

**Rediseño del manual de funciones, reestructuración del proceso de inducción y reinducción  
de la empresa de servicios públicos del municipio de Galán Sepga S.A E.S.P. –Santander**

Ana Mercedes Somerson Martínez

Freddy Alonso Palomino Ramos

Jenifer Toloza Torres

María Angelica Guerrero Delgado

Nancy Elena Becerra Manrique

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios - ECACEN

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2022

**Rediseño del manual de funciones, reestructuración del proceso de inducción y reintroducción de la empresa de servicios públicos del municipio de Galán Sepga S.A E.S.P. –Santander**

Ana Mercedes Somerson Martínez

Freddy Alonso Palomino Ramos

Jenifer Toloza Torres

María Angelica Guerrero Delgado

Nancy Elena Becerra Manrique

Asesor

Sandra Patricia Vargas Vargas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios - ECACEN

Programa de Administración de Empresas

2022

### **Dedicatoria**

Este proyecto de grado está dedicado principalmente a Dios, quien nos ha dado la sabiduría, la fuerza y la determinación para culminar con éxitos esta meta profesional, la cual sin duda es una de las más importantes de nuestra vida.

A nuestros padres presentes y también los que nos acompañan desde el cielo, quienes son nuestra mayor motivación y nos impulsan a ser mejores seres humanos, a nuestros hijos y demás familiares que de una u otra manera han hecho parte de esta formación profesional y de este crecimiento personal.

A nuestros tutores, directores de curso, quienes, con su paciencia, dedicación y enseñanza, forjaron en nosotros los profesionales que pronto seremos.

Y por último a nuestros compañeros de estudio con quienes a lo largo de nuestra formación hemos obtenido, lazos de amistad, además de alinear nuestros propósitos, sueños y metas buscando culminar con éxito este proyecto de vida.

## **Agradecimientos**

Este proyecto de grado está dirigido por estudiantes de Administración de empresas - Ecacen, quienes estamos agradecidos por el apoyo de nuestros padres quienes aún nos acompañan y los que desde el cielo nos cuidan, gracias por ser ese motor, que nos impulsan a ser mejores seres humanos.

A Dios por permitirnos compartir y llenarnos de sabiduría en el aprendizaje y desarrollo de nuestro proyecto.

A nuestros tutores, directores de curso y todas aquellas personas que estuvieron prestos para ayudarnos en todo el proceso profesional y transmitirnos sus conocimientos en este proyecto.

## Resumen

Hasta hace poco tiempo los procesos de inducción, reinducción o el manejo de un manual de funciones en una empresa son considerados importantes, en la empresa Sepga S.A E.S. P, lamentablemente observamos una carencia de estos procesos por ende el ingreso del personal se ve afectado, lo cual lleva a que la compañía tenga un ambiente laboral menos favorable para sus colaboradores, esta reestructuración del manual de funciones y los procesos de inducción y reinducción tienen como objetivo ser una guía de aprendizaje que permita a la gerencia general estructurar y aplicar un método eficaz que sirva para capacitar a sus colaboradores y que con esto ellos resulten competentes y productivos en el cargo que sean asignados.

De acuerdo a la metodología descriptiva la cual se enfoca en el estudio de la información recolectada por medio de una encuesta a los colaboradores de la empresa, se analizará para establecer las falencias en los procesos.

En los resultados la situación real de la empresa se evidenció que la empresa Sepga S.A E.S. P. no cuenta con una estructuración de la gestión de talento humano es por ello por lo que se genera una problemática laboral ya que no se implementan adecuadamente los procesos y a su vez reduce el crecimiento de la compañía. Con relación a lo anterior la gerencia general la cual es la encargada de este proceso de inducción, reinducción y la aplicación del manual de funciones deberá fortalecer las bases iniciales de sus colaboradores para que realicen sus funciones de acuerdo a lo estipulado en cada cargo.

***Palabras claves:*** Funciones, Inducción, reinducción, encuesta, descriptiva.

### **Abstract**

Until recently, the processes of induction, reinduction or the management of a manual of functions in a company were considered important, in the company Sepga S.A E.S. P, unfortunately we observe a lack of these processes, therefore the income of the personnel is affected, which leads the company to have a less favorable work environment for its collaborators, this construction of the functions manual and the induction and reinduction processes have Its objective is to be a learning guide that allows the general management to structure and apply an effective method that serves to train its collaborators and that with this they are competent and productive in the position they are assigned.

According to the descriptive methodology which focuses on the study of the information collected through a survey of the company's employees, it will be analyzed to establish the shortcomings in the processes.

In the results, the real situation of the company shows that the company Sepga S.A E.S. P. does not have a structure for the management of human talent, which is why a labor problem is generated since the processes are not properly implemented and, in turn, it reduces the growth of the company. In relation to the above, the general management, which is in charge of this process of induction, reinduction and the application of the function's manual, must strengthen the initial bases of its collaborators so that they perform their functions in accordance with the provisions of each position.

**Keyword:** Functions, Induction, reinduction, survey, descriptive.

## Tabla de Contenido

<b>Introducción</b> .....	12
<b>Reseña De La Empresa</b> .....	13
<b>Visión</b> .....	13
<b>Misión</b> .....	14
<b>Organigrama De La Empresa</b> .....	14
<b>Planteamiento Del Problema</b> .....	16
<b>Problema</b> .....	17
<b>Árbol De Problema</b> .....	17
<b>Antecedentes</b> .....	18
<b>Justificación</b> .....	19
<b>Objetivos</b> .....	20
<b>Objetivo General</b> .....	20
<b>Objetivos Específicos</b> .....	20
<b>Marco Teórico</b> .....	21
<b>Marco Legal</b> .....	23
<b>Metodología</b> .....	25
<b>Diagnostico Organizacional</b> .....	25
<i>Gerencia General</i> .....	25
<i>Auxiliar Administrativo (secretaria)</i> .....	25
<i>Contador (externo)</i> .....	26
<i>Fontanero operador de planta de agua potable</i> .....	26
<i>Operativos encargados de servicios de podas, barrido, limpieza, fumigación y recolección de residuos solidos</i> .....	26
<i>Conductor de la volqueta</i> .....	26
<b>Encuesta</b> .....	27
<i>Ficha técnica de encuesta a los colaboradores</i> .....	27
<b>Análisis e interpretación de la información</b> .....	29
<b>Plan De Mejora</b> .....	43
<b>Cronograma</b> .....	43
<b>Actividad 1. Propuesta de mejoramiento rediseño de manual de funciones</b> .....	44

<i>Recursos para llevar a cabo plan de mejoramiento de la actividad 1. Rediseño de manual de funciones</i> .....	46
<i>Presupuesto</i> .....	47
<b>Actividad 2: Propuesta de mejoramiento de la restructuración del proceso de inducción</b> .....	47
<i>Recursos para llevar a cabo plan de mejoramiento de la actividad 2. Restructuración del proceso de inducción</i> .....	50
<b>Recomendaciones</b> .....	52
<b>Conclusiones</b> .....	53
<b>Bibliografía</b> .....	54
<b>Apéndices</b> .....	58

