio de integración y orientación al personal, que facilite su incorporación al trabajo.
- Facilitar el aprovechamiento del talento humano y los recursos materiales.
- Ser un instrumento útil para la orientación e información al cliente.
- Complementar y evaluar las actividades tendientes a mejorar el proceso productivo y administrativo.
- Proporcionar el mejoramiento de la productividad de la empresa.

Ventajas del Manual. Esta actualización permitirá desarrollar estudios tales como:

- Estudio de movimientos. Comprende la investigación y medida de los movimientos necesarios para la ejecución de cualquier trabajo, su subsiguiente perfeccionamiento, aplicación de métodos más productivos y más fáciles.

- Estudio de tiempos. Procedimiento usado para medir el tiempo requerido por sus colaboradores que trabaja a una actividad normal para realizar una tarea dada de acuerdo con un método determinado.
- Valoración de actividades. Procedimientos que tienen como objetivo el ajuste de los tiempos, controlando el tiempo que se juzgue razonable y justo para hacer el trabajo.
- Análisis operacional. Procedimiento sistemático empleado para estudiar los factores que afectan al método de realización de una operación y alcanzar la máxima economía general.
- Ayuda al incremento de la eficiencia, la calidad y la productividad.
- Es la fuente importante y constante de información sobre los trabajos en la empresa.
- Aumenta la predisposición del personal para asumir responsabilidades.
- Es un elemento importante de revisión y evaluación objetiva de las prácticas de trabajo organizacional.
- Representa una restricción a la improvisación que aparece en la empresa de las más variadas formas.
- Se constituye en un instrumento efectivo de consulta, orientación y entrenamiento.
- Facilita el proceso de hacer efectivas las normas, procesos y funciones administrativas.
- Ayuda a fijar criterios y patrones, así como la uniformidad en la terminología técnica.
- Facilita la normalización de las actividades administrativas y productivas.

## BENEFICIOS DEL MANUAL PARA NUESTRO CLIENTE

- Recibe mejores productos, entendiéndose desde el punto de vista de oportunidad, respeto, cortesía.

- Siente más satisfacción al recibir una atención de alta calidad, con ahorro de esfuerzos, tiempo y costos, al no tener que repetir pasos o entregar o diligenciar documentos innecesarios.

#### PARA NUESTRO COLABORADOR

- Reduce el esfuerzo humano tanto físico como mental, que demanda la realización de determinadas tareas, con la consecuente disminución de estrés, condiciones y hábitos de inseguridad, tedio. Trabaja “inteligentemente” y no “duramente”.
- Aumento de las posibilidades de desarrollo humano y tecnológico.
- Aumenta el grado de satisfacción y mejor disposición de ánimo para realizar con más dedicación y facilidad sus funciones diarias.
- Estimula su iniciativa y creatividad, con la elevación del nivel de motivación y capacitación.
- Reduce molestias derivadas de las sobrecargas de trabajo.
- Disminuye los efectos nocivos producidos por los factores físicos, químicos, biológicos y psicológicos que lo envuelven en su ambiente de trabajo.

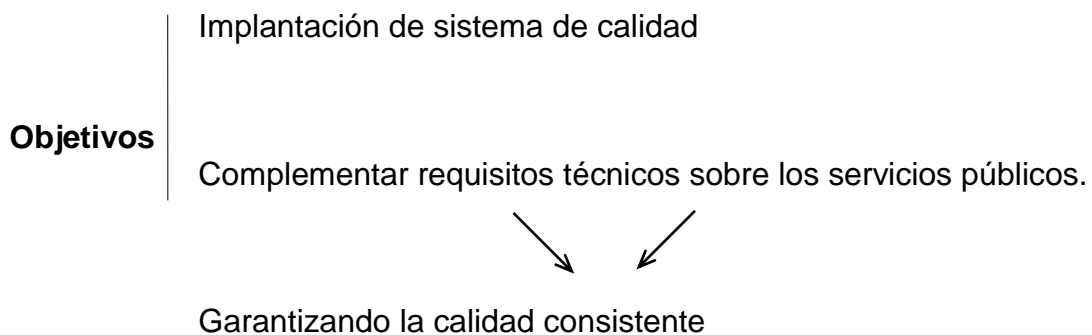
#### PARA NUESTRA EMPRESA

- Centra su atención en el cliente – razón de ser de la organización.
- Mejora su imagen ante los clientes y nuestros empleados. Dicha imagen se concreta en la credibilidad, honradez, ética, reputación, confianza, calidad y sentido de pertenencia.
- Percibe las bondades de un auténtico servicio, caracterizado por la cordialidad, la tolerancia, la sencillez y la responsabilidad.
- Disminuye su estado de tramitomanía, con sus consecuencias y secuelas.
- Remueve los obstáculos, tradiciones y costumbres negativas frente a los clientes.