### Lista De Tablas

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta a colaboradores.....	28
Tabla 2. Análisis porcentual de la pregunta No. 1.....	29
Tabla 3. Análisis porcentual de la pregunta No. 2.....	30
Tabla 4. Análisis porcentual de la pregunta No. 3.....	31
Tabla 5. Análisis porcentual de la pregunta No. 4.....	32
Tabla 6. Análisis porcentual de la pregunta No. 5.....	33
Tabla 7. Análisis porcentual de la pregunta No. 6.....	34
Tabla 8. Análisis porcentual de la pregunta No. 7.....	35
Tabla 9. Análisis porcentual de la pregunta No. 8.....	36
Tabla 10. Análisis porcentual de la pregunta No. 9.....	37
Tabla 11. Análisis porcentual de la pregunta No. 10.....	38
Tabla 12. Análisis porcentual de la pregunta No. 11.....	39
Tabla 13. Análisis porcentual de la pregunta No. 12.....	40
Tabla 14. Análisis porcentual de la pregunta No. 13.....	41
Tabla 15. Análisis porcentual de la pregunta No. 14.....	42
Tabla 16. Actividad 1. Rediseño de manual de funciones.....	44
Tabla 17. Presupuesto financiero del plan de mejora de la actividad 1. Rediseño de manual de funciones.....	47
Tabla 18. Actividad 2. Restructuración del proceso de inducción y reinducción.....	48
Tabla 19. Presupuesto financiero del plan de mejora de la actividad 2. Restructuración del proceso de inducción.....	51

## Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama .....	15
Figura 2. Árbol del problema.....	17
Figura 3. Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 1.....	29
Figura 4. Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 2.....	30
Figura 5. Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 3.....	31
Figura 6. Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 4.....	32
Figura 7. Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 5.....	33
Figura 8. Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 6.....	34
Figura 9. Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 7.....	35
Figura 10. Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 8.....	36
Figura 11. Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 9.....	37
Figura 12. Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 10.....	38
Figura 13. Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 11.....	39
Figura 14. Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 12.....	40
Figura 15. Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 13.....	41
Figura 16. Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 14.....	42
Figura 17. Cronograma .....	43

## **Lista de Apéndices**

Apéndice A. Manual De Funciones Gerencia General.....	59
Apéndice B. Manual De Funciones Contador Externo.....	61
Apéndice C. Manual De Funciones Auxiliar Administrativo.....	64
Apéndice D. Manual De Funciones Fontanero (Operador de Planta) .....	67
Apéndice E. Manual De Funciones Operado De Aseo (Escobita).....	70
Apéndice F. Manual De Funciones Conductor De Volqueta.....	72
Apéndice G. Inducción General.....	75

## **Introducción**

La empresa Sepga S.A E.S.P., con el fin de ajustar las funciones en las actividades administrativas y operacionales, busca integrar a la organización a unos lineamientos planteados para aumentar el desarrollo y la productividad de la compañía.

Los efectos de no tener un adecuado manual de funciones en la organización, afecta directamente a los colaboradores al momento de realizar las actividades, por lo que es importante que la gerencia general tome conciencia de la importancia de crear un manual de funciones y reestructuración de los procesos de inducción y reinducción competitivos e idóneos.

Por tal motivo se procede a rediseñar el manual específico actual y los procesos de inducción y reinducción, donde se despliegan todas las funciones y actividades que deben llevar a cabo los colaboradores, sus requisitos y la experiencia de cada perfil. Así mismo enfatizar el proceso de inducción y reinducción, para lograr un desarrollo en las habilidades requeridas para los cargos asignados.

Finalmente, estos procesos son de suma importancia para la empresa, se debe realizar de manera técnica y estandarizada para garantizar que el rediseño del manual de funciones y la reestructuración de los procesos de inducción y reinducción, cumplan con lo que realmente se requiere, logrando así mejorar el rendimiento de sus colaboradores y de la empresa en general.

## **Reseña De La Empresa**

Empresa: **SEPGA S.A. E.S. P**

Nit. **900259275-6**

Numero de Matricula: **0000160125**

Fecha de Matricula: **30 de diciembre de 2008**

Tipo de organización: **Sociedad Anónima**

Ubicación: **Calle 7 No. 5-02 Galán / Santander**

Número de colaboradores: **10**

La Empresa de Servicios Públicos de Galán SEPGA S.A. – E.S.P fue constituida mediante Escritura Pública, inscrita en la Cámara de Comercio mediante Matrícula Mercantil No. 05-160125-04 del 30 de diciembre de 2008. Su capital se encuentra representado en 2.000 Acciones, donde el principal Accionista es el Municipio de Galán que tiene participación del 94% y la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Galán, tiene una participación del 6%. SEPGA S.A. – E.S.P. Se creó con la finalidad de contribuir al desarrollo social de la región a través de la prestación de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo con eficiencia y calidad, actualmente cuenta con 415 usuarios de Acueducto, 314 usuarios de Alcantarillado y 287 usuarios de Aseo

Sepga S.A es una empresa dedicada principalmente a captación, tratamiento y distribución de agua.

### **Visión**

SEPGA S.A. – E.S.P., será una empresa que promoverá el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación eficiente y continua de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con altos niveles de satisfacción de sus

clientes y respaldando sus procesos que generarán desarrollo socioeconómico para la región y el país, conservando la diversidad e integridad del ambiente.

### **Misión**

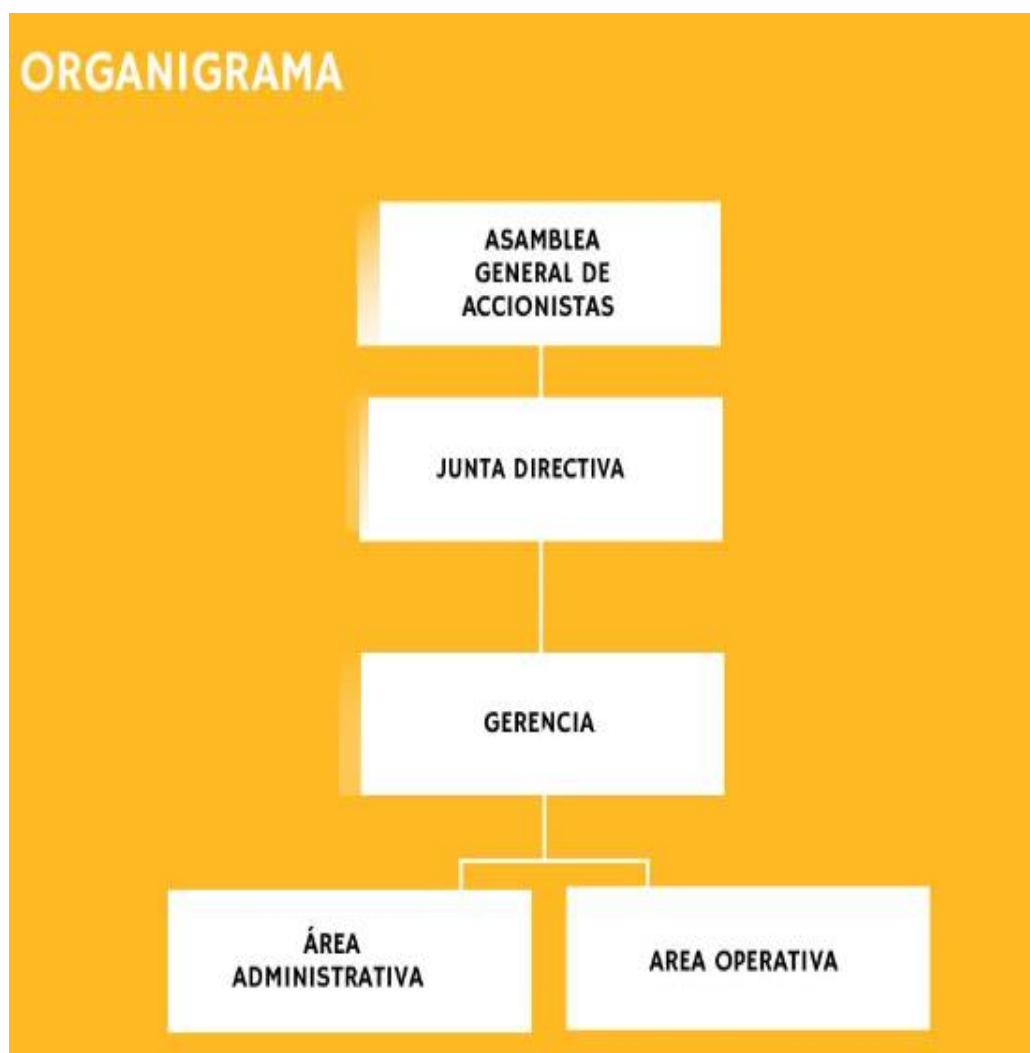
Mejorar la calidad de vida de la comunidad, brindando un servicio de excelencia y puntualidad en las áreas de aseo, recolección, planta de tratamiento y complementarios. Basado en la responsabilidad social y así mismo generar compromiso por parte de los colaboradores de Sepga S.A. E. S. P

La empresa actualmente cuenta con 10 colaboradores, Personal de planta: Gerente General, Personal contratista: Contadora, la secretaria y 7 personas del área operativo (conductor de la volqueta, fontanero, los encargados de barrer, hacer aseo, recolectar los desechos sólidos, realización de podas entre otros oficios varios

### **Organigrama De La Empresa**

La estructura de Sepga S.A ESP, está conformada por la Asamblea general de Accionistas, la gerencia general, el área administrativa y operativa.

A continuación, adjuntamos organigrama estructural de la empresa Sepga S.A. E.S.P.

**Figura 1.***Organigrama*

Fuente: Gerencia Sepga S.A. E.S.P

### **Planteamiento Del Problema**

En la empresa Sepga S.A, encontramos que no cuentan con un manual de funciones idóneo, ni la correcta inducción y reinducción, por lo que cada colaborador de la empresa se ha visto afectado, puesto que el personal realiza actividades adicionales, que no están estipuladas dentro de sus funciones y responsabilidades en la empresa.

Al no contar con los elementos de seguimiento de los cargos en el manual de funciones, se ha visto la duplicidad en sus actividades, las cuales han impactado negativamente y por tal razón la empresa no ha alcanzado los objetivos deseados.

Tener claras las funciones de los cargos y necesidades de las actividades en cada área de trabajo, la correcta inducción y reinducción, de acuerdo al número de personal necesario y horario de turnos, para así evitar la sobrecarga laboral y el bajo rendimiento en las actividades.

Esto les ayuda a mejorar los canales de comunicación y coordinación; y así mismo determinar el proceso de inducción y reinducción, implementando las funciones específicas, responsabilidades y el perfil requerido de cada uno de los cargos asignados a las diferentes áreas dentro de la empresa.

De tal modo, este proyecto de investigación pretende ajustar los métodos que han generado la falta de organización dentro de la empresa, afectando las funciones, el desarrollo, la inducción y reinducción de los colaboradores.

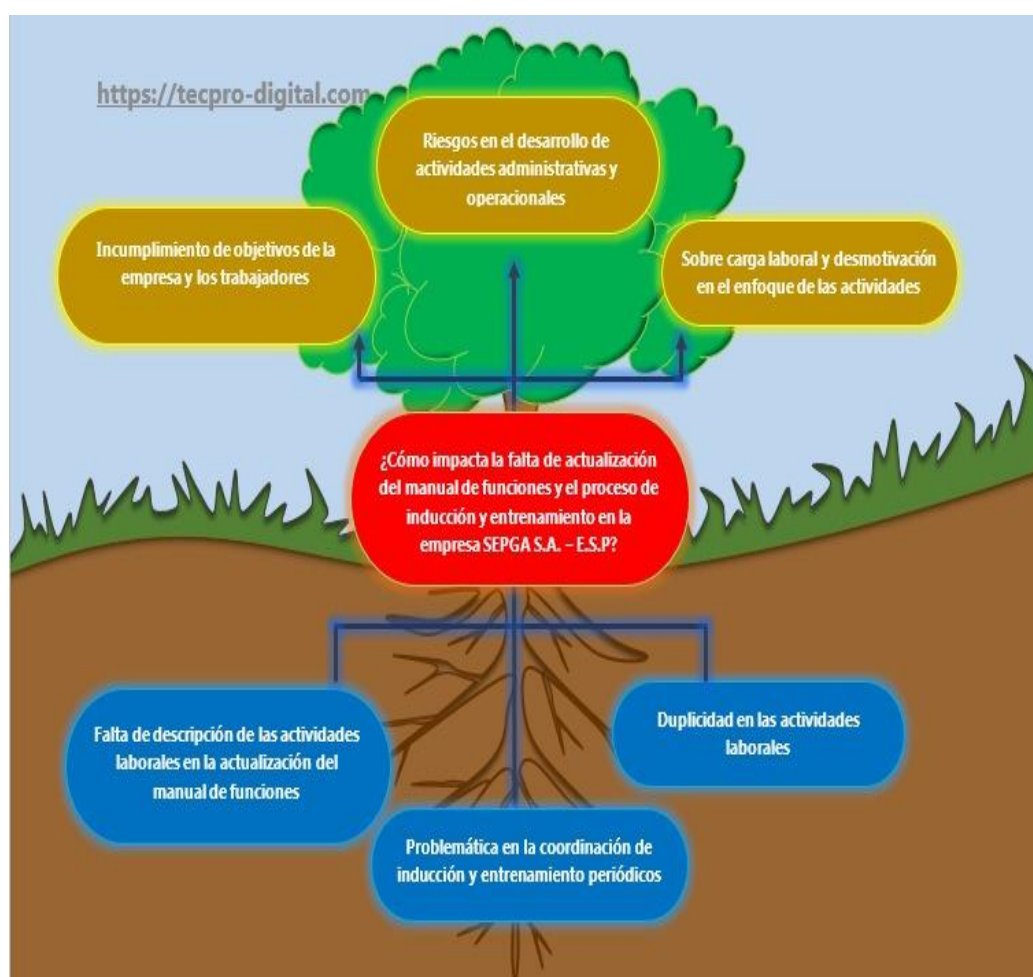
## Problema

¿Cómo impacta la falta de actualización del manual de funciones y el proceso de inducción y reinducción en la empresa SEPGA S.A. – E.S.P?

## Árbol De Problema

### Figura 2.

*Árbol del problema*



*Nota:* Esta figura del árbol del problema evidencia las causas que enfocan la falta de desarrollo en las políticas generales de empresa estudiada.

*Fuente.* Elaboración por los autores del proyecto

### **Antecedentes**

Se observó que los colaboradores de la empresa de servicios públicos Sepga S.A E.S. P, no tienen la correcta inducción y reinducción, al igual que el manejo del manual de funciones a desempeñar en cada área específica, de ahí el bajo desempeño y errores en los procedimientos administrativos y operativos implementados en las distintas áreas de la empresa.