- Asegurar la lealtad del personal y un mayor compromiso con los objetivos organizacionales.
- Controla los procesos y trámites para asegurar que la organización cumpla su objeto social.
- Logra un mejor balance en la distribución de las tareas entre las diferentes dependencias y las distintas personas en un grupo de trabajo.
- Eleva el grado de utilización de sus recursos.
- Mejora el diseño de los puestos de atención y el desempeño del personal.
- Aumenta su capacidad competitiva, menores costos, mayor productividad, mejor calidad, agilidad.
- Mejora las interrelaciones internas y externas.
- Obtiene indicadores de calidad de sus productos o servicios.

**NORMAS ISO – 9000. (ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD):**

- Sistema de calidad que hoy utilizan las empresas de todo el mundo para enfrentar los nuevos retos de los mercados globalizados.
- La aplicación de las normas ISO - 9000 han logrado tener éxito y eliminar de raíz muchos de los problemas que causan la Ineficiencia, la baja productividad y pobre competitividad.



Un comité Internacional de Estándares organizativos, ISO, en 1987 aprobó las normas **ISO - 9000**; con el propósito de establecer una racionalización en los diferentes sistemas de calidad.

Más de 90 países del mundo han adoptado en sus relaciones cliente - proveedor para la compra de bienes y servicios en los mercados nacionales e internacionales.

### **Características básicas de un sistema de aseguramiento de la calidad según normas ISO - 9000.**

**ISO - 9000 Norma base** Normas mexicanas para el control de la Calidad (NMX - CC)

**ISO - 9001** Modelo para el aseguramiento

Los grandes mercados y medianos consumidores en el sector privado como en el público, hoy evalúan a sus proveedores para asegurarse de su capacidad de producir con calidad.

Previo a las normas ISO - 9000 se unificaron criterios para evaluar a los proveedores en cuanto a su calidad. Por ejemplo en la industria militar estadounidense e inglesa se desarrolló y se implantaron estándares únicos para sistemas de calidad. La **OTAN** adoptó en 1968 su estándar para sistema de calidad llamado AQAP, EL Departamento de Defensa Británica estableció su estándar de sistema de calidad llamado (EF/STAN, 05-8); En Estados Unidos, las 3 grandes industrias automotrices (GM, FORD, CHRYSLER) han desarrollado un estándar común para sistema de calidad, conocida como la norma **QS - 9000**.

Entonces. **La norma QS - 9000** es el estándar de calidad para CHRYSLER, FORD Y GM a nivel mundial. Basada en estándares internacionales de calidad, siendo requisito para todos sus proveedores de materiales y partes de producción / servicios. Esta norma se basa fundamentalmente en la norma ISO - 9000.

#### **Beneficios de la implantación de un sistema ISO - 9000 a corto y a largo plazo**

- \* Ayuda a reforzar la competitividad de la empresa y satisfacer las necesidades de calidad del producto a un costo conveniente.
- \* **Beneficios que se clasifican en dos tipos:**
  - a. Beneficios respecto del propio sistema de calidad.
  - b. Beneficios del registro (certificación)

### **Beneficios respecto del propio sistema de calidad:**

- Una filosofía más de prevención que de detención.
- Una revisión continua de puntos críticos de proceso, acciones correctivas o resultados.
- Una comunicación consistente dentro del proceso y entre usuarios, proveedores y clientes.
- Un completo registro y un eficiente control de documentos críticos.
- Una conciencia para la calidad total por parte de todos los empleados.
- Un alto nivel de confiabilidad de la administración.

Estos atributos inevitablemente guían hacia los siguientes beneficios tangibles:

- Decisiones administrativas informadas y competentes.
- Un confiable proceso de entrada (control de proveedores).
- Control de costos.
- Incremento de productividad.
- Reducción de desperdicios (rechazos, retrabajos, etc.).

### **Beneficios del registro (certificación)**

- Acceso potencial a mercados.
- El consejo de Ministros de la Comunidad Económica Europea aprobó la norma ISO - 9000.
- Ventajas competitivas. Las que ya tiene registro ISO - 9000 logran ventajas sobre las empresas que no cuentan con el registro.
- Reducción potencial de auditorias de calidad y eliminación, de la auditoria de calidad por parte de los clientes. <sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> NORMAS ISO 9000.