Así mismo podemos evidenciar que la empresa carece de organización en la estructuración en cuanto a lineamientos y políticas establecidas por la empresa.

El personal de la empresa ve la necesidad de mejorar el proceso de inducción y reinducción, al igual que el manejo del manual de funciones para lograr integrarse a un mejor ambiente de trabajo, dada su falta de planeación en el adecuado protocolo de funciones; dado a esto diagnosticamos establecer medidas correctivas a la problemática justificada.

### **Justificación**

Este proyecto de grado ha adoptado el desarrollo de consideraciones en el rediseño del manual de funciones y reestructuración de la inducción y reinducción del personal, con el objetivo de que los colaboradores identifiquen a la organización como un sistema dinámico en el que el buen desempeño tiene un impacto directo en el logro de los objetivos establecidos. Para que dicho desarrollo sea efectivo, debe dividirse en una fase de inducción general para brindar información sobre los procesos involucrados, así como políticas y una introducción específica que oriente al empleado a trabajar en los aspectos en consideración.

La implementación de este proyecto permite que las funciones garanticen que los colaboradores estén preparados para desarrollar sus tareas de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa. Este documento será material de consulta de los colaboradores, para tener un direccionamiento en las actividades a ejecutar.

Finalmente, es importante recalcar la necesidad de motivar constantemente a los colaboradores a través de programas de socialización, ya que es este impulso el que puede sustentar el interés en el desarrollo de estas estrategias de inducción y reinducción, siempre y cuando respondan a los requerimientos de la empresa.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Rediseñar el manual de funciones, reestructuración del proceso inducción y reinducción, con la finalidad de establecer las responsabilidades y cargos en las actividades administrativas y operativas de la empresa Sepga S.A -E.S.P.

### **Objetivos Específicos**

Analizar los procesos administrativos y operativos actuales, para determinar las funciones de los cargos, la inducción y reinducción de los mismos.

Aplicar los ajustes del manual de funciones, la inducción y reinducción en las áreas de trabajo, para lograr un óptimo y productivo desarrollo de las actividades laborales.

Proponer acciones de mejora para los cargos administrativos y operativos, así mismo fortalecer las bases de la inducción y reinducción de los colaboradores de la empresa.

## Marco Teórico

La globalización ha tenido infinidad de transformaciones a raíz de grandes procesos, en el cual abarcan aspectos tanto económicos, como sociales y culturales. Estos procesos traen consigo innegables cambios y nuevas exigencias para las organizaciones; a raíz de eso, se deben implementar estrategias de mejora continua en los procesos de cada área y emprender acciones de talento humano para obtener cambios basados en el mejoramiento permanente de la calidad de los servicios que la compañía ofrece.

Según García (2008), la inducción es un proceso de desarrollo, habilidades y competencias de quienes trabajan en la compañía; Son técnicas y habilidades físicas o repetitivas enfocadas principalmente en el desarrollo de las actividades.

Para que los participantes comprendan sus funciones asignadas, deben pasar por un proceso de socialización organizacional, un proceso de aprendizaje de los valores, normas y comportamientos requeridos por la empresa. Con respecto al momento de desempeñar funciones en el trabajo, una persona tiene la capacidad de adaptarse y practicar los conocimientos adquiridos en momentos de formación y reflexión. También descubrirán y aprenderán nuevas prácticas de trabajo y desarrollarán su competencia. Los colaboradores no solo aplican y profundizan sus habilidades competentes de manera egocéntrica, sino que también aprenden e imparten a otros las habilidades y competencias específicas necesarias para resolver y/o lidiar con situaciones similares.

Del mismo modo, los criterios de competencia se relacionan con resultados y conocimientos, habilidades, actitudes y generalmente se expresan a través de diferentes tipos de conocimiento saber hacer (habilidades y competencias) y saber hacer (competencia, comunicación y conocimiento social del conocimiento general del comportamiento). También

reconocen que las competencias se refieren a habilidades integradas más que a la simple suma de conocimientos. En esta visión, el conocimiento representa el capital de recursos combinados de una manera particular, las habilidades requeridas para una actividad particular y el desempeño que resulta de una o más actividades.

Cada nuevo empleado que ingresa a la empresa tiene un conjunto determinado de características, así como diversas habilidades y destrezas que son necesarias para potenciar y encauzar su correcto desempeño en asuntos internos para el logro de sus metas (Chiavenato, 1988).

Es por esto que SEPGA S.A ESP, reconoce la clave para mitigar riesgos en su operación y promueve mediante este proyecto de investigación un proceso de transformación basado en el rediseño en el manual de funciones y en la reestructuración del proceso de inducción y reinducción del personal contratado.

El rediseño del manual se enfoca principalmente en establecer las funciones del cargo, las responsabilidades que demanda, los compromisos y los deberes que requiere su desempeño; con esto se busca que el personal conozca a fondo las exigencias de su cargo y tenga orientación respecto a cómo realizar sus actividades.

La reestructuración del proceso de inducción tiene como finalidad orientar a los nuevos miembros de la empresa sobre la estructura organizacional de SEPGA S.A, sus políticas internas y sus objetivos empresariales. Y para el proceso de reinducción, busca periódicamente fortalecer la información de la empresa y mantener a los colaboradores actualizados sobre los procesos de la compañía, su normatividad vigente, las nuevas estrategias, entre otros que conlleven a un mejor desarrollo organizacional.

## Marco Legal

Este marco legal comprende el conocimiento y análisis de las normas propias de esta organización el cual va a permitir identificar todos los factores de regulación aplicable a estos estatutos de acuerdo a su estructura, clasificación de cargos en su entorno.

Para empresa Sepga S.A. E.S.P son aplicables los principios o normas para la modificación y adición de cada cargo del manual de funciones específico, que a continuación de relaciona:

Artículo 122 de la Constitución Política de Colombia establece que no "habrá empleo público que no tenga funciones detalladas en ley o reglamento y para proveer los de carácter remunerado se requiere que estén contemplados en la respectiva organización".

Resolución No. 0253 de 2019. "Modifica y adopta el manual de funciones y competencias laborales para colaboradores"

Artículo 2.2.2.6.1 decreto 1083 de 2015 Ministerio del trabajo, establece "Adopción, adición, modificación o actualización del manual de funciones que se efectuar mediante el jefe del organismo o entidad"

En los procesos de inducción y reinducción en nuestro país constituyen un acuerdo en leyes, donde contemplan todos los lineamientos de estrategias en operación de los programas de inducción, mediante el fin de integrar toda cultura organizacional de la empresa y fomentar a los colaboradores todos los valores misionales, para realizar mejora continua para un mejor desempeño en sus cargos.

La constitución política de Colombia presenta lo siguientes artículos con una introspección al tema desde el aspecto normativo de inducción y reinducción:

Artículo 53: El Congreso expedirá el estatuto del trabajo, tiene en cuenta los principios como son: “garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al colaborador menor de edad”.

Artículo 54: “Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran”. (Constitución política de Colombia 1991)

Como se mencionó anteriormente, el estado y el empleador tienen responsabilidades y obligaciones de organizar la formación y la orientación de sus colaboradores para garantizar su seguridad, salud física y mental y condiciones de trabajo. Sin ella, los colaboradores quedan desprotegido constitucionalmente y afectado por no haber recibido la formación necesaria sus funciones, lo que puede derivar en malas prácticas en su entorno laboral e incluso comprometer la integridad fuerza física del empleado.