## INDICADORES PARA COMPROBAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO Y EFECTIVIDAD DE LA PROPUESTA

La propuesta se establece para mejorar el grado de productividad y desempeño administrativo; de tal forma que les permita ser más eficientes y eficaces, tanto a nivel individual e institucional y para ello se deben tener en cuenta indicadores que incidan en su desempeño laboral tales como:

- Procesos administrativos
- Alto grado de motivación
- Satisfacción laboral
- Alto grado de pertenencia y participación
- Comunicación
- Relaciones interpersonales

Además indicadores cuantitativos como:

$$\text{Calidad de la propuesta} = \frac{\text{No. De actividades ejecutadas}}{\text{No. De actividades proyectadas}}$$

$$\text{Índice de Ausentismo} = \frac{\text{Total horas no trabajadas}}{\text{Total horas potenciales de trabajo}}$$

$$\text{Calidad del Servicio} = \frac{\text{Cliente satisfecho}}{\text{Total clientes atendidos}}$$

$$\text{Calidad del Talento Humano} = \frac{\text{Número de operarios contratados}}{\text{Número de operarios proyectados}} \times 100$$

$$\text{Índice de Formación} = \frac{\text{Total capacitación programadas}}{\text{No. Total empleados}}$$

Razón nivel de compromiso =  $\frac{\text{Total integraciones programadas}}{\text{Total asistentes}}$  .

Con la aplicación en forma gradual de los indicadores de gestión para ajustar y adecuar los cambios requeridos por Lácteos Santa Ana. Se comprobará el grado de cumplimiento y efectividad de la propuesta de mejoramiento administrativo.

## 8. CONCLUSIONES

El conocimiento de la incidencia que tiene las funciones administrativas de planeación y organización de la Empresa Lácteos Santa Ana, en la eficiencia y eficacia para el logro de sus objetivos institucionales; está ligado al conocimiento de su clima organizacional lo cual proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las aptitudes y conducta de los miembros que la integran, como en la estructura organizacional que la componen. De ahí la importancia de este trabajo lo cual se basa en la comprobación de los aspectos administrativos que influyen en el comportamiento de sus directivos y operativos, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento productivo entre otros.

En ese contexto, la cultura organizacional desea actuar dentro de una empresa de manera eficiente y estratégica. Por eso las funciones administrativas, (planeación y organización), específicas para el caso en estudio no pueden ser ajenas a la cultura organizacional de lácteos Santa Ana. De ahí que no tomar en cuenta estos factores es arriesgarse a fracasar y/o a desaparecer muy pronto.

Mantener el clima organizacional, basados en las funciones administrativas, es mantener un clima organizacional dinámico y armónico, eficiente y eficaz, favorable para la Empresa Lácteos Santa Ana, pero algo importante también es la administración del talento humano, lo cual debe ganar cada vez más la atención de los directivos de la empresa. Diagnosticarlo adecuadamente permitirá evitar problemas corto y largo plazo. Si Lácteos Santa Ana propicia un clima positivo con base en una mayor motivación y por ende una mejor aplicación de las funciones administrativas, con el concurso de todos sus integrantes; se convertirá en una ventaja importante dentro del clima organizacional adecuado, lo cual exige el aumento del compromiso y de la lealtad de todos sus colaboradores.

Se desea concluir que hoy día los cambios son los elementos más importantes de una buena gestión empresarial. Para que Lácteos Santa Ana siga siendo competitiva en el mercado regional, cada vez más agresivos, tanto ella como sus colaboradores que trabajan allí deben adoptar una actitud positiva frente a los cambios. Sin dejar de lado la planeación y organización como procesos que inducen al mejoramiento continuo y ser más eficiente y eficaz sus actividades. Hacer caso omiso a dichos procesos relevantes puede tener su costo, y en este sentido se invita a que la gerencia y sus colaboradores propendan por un arte gestor de cambios, estableciendo tendencias y tomando iniciativas empresariales, con base en las técnicas de planificación y organización y colocando en práctica los cambios para maximizar los beneficios. Sin dejar de

lado el ejercicio de la autoevaluación, lo cual le permitirá evaluar y perfeccionar su actitud para gerenciar en un mundo competitivo como el de hoy.

En ese orden de ideas la constante evolución del mundo empresarial exige que tanto la gerencia como sus colaboradores sean, a su vez, administradores bien organizados y con un profundo conocimiento de las necesidades y el comportamiento de su empresa y de sus colaboradores. Para conseguir todos estos objetivos y metas trazadas se debe ofrecer su máxima dedicación, motivación y productividad, y puedan explotar todo su talento, y para ello resulta indispensable que exista confianza y buena comunicación entre la dirección y los operarios, como requisito para extraer el máximo rendimiento entre todos sus componentes.

En ese escenario es importante que se desarrollen las actitudes básicas de la gente, saber porque la gente se comporta como lo hace es clave para conseguir su adhesión. De ahí que intentar comprender las necesidades de las personas, para poderlas motivar y satisfacer así las exigencias de Lácteos Santa Ana. Cuando todos obtengan la confianza y un compromiso decisivo, se convierte en un recurso valiosísimo para lograr satisfacer las necesidades en la cual es su razón de ser. Ocuparse de todos los trabajadores, de los administrativos, dar y obtener confianza, respetar el carácter individualista de cada uno de sus integrantes y establecer una tolerante política laboral, dinámica y armónica es el compromiso y reto que hoy le corresponde a Lácteos Santa Ana en este mundo lleno de incertidumbres, especialmente en el mundo de los negocios y mercados que hoy, solo se combaten con funciones y/o procesos de planeación y organización coherentes y ajustados a las necesidades de la organización; donde conlleve a mejorar la calidad a ser bien su producto, de tal forma que redunde en los beneficios tanto de la empresa como de sus colaboradores para que finalmente valoren las características generales que hacen grande y exitosas aquellas grandes empresas que nacieron pequeñas.

## BIBLIOGRAFÍA

ANZOLA ROJAS, Javier. Reflexiones sobre procesos grupales. Anon 1999.

BLANCHARD, Ken; BOWLES, Sheldon. A la carga (Gung Ho). Como aprovechar al máximo el potencial de las personas en su empresa. Editorial Norma. 1999.

BLANCHARD, Ken; O'CONNOR, Michael. Administración por valores. Cómo lograr el éxito organizacional y personal mediante el compromiso con una misión y unos valores compartidos. Editorial Norma. 1997.

CAMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Mc Graw Hill Editores, 1993.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA DE 1991

COVEY Stephen. Los siete hábitos de la gente eficaz. Editorial Paidós. México, 1997.

CUESTAS SANTOS, Armando. Tecnología de Gestión de Recursos Humanos. Editorial Norma. 1997.

DEEPRAK, Chopra. Las siete leyes espirituales del éxito. Editorial Norma. 1994.

DOLAN, Simon; SCHULER, Randall y VALLE, Ramón. La Gestión de los Recursos Humanos. Mc Graw Hill Editores, 1999.

DRUCKER, Peter. Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI. Editorial Norma. Colombia 1999.

FERNÁNDEZ – RÍOS, Manuel. Diccionario de recursos humanos. Ediciones Díaz de Santos S.A., 1999.

GÓMEZ BUENDÍA, Hernando. Repensando el futuro. Negocios, principios, competencia, control y complejidad, liderazgo, mercados y el mundo. Editorial Norma. 1999.

HELLRIEGEL, Don; SLOCUM, Jhon y WOODMAN, Richard. Comportamiento organizacional. Internacional Thomson Editores, 1998.

ICONTEC 1486. Normas técnicas colombianas. 2001.

JOHNSON, Spencer. ¿Quién se ha llevado mi queso? Como adoptarnos a un mundo en constante cambio. Editorial Colección Empresa XXI.

NELSON, Bob. Formas de motivar a los empleados. Editorial Norma. 1997.

PETRICK, Joseph y FURR, Diana. Calidad total en la Dirección de Recursos Humanos. Ediciones Gestión 2000, 1997.

UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO (Tesis). Un modelo de gerencia estratégica del Talento Humano, centrada en el liderazgo asertivo en Corcumi, una auto organización exitosa. 2000.

UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO. (Tesis). Un modelo de gerencia estratégica del Talento Humano, centrada en el liderazgo asertivo en Corcumi, una auto organización exitosa. 2000.

UNIVERSIDAD SAN MARTÍN. Modelos de comportamiento organizacional. Fascículo No.1 de Psicología empresarial. Colombia, 1999.

UNIVERSIDAD SAN MARTÍN. Modelos de comportamiento organizacional. Fascículo No. 1. de psicología empresarial. Colombia 1999.

URCOLA, Juan Luis. Dirigir Personas en Tiempos de Cambios. ESIC Editorial, 1998.

URDANETA BALLEEN, Orlando. El desarrollo de los Recursos Humanos en los Procesos de Apertura Económica. 2ª Edición, 3R Editores Ltda. 2000.

VALENZUELA, Francisco; GARCÍA ACEVEDO, Rocío; VILLAMIL, Luis Francisco. Gestión y Gerencia de Talento Humano. Encuentro 1, 2, 3, 4, 5, 6.