EL Decreto 1567 de 1998 hace referencia a la inducción y reinducción como proceso de formación en las empresas.

La inducción y reinducción marca mayor importancia en los sectores privados y públicos, ya que marca un enfoque de relación entre las empresas y los colaboradores, en cuanto a su estructura, las políticas de la empresa y su normativa en general; logrando mantener una estabilidad emocional con el desarrollo de las capacidades y emprendimiento para fortalecimiento de la organización y de sus colaboradores.

## **Metodología**

Para dar continuidad a los objetivos de este proyecto dentro de la metodología de estudio, se aplicó un tipo método descriptivo donde se observó la situación de la empresa, recolectamos información primaria por medio de una entrevista con la Gerente General y sistemáticamente se escogió la encuesta como herramienta de recolección de información, en la cual se analizó la documentación donde se manejan todos los procesos en estudio.

### **Diagnostico Organizacional**

Con el diagnostico organizacional relacionamos un recorrido por la empresa para analizar los cargos y actividades operativas y administrativa la empresa SEPGA S.A. E.S.P bajo el siguiente análisis:

#### ***Gerencia General***

Esta encargada de la formulación, dirigir, evaluar y controlar el cumplimiento de los procesos, proyectos y planes de la empresa. Así mismo, vigilar el buen desempeño de los colaboradores, elaborar presupuestos e informes, velar por la organización, cuidar los activos y buen crédito de esta y mantener bajo su dirección los archivos de la sociedad.

#### ***Auxiliar Administrativo (secretaria)***

La secretaria es la encargada de mantener el correcto estado de los servicios, prestaciones y el funcionamientos de los equipos de trabajo, hacer el cumplimiento de todos los reglamentos y normas relacionadas con su trabajo, elaborar y asesorar la legalización de los diferentes contratos, velar por adecuado manejo de los archivos que están en su cuidado, dirigir todo lo relacionado con ingresos de servicios prestados, sanciones, créditos, transferencia de los pagos de las obligaciones contraídas, nomina ,proveedores y contratistas y llevar todos los registros de los inventarios que maneja la empresa.

***Contador (externo)***

En este puesto de trabajo no cuenta con un área de trabajo ya que solo viene dos veces por semana realiza labores como gestión tributaria, presupuestos, informes financieros y contables.

***Fontanero operador de planta de agua potable***

Es el encargado del mantenimiento y conservación del sistema de acueducto municipal, informar cualquier irregularidad en el funcionamiento del sistema, al uso indebido como fallas, fugas y conexiones ilegales detectadas. Realiza el proceso de lecturas de los medidores y también es responsable de revisar las instalaciones del sistema como el mantenimiento de equipos, hacer el sostenimiento de las estructuras de captación, cámaras de quiebre y de repartición, limpiezas y reparaciones indicadas, estar pendiente de la fuente de abastecimiento para así evitar riesgos de contaminación informar inmediatamente a la empresa de cualquier anomalía al respecto.

***Operativos encargados de servicios de podas, barrido, limpieza, fumigación y recolección de residuos sólidos***

Estos son los encargados del barrido de las calles y limpieza de las áreas asignadas por la empresa, cortes y bordeo del césped de las zonas verdes de la cabecera municipal, cumplir con la recolección domiciliaria de residuos sólidos, desechos que se encuentran en los espacios públicos y adecuar estos en su destino final, informar al usuario sobre novedades que se presenten en la presentación del servicio por cualquier causa y las demás funciones que le asigne su gerente.

***Conductor de la volqueta***

Este empleado no cuenta con un puesto de trabajo estable, su herramienta de trabajo es la volqueta, su función principal es recolectar y transportar los residuos sólidos y desechos que se

encuentren en espacio público además debe hacer el recorrido por las diferentes veredas prestando el servicio de transportador de diferentes tipos de materiales, de igual manera debe estar disponible para cualquier tipo de labor que deba realizar en su horario de trabajo.

### **Encuesta**

Se realizó una encuesta direccionada a los colaboradores administrativos y operativos de la organización Sepga S.A. E.S.P, en la cual se plasmó un cuestionario de preguntas cerradas a los colaboradores, para identificar la situación actual de la empresa.

*Enlace de la Encuesta:* <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfpkiwJ43RR-iInRf3nHPsyrZxUuOXv3DXn0hPh8mHKlAmO1w/viewform>

### *Ficha técnica de encuesta a los colaboradores*

En la siguiente ficha técnica se presenta el modo de recolección de información de datos, que se realizó a 10 colaboradores de la empresa Sepga S.A. E.S.P del municipio de Galán – Santander.

**Tabla 1.***Ficha técnica de la encuesta a colaboradores*

<b>Ficha Técnica</b>	
<b>Nombre de la Encuesta</b>	Rediseño del manual de funciones, reestructuración del proceso de inducción y reinducción de la empresa de servicios Públicos del Municipio de Galán Sepga S.A E.S.P. –Santander
<b>Objetivo de la encuesta</b>	Identificar la situación actual de la empresa, para determinar el rediseño del manual de funciones y la reestructuración del proceso de inducción y reinducción de los colaboradores de Sepga S.A. E.S. P
<b>Encuestadores</b>	María Angelica Guerrero Delgado Jenifer Toloza Torres Ana Mercedes Somerson Martínez Freddy Alonso Palomino Ramos Nancy Elena Becerra Manrique
<b>Fecha de recolección de la información de campo</b>	14 octubre 2022
<b>Marco de muestra</b>	colaboradores operativos y administrativo de la empresa de servicios Públicos del Municipio de Galán Sepga S.A E.S.P. – Santander
<b>Ciudades donde se realizó</b>	Municipio de Galán - Departamento Santander
<b>Tamaño de la muestra</b>	Total colaboradores encuestados: 10 Total de colaboradores que respondieron el formulario: 10
<b>Técnica de recolección</b>	Encuesta virtual -Preguntas cerradas

*Nota:* esta tabla muestra el modo de recolección de datos mediante los objetivos para el desarrollo de la encuesta.

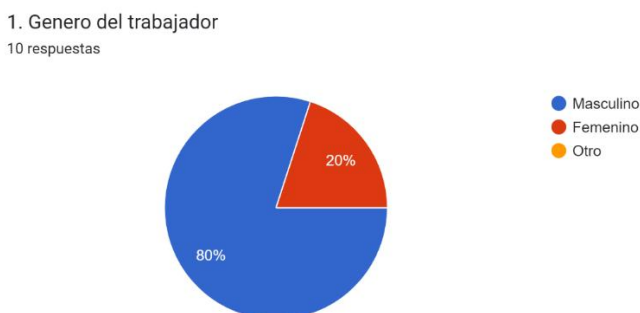
### Análisis e interpretación de la información

De acuerdo a los resultados obtenidos de la fuente de recolección, se realizó la encuesta a los 10 funcionarios de la empresa Sepga S.A. E.S.P, podemos determinar el siguiente análisis:

#### *Pregunta No. 1*

#### **Figura 3.**

*Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 1.*



*Fuente. Autores.*

#### **Tabla 2.**

*Análisis porcentual de la pregunta No. 1*

Porcentaje	No. colaboradores
80%	8
20%	2

*Nota:* relación en numerabilidad de género de la empresa.