WERTHER, William y DAVIS, Keith. Administración de Personal y Recursos Humanos. Mc Graw Hill Editores, 1993. ANZOLA ROJAS, Javier. Reflexiones sobre procesos grupales. Año 1999.

Ley 10 de 1990

Ley 100 de 1993

Ley 60 de 1993

Ley 80 de 1991

**ANEXO A**  
**FORMATO DE ENCUESTA**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD**  
**CREAD ACACIAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA LÁCTEOS SANTA ANA**

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

1. ¿Hace cuanto tiempo labora en la empresa “Lácteos Santa Ana”? \_\_\_\_\_
2. Actualmente ¿Que cargo desempeña? \_\_\_\_\_
3. ¿Qué nivel académico posee?

- a. \_\_\_\_\_ Ninguno
- b. \_\_\_\_\_ Primaria
- c. \_\_\_\_\_ Secundaria
- d. \_\_\_\_\_ Tecnológico
- e. \_\_\_\_\_ Universitario
- f. \_\_\_\_\_ Otros

4. ¿Cuál es el término de su contrato? \_\_\_\_\_
5. Actualmente está usted afiliado a:

- a. \_\_\_\_\_ EPS
- b. \_\_\_\_\_ ARP

6. Actualmente su convivencia es:

- a. \_\_\_\_\_ Casado
- b. \_\_\_\_\_ Unión libre
- c. \_\_\_\_\_ Separado
- d. \_\_\_\_\_ Soltero

7. ¿Cree usted que se desempeña eficientemente en esta empresa?

- a. \_\_\_\_\_ Si
- b. \_\_\_\_\_ No

8. ¿Se siente motivado para ofrecer eficientemente y tranquilamente su labor?

- a. \_\_\_\_\_ Si
- b. \_\_\_\_\_ No

9. ¿cuál es la relación con su jefe?

- a. \_\_\_\_\_ Excelente
- b. \_\_\_\_\_ Buena
- c. \_\_\_\_\_ Regular

10. ¿Cómo califica usted la relación con el grupo de trabajo?

- a. \_\_\_\_\_ Excelente
- b. \_\_\_\_\_ Buena
- c. \_\_\_\_\_ Regular

11. ¿Se integra usted constantemente con sus compañeros de trabajo?

- a. \_\_\_\_\_ Excelente
- b. \_\_\_\_\_ Buena
- c. \_\_\_\_\_ Regular

12. ¿Ha tenido accidentes de trabajo en esta empresa?

- a. \_\_\_\_\_ Si
- b. \_\_\_\_\_ No

13. ¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa?

- a. \_\_\_\_\_ Si
- b. \_\_\_\_\_ No

14. ¿La empresa le ofrece las condiciones de seguridad industrial necesarias para sus labores?

- a. \_\_\_\_\_ Si
- b. \_\_\_\_\_ No

15. ¿Adopta siempre las precauciones recomendadas por la empresa?

- a. \_\_\_\_\_ Si
- b. \_\_\_\_\_ No

**ANEXO B.  
FORMATO DE ENTREVISTA  
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
CREAD ACACIAS  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA LÁCTEOS SANTA ANA**

1. ¿Cuánto hace que está creada la empresa? \_\_\_\_\_

2. ¿Cuál es el objeto social de la empresa?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Tiene la empresa LÁCTEOS SANTA ANA identificados los siguientes aspectos corporativos?

- a. \_\_\_\_\_ Misión
- b. \_\_\_\_\_ Visión
- c. \_\_\_\_\_ Valores
- d. \_\_\_\_\_ Filosofía
- e. \_\_\_\_\_ Logotipo
- f. \_\_\_\_\_ Slogan

4. ¿Cuál es la filosofía básica de LÁCTEOS SANTA ANA?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuántos empleados permanentes posee la empresa?

- a. Recurso propio \_\_\_\_\_
- b. Créditos bancarios \_\_\_\_\_
- Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

6. ¿Posee la empresa un reglamento interno de trabajo?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

7. ¿Posee la empresa un manual de procedimientos?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

8. ¿Posee la empresa una estructura organizacional (organigrama) y su manual de funciones?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

9. ¿Cuenta la empresa con un sistema de contratación de personal que le permita seleccionar el mejor perfil?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

10. ¿Establece permanentemente programas de capacitación a sus colaboradores?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo mantiene usted informado a sus colaboradores?

---

---

12. ¿Cuáles son los aspectos positivos en las relaciones con los colaboradores de la empresa?

---

---

13. ¿De las siguientes modalidades de contratación y empleo, cuáles son las que más se utilizan en su empresa?

- a. \_\_\_\_\_ A término indefinido
- b. \_\_\_\_\_ A término fijo (entre 6 meses y un año)
- c. \_\_\_\_\_ Temporal (menor de 6 meses)
- d. \_\_\_\_\_ Subcontratación (outsourcing)
- e. \_\_\_\_\_ Por volumen de producción (a destajo)

14. ¿Considera usted que la empresa posee personal calificado para realizar los procesos

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

15. ¿Cuál es el tiempo de la jornada laboral y horario establecido por la empresa?

---

16. ¿Cómo percibe usted el desarrollo tecnológico de su empresa en la región?

- a. \_\_\_\_\_ Muy atrasado
- b. \_\_\_\_\_ Atrasado
- c. \_\_\_\_\_ Actualizado
- d. \_\_\_\_\_ Avanzado

17. ¿Establece la empresa metas y objetivos tanto a corto como a largo plazo?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

18. ¿Posee la empresa un sistema de control adecuado que le permita verificar que las cosas ocurren conforme a lo planeado?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

19. ¿Posee la empresa un ambiente organizacional propicio para la planeación y ejecución estratégica?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

20. ¿Posee una base de datos actualizada y un sistema de información gerencial?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

21. ¿Utiliza la empresa criterios de calidad empresarial a través de indicadores de gestión? (Eficacia, eficiencia y efectividad)?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

22. ¿Cuáles han sido los cambios organizacionales más importantes ocurridos en los últimos 2 años?

---

---

23. ¿Considera usted que cuenta con los recursos físicos y humanos suficientes para desempeñar su labor productiva de la manera más eficiente y eficaz?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

24. ¿Cuenta la empresa con todos los servicios públicos necesarios para realizar los procesos?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

25. ¿Qué cantidad de productos produce diariamente?

---

26. ¿La venta del producto en su mayoría la realiza mediante sistema de?

- a. \_\_\_\_\_ Contado
- b. \_\_\_\_\_ Crédito

27. ¿La empresa realiza promociones de sus productos ocasionalmente?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

28. ¿Cuál es su sistema de canal de distribución que aplica actualmente?

---

---

29. ¿Considera usted que el precio del producto le permite competir en el mercado?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

30. ¿Posee la empresa controles de calidad rigurosos?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

31. ¿Cuál es la procedencia de las materias primas que posee la empresa?

- a. Local \_\_\_\_\_
- b. Regional \_\_\_\_\_
- c. Nacional \_\_\_\_\_

32. ¿Lleva registros contables la empresa?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

33. ¿Cuáles son los problemas principales en orden de importancia que enfrenta la empresa?

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_
- d. \_\_\_\_\_

34. ¿La empresa se encuentra asociada a un gremio y/o asociación?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

35. ¿Cómo calificaría la gestión de su empresa de 0 a 100? \_\_\_\_\_

36. ¿Cómo califica la imagen de su empresa de 0 a 100? \_\_\_\_\_

37. ¿Considera que la manera en la que se toman las decisiones en la empresa está funcionando?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

38. ¿Posee la empresa un sistema de quejas y reclamos?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

39. ¿Realiza la empresa evaluaciones periódicas internas y externas?

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

40. ¿Cuenta la empresa con apoyo gubernamental? (créditos de fomentos, capacitaciones, incentivos tributación)

- a. Si \_\_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_\_

41. ¿Qué oportunidades enfrenta actualmente la empresa?

---

---

42. ¿Qué amenazas enfrenta actualmente la empresa?

---

---

43. ¿Qué ventajas competitivas tiene LÁCTEOS SANTA ANA actualmente?

---

---

44. ¿Actualmente cuál es su competencia a nivel regional?

---

---

45. ¿Realiza la empresa investigaciones de mercado?

a. Si \_\_\_\_\_

b. No \_\_\_\_\_

46. ¿Qué estrategias aplica la empresa para mejorar su posición competitiva?

---

---

47. ¿Qué estrategias de atención al cliente posee la empresa LÁCTEOS SANTA ANA para cumplir las necesidades requeridas por los usuarios?

---

---

48. ¿Cuáles son los clientes potenciales?