El objetivo de esta pregunta es conocer el género de los colaboradores de acuerdo a las áreas operativas y administrativas de la empresa arrojando los siguientes resultados:

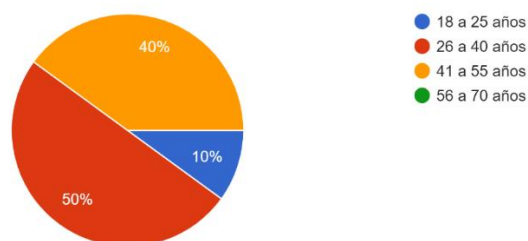
El 80 % de los colaboradores encuestados son hombres y el 20% son del género femenino, podemos concluir que predomina el género masculino en la empresa.

## Pregunta No. 2

### Figura 4.

Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 2.

2. Edad del trabajador  
10 respuestas



Fuente. Autores.

### Tabla 3.

Análisis porcentual de la pregunta No. 2.

Porcentaje	Rango de edades	No. colaboradores
50%	26 a 40 años	5
40%	41 a 55 años	4
10%	18 a 25 años	1

De acuerdo al resultado podemos determinar que el 50% encontramos el rango de 26 a 40 años edad, el 40% que equivale en el rango de edad 41 a 55 años y por último encontramos el 10% que son de 18 a 25 años.

En esta estadística podemos evidenciar que en el rango 50%, se encuentra el personal de mayor experiencia, los cuales representan mayor nivel de compromiso y conocimiento en todos procesos de la organización y así mismo involucran a los que manejan un rango del 10% en

cuanto a la participación del mejoramiento en las técnicas laborales implementadas para su cargo.

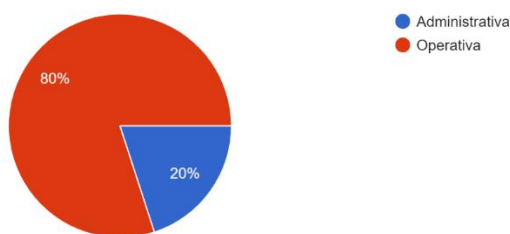
### ***Pregunta No. 3***

#### **Figura 5.**

*Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 3*

3. ¿En que área se desempeña laboralmente?

10 respuestas



*Fuente.* Autores.

#### **Tabla 4.**

*Análisis porcentual de la pregunta No. 3*

Porcentaje	No. colaboradores
80%	8
20%	2

*Nota:* nos muestra número de porcentaje de personal laborando en las diferentes áreas laborales.

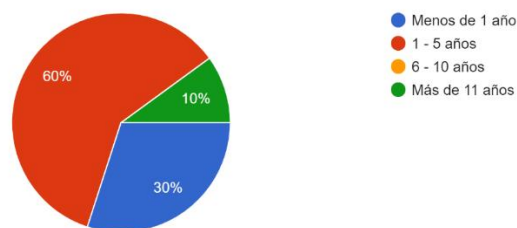
Podemos afirmar que encontramos que el 20% de los colaboradores están ubicados en el área administrativa y un margen de 80% los entramos en el área operativa. Consideramos que la empresa Sepga S.A. E.S.P, está conformada por un alto nivel operativo en cuanto al desarrollo de las funciones dadas por la empresa.

**Pregunta No. 4****Figura 6.**

*Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 4*

4. ¿Cuántos años lleva laborando en la empresa?

10 respuestas



*Fuente. Autores.*

**Tabla 5.**

*Análisis porcentual de la pregunta No. 4*

Porcentaje	Rango tiempo laborado	No. colaboradores
60%	1 a 5 años	6
30%	Menos de 1 año	4
10%	Mas de 11 años	1

*Nota:* el enfoque de la tabla direcciona el tiempo de trabajo dentro de la institución.

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos determinar que tenemos un mayor índice en el personal que lleva laborando de 1 a 5 años y se representa con el 60% de los colaboradores, analizamos que la empresa maneja un alto índice de estabilidad laboral en sus operaciones. El 30% de sus colaboradores tiene un margen de tiempo menor a 1 años, los cuales ingresan para conocer toda experticia de las áreas de trabajo y así logran hacer parte fundamental de la organización y todo esto aplicado a la experiencia dada en el rango del 10% donde se evidencia

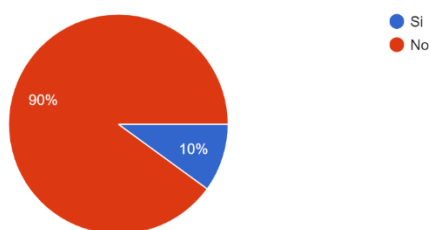
todo el conocimiento, experiencia y habilidades que consideramos fundamentales para el crecimiento personal dentro de la organización.

### ***Pregunta No. 5***

#### **Figura 7.**

*Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 5*

5. ¿Al ingresar a la empresa contó con una completa inducción de su cargo?  
10 respuestas



*Fuente.* Autores.

#### **Tabla 6.**

*Análisis porcentual de la pregunta No. 5*

<b>Porcentaje</b>	<b>No. colaboradores</b>	<b>Respuesta</b>
90%	9	No
10%	1	Si

*Nota:* demuestra el margen de aplicación en cuanto a la inducción de la compañía en estudio.

La finalidad de esta pregunta es conocer si la empresa SEPGA S.A E. S.P, ha desarrollado el programa de inducción a los colaboradores al momento de ingresar a la organización, y con esta estadística observamos que el 90% de los colaboradores no está capacitado para el desarrollo de las actividades de su cargo, debido a la falta de inducción, donde este proceso es fundamental para el crecimiento productivo de los colaboradores en su área de trabajo.

Para concluir aclaramos que a la empresa le hace falta una debida estructuración en el plan de mejoramiento del talento humano, que garantice la normatividad en los procesos de inducción, para así lograr la eficiencia del desarrollo del personal en sus funciones.

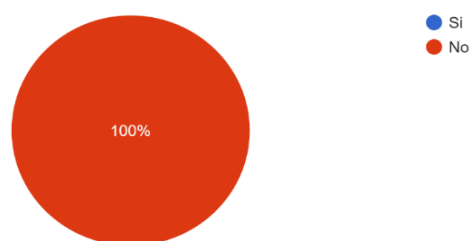
### **Pregunta No. 6**

#### **Figura 8.**

*Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 6*

6. ¿De acuerdo a la inducción que recibió, cree usted que le ha permitido realizar sus actividades de manera precisa y optima?

10 respuestas



*Nota:* el elemento particular ha sido la falta de inducción para ejecutar las labores de cada empleado. *Fuente.* Autores.

#### **Tabla 7.**

*Análisis porcentual de la pregunta No. 6*

Porcentaje	No. colaboradores	Respuesta
100%	10	No
0%	0	No

*Nota:* esta tabla evidencia la falta de conocimientos para el desarrollo de las funciones a causa de una inducción por parte de la empresa.

Para el análisis de esta estadística, el 100% del personal, afirma que no ha recibido una completa inducción de las actividades a desarrollar en su cargo, es decir que carecen de los principios básicos exigidos para la realización de sus tareas.

Es de gran importancia para una organización, contar con un personal preparado y con la debida formación en las diferentes áreas, para así lograr un crecimiento productivo de la empresa.