---

---

49. En el último año, la inversión en su sector presenta una tendencia.

a. \_\_\_\_\_ a la baja

b. \_\_\_\_\_ permanece constante

c. \_\_\_\_\_ aumenta considerablemente

50. ¿Se realiza examen médico de ingreso y de salida?

a. Si \_\_\_\_\_

b. No \_\_\_\_\_

51. ¿Con que frecuencia se paga el salario?

a. \_\_\_\_\_ Quincenal

b. \_\_\_\_\_ Mensual

52. ¿Posee un reglamento de higiene y seguridad social?

a. Si \_\_\_\_\_

b. No \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO C. TABULACIÓN DE ENCUESTAS DIAGNÓSTICO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
LÁCTEOS SANTA ANA**

	¿Qué nivel académico posee?						¿Cuál es el término de su contrato?	Actualmente está usted afiliado a:		Actualmente su Convivencia es:				¿Cree usted que se desempeña eficientemente en la empresa?		¿Se siente motivado para ofrecer eficientemente y tranquilamente su labor?		¿Cómo es la relación con su jefe?			¿Cómo califica usted la relación con el grupo de trabajo		
	Ninguno	Primaria	Secundaria	Tecnólogo	Universitario	Otros		EPS	ARP	Casado	Unión Libre	Separado	Soltero	SI	NO	SI	NO	Excelente	Buena	Regular	Excelente	Buena	Regular
1				X			Indefinido	X	X	X			X		X		X			X			
2					X		Indefinido	X	X	X			X		X		X			X			
3			X				Indefinido	X	X	X			X		X		X			X			
4		X					Indefinido	X	X		X		X		X			X			X		
5			X				Indefinido	X	X	X			X		X			X		X			
6			X				Indefinido	X	X		X		X		X		X				X		
7			X				Indefinido	X	X		X		X		X			X		X			
8			X				Indefinido	X	X	X			X		X		X				X		
9		X					Indefinido	X	X	X			X		X		X				X		
10			X				Indefinido	X	X		X		X		X			X			X		
TOTAL		2	6	1	1		Indefinido	10	10	6	2	2	10		10		6	4		5	5		
PORCENTAJE		20	60	10	10			100%	100%	60	20	20	100		100		60	40		50	50		

**CONTINUACIÓN TABULACIÓN DE ENCUESTAS A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LÁCTEOS SANTA ANA**

	¿Se integra usted constantemente con sus compañeros de trabajo?			¿Ha tenido accidentes de trabajo en esta empresa?		¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa?		¿La empresa le ofrece las condiciones de seguridad industrial necesarias para sus labores?		¿Adopta siempre las precauciones recomendadas por la empresa	
	Excelente	Buena	Regular	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1		X			X	X		X		X	
2	X				X		X		X	X	
3		X			X		X	X		X	
4	X				X		X	X		X	
5	X				X		X	X		X	
6		X			X		X	X		X	
7		X			X		X	X		X	
8			X		X		X	X		X	
9		X			X		X	X		X	
10		X			X	X		X		X	
TOTAL	3	6	1		10	2	8	9	1	10	
PORCENTAJE	30	60	10		100	20	80	90	10	100	

## ANEXO D. GLOSARIO

**ACCIDENTE DE TRABAJO:** Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

**AMENAZAS:** Consiste en las tendencias o hechos potencialmente dañinos para la posición competitiva de la empresa.

**AUTO EFICACIA:** Es la confianza y convicción de poder alcanzar los resultados esperados.

**AUTO EFICACIA:** La confianza de una persona en sí misma de ser capaz de alcanzar las metas exitosamente.

**AUTO EVALUACIÓN:** Es ponderar si los resultados obtenidos ajustan las capacidades que tiene, reconociendo la necesidad de continuar en un proceso de mejoramiento y evolución.

**AUTOCONCIENCIA:** Es un modo de existencia cuyo objetivo es conocerse a sí mismo y conocer como se relaciona con el mundo a su alrededor.

**AUTOCONTROL:** Una persona muestra autocontrol cuando durante la ausencia relativa de experiencias, externos lleva a cabo una conducta cuya probabilidad anterior ha sido menor que la de otras conductas alternativas.

**AUTODIRECCIÓN:** El fomentar en los individuos del aprendizaje de ciertas técnicas para dirigir su propio comportamiento, sin necesitar control.

**AUTOESTIMA:** Se refiere a las concepciones positivas o negativas sobre sí mismo en relación con su capacidad, valor y esfuerzo en sus acciones.

**AUTONOMÍA:** Es la dimensión de libertad y responsabilidad de los individuos para reconocer su sentido de independencia y cuales son sus limitaciones.

**AUTORREALIZACIÓN:** Es la necesidad de desarrollarse así mismo, maximizando la utilización de sus capacidades, destrezas y propio potencial.

**CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD:** Características materiales y no materiales que pueden ser generadas por el ambiente, la organización y las personas y que contribuyen a determinar el proceso salud – enfermedad.

**DEBILIDADES:** Término que permite a las actividades que limitan o inhiben el éxito general e integral de la empresa.

**DIAGNOSTICO INICIAL:** Define la situación de la empresa sus necesidades y problemas.

**ENFERMEDAD PROFESIONAL:** Se considera enfermedad profesional todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional (Clasificación de enfermedades profesionales contenida en el Decreto número 778 de 1987).