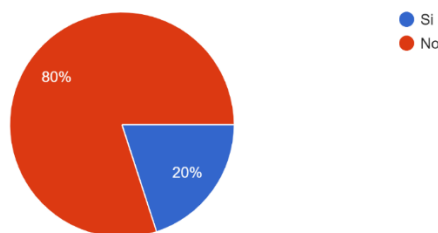
### **Pregunta No. 7**

#### **Figura 9.**

*Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 7*

7. ¿En el momento del ingreso a la empresa se le informó sobre las instrucciones específicas acerca de las funciones o actividades a desempeñar?

10 respuestas



*Fuente.* Autores.

#### **Tabla 8.**

*Análisis porcentual de la pregunta No. 7*

Porcentaje	No. colaboradores	Respuesta
80%	8	No
20%	2	Si

*Nota:* en la tabla identifica el porcentaje en los colaboradores de instrucciones para el desarrollo de actividades por parte de la empresa

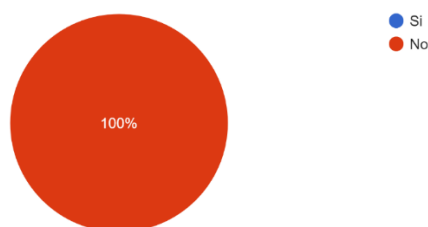
El 80% determino que no se le informo acerca de las instrucciones específicas a desarrollar en su cargo laboral, generando una afectación en el desarrollo de sus actividades y reduciendo la capacidad de productividad en su puesto de trabajo.

### **Pregunta No. 8**

#### **Figura 10.**

*Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 8*

8. ¿Al ingresar a la empresa le dieron a conocer el manual de funciones de acuerdo a su cargo?  
10 respuestas



*Nota:* imagen que muestra la normatividad con la falta de socialización del manual de funciones para los colaboradores. *Fuente.* Autores.

#### **Tabla 9.**

*Análisis porcentual de la pregunta No. 8*

Porcentaje	No. colaboradores	Respuesta
100%	10	No
0%	0	No

*Nota:* Cantidad de colaboradores sin el conocimiento del manual de funciones y su aplicabilidad.

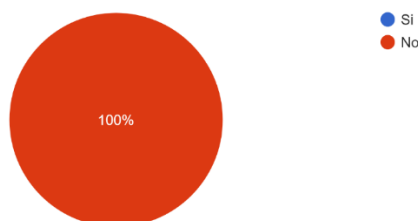
Al saberse que el 100% del personal de la empresa, no conocen el manual de funciones asignado para su cargo, evidenciamos la falta de estructura en el plan de talento humano de la empresa.

Es importante que los colaboradores conozcan las instrucciones para llevar a cabo las tareas asignadas.

**Pregunta No. 9****Figura 11.**

*Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 9*

9. ¿Realiza sus funciones de acuerdo a las indicadas en el manual?  
10 respuestas



*Fuente. Autores.*

**Tabla 10.**

*Análisis porcentual de la pregunta No. 9*

Porcentaje	No. colaboradores	Respuesta
100%	10	No
0%	0	No

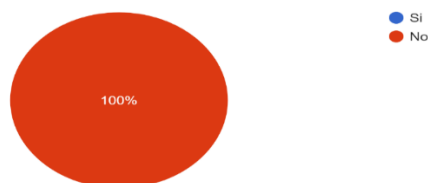
*Nota:* la tabla anterior muestra el número de colaboradores que no cuentan con una buena gestión del talento humanos de la empresa en estudio.

Es importante conocer que la implementación de las responsabilidades estipuladas en la manual de funciones, son la base para el desempeño de las funciones de los colaboradores dentro de una empresa, al evidenciar la estadística de la pregunta que estudiamos la enlazamos con la falta de compromiso y estructura de la organización en el área de gestión humana. Generando carencia en el conocimiento de sus actividades y roles a aplicar en su cargo.

**Pregunta No. 10****Figura 12.***Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 10*

10. ¿Tiene conocimiento si han realizado reestructuración a sus funciones en el tiempo que tiene laborando con la empresa?

10 respuestas



*Fuente.* Autores.

**Tabla 11.***Análisis porcentual de la pregunta No. 10*

Porcentaje	No. colaboradores	Respuesta
100%	10	No
0%	0	No

*Nota:* tabla evidencia el porcentaje de colaboradores sin la gestión de la gerencia en la reestructuración a las actividades a realizar en su entorno laboral.

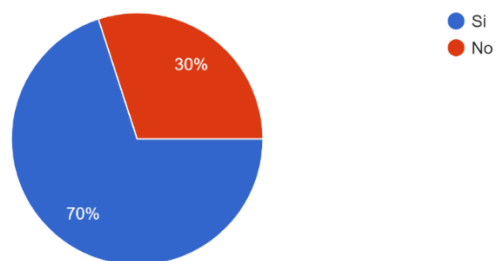
El 100% de personal hizo énfasis en que no conoce si han realizado cambios en sus funciones a desempeñar, es por ello que la empresa no ha implementado un adecuado proceso de reinducción en las funciones para un mecanismo de mejora continua en la organización.

**Pregunta No. 11****Figura 13.**

*Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 11*

11. ¿Alguna vez ha realizado actividades que no considere que hacen parte de sus funciones o tareas?

10 respuestas



*Fuente. Autores.*

**Tabla 12.**

*Análisis porcentual de la pregunta No. 11*

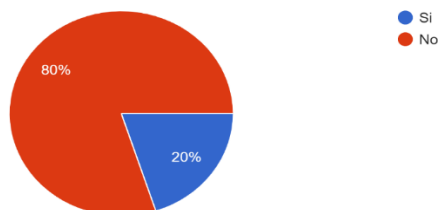
Porcentaje	No. colaboradores	Respuesta
70%	7	Si
30%	3	No

*Nota:* tabla con alto índice de colaboradores realizando segundas actividades por fuera de sus funciones, indicando que conlleva a desconcierto para realización de sus tareas.

Se refleja que el 70% del personal de la empresa, realiza actividades que no hacen parte de sus funciones, afectando el rendimiento de sus labores y generando inconformidad de las tareas por fuera de sus funciones y el 30% afirma que no maneja sobrecarga laboral.

**Pregunta No. 12****Figura 14.***Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 12*

12. ¿Le ha correspondido realizar tareas de otros trabajadores llevándolo al incumplimiento de sus funciones?  
10 respuestas



*Fuente.* Autores.

**Tabla 13.***Análisis porcentual de la pregunta No. 12*

Porcentaje	No. colaboradores	Respuesta
80%	8	No
20%	2	Si

*Nota:* el procesamiento de esta tabla donde el 80% porcentaje de los colaboradores exponen las tareas que no están dentro de las actividades ya estipuladas.

Teniendo en cuenta esta estadística el 80% determino que han faltado a sus responsabilidades, por las funciones ajenas a sus labores, determinado que es imposible llevar a cabo las actividades generando afectaciones a la productividad de la empresa. Y el 20% cumple a cabalidad con sus tareas asignadas.

**Pregunta No. 13****Figura 15.**

*Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 13*

13. ¿Cada cuánto le realizan reinducción en la empresa?

10 respuestas



*Fuente.* Autores.

**Tabla 14.**

*Análisis porcentual de la pregunta No. 13*

Porcentaje	No. colaboradores	Respuesta
100%	10	No
0%	0	No

*Nota:* alto índice en la tabla por falta de reestructuración en plan de gestión del talento humano para la aplicación de reinducciones periódicas para los colaboradores.