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

**ESCALA DE VALORES:** Directrices y creencias jerarquizadas que utiliza una persona para tomar decisiones y enfrentar las diferentes situaciones de la vida.

**FACTOR DE RIESGO:** Evento de cualquier naturaleza cuya presencia o ausencia modifica el proceso de salud – enfermedad.

**FORTALEZAS:** Se refiere a las actividades internas de una organización, que se le llevan a cabo especialmente bien.

**HIGIENE OCUPACIONAL O INDUSTRIAL:** Conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo del ambiente de trabajo que puedan alterar la salud de los trabajadores generando enfermedades profesionales. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de Salud, Decreto 614 de 1986).

Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el trabajador (Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de la Salud, Decreto Ley 1295 de 1994).

La salud ocupacional tiene las siguientes características: convoca el trabajo intermultidisciplinario, trabaja con grupos y no con individuos, es eminentemente preventiva y su ejercicio se fundamenta en el control de riesgos.

**MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO:** Conjunto de actividades de las ciencias de la salud que busca el bienestar físico, mental y social del trabajador, estudia al hombre en su ocupación para determinar los efectos del trabajo sobre la

salud, prevenir sus alteraciones y enfermedades, promover la salud, tratar los afectados y rehabilitarlos.

**METAS:** Puntos de referencia o aspiraciones que las organizaciones deben lograr en un corto plazo, con el propósito de cumplir con su objetivo.

**OPORTUNIDADES:** Se refiere a las tendencias externas, que podrían beneficiar de forma significativa a una organización en el futuro.

**PLAN INTEGRADO DE EDUCACIÓN (CAPACITACIÓN PARA LA SALUD):** Conjunto de actividades encaminada a proporcionar al trabajador los conocimientos y destrezas, modificar positivamente los comportamientos, las actividades y las prácticas de los trabajadores, hacia la promoción de la salud y frente a los factores de riesgo ocupacionales.

**POLITICAS:** Pautas establecidas para respaldar el esfuerzo en el cumplimiento de las metas.

**PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL:** Es un conjunto ordenado de actividades inter – multidisciplinarias para promover la salud, prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, apoyar la recuperación de la salud y la rehabilitación integral de los trabajadores, de acuerdo a los factores de riesgo ocupacionales y a las características de cada Empresa, con un seguimiento y una retroalimentación permanente.

**PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO:** Conjunto de actividades articuladas que los diferentes actores del proceso productivo y del sistema general de riesgos profesionales realizan para modificar las condiciones de trabajo y desarrollar el potencial mental del hombre.

**RIESGO OCUPACIONAL:** Es la probabilidad de ocurrencia de un evento de características negativas en el trabajo, que puede ser generado por una condición de trabajo capaz de desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad física del trabajador, como daño en los materiales y equipos o alteración del ambiente.

**SALUD OCUPACIONAL:** Es una disciplina orientada a promover el más elevado nivel de bienestar en los trabajadores, prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones biopsicosociales, mediante la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo ocupacionales, para adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

Según el Decreto Ley 1295 de 1994, son riesgos profesionales el accidente que se produzca como consecuencia directa del trabajo o labor desempeñada y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el Gobierno Nacional.

**SEGURIDAD OCUPACIONAL O INDUSTRIAL:** Conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo o condiciones de trabajo que puedan producir accidentes de trabajo. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de Salud, Decreto 614 de 1986).

**TALENTO:** Capacidad innata de alto nivel en un área específica.

**TRABAJO DE CAMPO:** Profundización de la fase de inserción y acercamiento a la comunidad escogida. Se trata de conocer el mejor ambiente de ubicar organizaciones, líderes y consultar necesidades de la población.

Acacías, octubre 17 de 2003.

Doctor  
RUBIEL GUEVARA GARZÓN  
Coordinador  
Facultad Ciencias Administrativas  
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Me permito hacer entrega de dos (2) copias del Trabajo de Grado titulado "Diagnóstico Administrativo de la Empresa Lácteos Santa Ana del Municipio de Guamal Meta". Elaborado por los estudiantes NERY OROS ORTIZ, ELIZABETH HERNÁNDEZ SANDOVAL y ESPERANZA ROBAYO JARA. Este trabajo cumple con los parámetros establecidos por la Universidad y puede ser enviado al jurado para continuar con el proceso de sustentación.

Cordialmente,

**MIGUEL ÁNGEL HORTUA**  
Ingeniero Director de Proyecto