La reinducción es de gran importancia, ya que es la manera como los empleadores adaptan a sus colaboradores a un nuevo entorno, de acuerdo a las necesidades e innovación que requiere la organización.

La reinducción también es una oportunidad para escuchar a nuestros colaboradores, conocer cómo se sienten y qué puede hacer la empresa para mejorar en cada área, lo que también permitirá a la empresa identificar los aspectos necesarios, incluidos los colaboradores. La

participación en los procesos garantiza que promueva el crecimiento laboral y personal para obtener resultados positivos en una empresa.

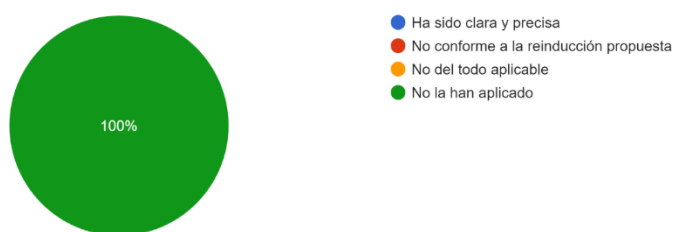
**Pregunta No. 14**

**Figura 16.**

*Grafica porcentual para el análisis de la pregunta No. 14*

14. ¿La información que le han brindado en la reinducción de su área ha sido de manera clara y precisa de lo que usted necesita?

10 respuestas



*Fuente.* Autores.

**Tabla 15.**

*Análisis porcentual de la pregunta No. 14*

Porcentaje	No. colaboradores	Respuesta
100%	10	No
0%	0	No

*Nota:* en la tabla de muestra la particularidad de la falta de reinducciones en las áreas de trabajo

lo que es de gran importancia para el crecimiento productivo de la empresa y el colaborador

Debido a que la empresa no cuenta con un proceso de reinducción periódica, no se puede

determinar de manera precisa los cambios o necesidades requeridas en las áreas de trabajo,

llevando a la falta de organización y estructuración de los procesos de cada colaborador.

## Plan De Mejora

Según el análisis del árbol de problemas y el diagnóstico realizado se implementa la propuesta de mejoramiento para el desarrollo de la organización.

### Cronograma

Para el desarrollo de la investigación del proyecto en estudio, se plantea el siguiente cronograma:

**Figura 17.**

*Cronograma*

Actividades	Meses (Semanas)																			
	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definir la organización proyecto de grado																				
Diagnóstico de la organización seleccionada																				
Identificación problemática de la organización.																				
Recolección de la información																				
Realización de encuesta																				
Aplicar la encuesta a los colaboradores																				
Análisis de la información recolectada																				
Definir estrategias para el del plan de mejora																				
Diseñar plan de mejora																				
Recomendaciones																				
Organización de trabajo de grado																				
Sustentación																				

*Nota:* la figura muestra de la implementación de cronograma del desarrollo del proyecto metodológico de la empresa en estudio.

### Actividad 1. Propuesta de mejoramiento rediseño de manual de funciones

Se reestructuro el manual de funciones de la empresa Sepga S.A. E.S.P, con la finalidad de establecer una directriz de las funciones actuales de los colaboradores, teniendo en cuenta el desarrollo de las habilidades que desempeñan cada uno en actividades, bajo los nuevos parámetros establecidos por la junta directiva de la organización.

#### Tabla 16.

##### *Actividad 1. Rediseño de manual de funciones*

<b>Área de mejora manual de funciones</b>	<b>Rediseño de manual de funciones</b>
<b>Descripción del problema</b>	<p>La falta de actualización del manual de funciones, ha generado que los colaboradores realicen actividades por fuera de sus responsabilidades, las cuales han impactado negativamente y por tal razón la empresa no ha alcanzado los objetivos deseados.</p>
<b>Causas que provocan el problema</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Duplicidad en las actividades de los colaboradores.</li> <li>2. No cumplir los objetivos deseados por la empresa.</li> <li>3. Falta de confianza, responsabilidad y compromiso en las realizaciones de sus labores.</li> <li>4. Baja productividad.</li> <li>5. Problemas con compañeros de trabajo.</li> </ol>

6. Ejecución de la misma tarea, cada uno a su manera donde se ocasionan demoras, rechazos y competitividad.
7. Desmotivación de fuerza laboral.
8. Incorrecto e ineficiencia en la ejecución de los diferentes procesos.
1. Crear fuente permanente de la información sobre el trabajo a realizar.
2. Desarrollar una coordinación en la realización del trabajo.
3. Eliminar la confusión.
4. Reducir la fluctuación y la duplicidad de funciones a desarrollar.
5. Disminuir carga laboral.
6. Realizar capacitaciones puntuales a los colaboradores.
7. Enseñar de una manera clara y breve el trabajo que se realiza en cada dependencia.
8. Cualidades de liderazgo.
9. Capacidad para organizar equipos.
10. Habilidad estratégica.
11. Toma de decisiones.

**Objetivo a conseguir**

**Acciones de mejora**

Socialización del manual con todos los colaboradores un día específico por parte de la gerencia general, además hacerlo cada vez que se hagan sus respectivas mejoras 2 veces al año.

Implementación de guías del manual de funciones de cada actividad por empleado.

Desarrollar un plan para acordar responsabilidades y compromisos por parte de los colaboradores de la empresa. Y así generar un ambiente en el entorno laboral

**Beneficios esperados**

lugar de trabajo agradable para laborar, con respecto, mejora la gestión de la organización, donde se permite tomar mejores decisiones, mejora la productividad y la satisfacción de los colaboradores y por lo tanto la satisfacción de los clientes de esta manera tener éxito a la organización.

---

*Nota:* relación de las fases del plan de mejoramiento en el manual de funciones de la empresa.

***Recursos para llevar a cabo plan de mejoramiento de la actividad 1. Rediseño de manual de funciones***

Humanos: Gerencia general

Infraestructura: Salón “León Gamarra” de Coomuldesa en el municipio de Galán Santander

Materiales: Manuales de funciones, y refrigerios

Responsable: Gerencia General.

Beneficiados: Todos los colaboradores.

**Presupuesto****Tabla 17.***Presupuesto financiero del plan de mejora de la actividad 1. Rediseño de manual de funciones*

<b>Ítem</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costos Total</b>
Alquiler del salón para la socialización	\$ 200.000	\$ 200.000
10 manuales de funciones para cada colaborador, de acuerdo a su área de trabajo.	\$ 50000	\$ 500.000
Kit de 10 agendas con su respectivo bolígrafo.	\$ 20.000	\$200.000
12 refrigerios	\$ 18.000	\$216.000
<b>Total</b>		<b>\$1.116.000</b>

*Nota:* tabla con relación económica para implementación de la socialización del plan de mejora del manual de funciones.

**Actividad 2: Propuesta de mejoramiento de la reestructuración del proceso de inducción**

Se planteará en la empresa Sepga S.A. una reestructuración a los programas de inducción y reinducción, ya que busca integrar y adaptar a los colaboradores al reglamento y normatividad de la compañía, basándose en su cultura organizacional, mediante el desarrollo laboral y personal de cada empleado, esto con la finalidad de establecer una formación progresiva para el crecimiento productivo mediante los mecanismos de socialización, incorporación e integración encaminados a establecer objetivos de conocer y mejorar todos los procesos de la empresa y del cargo que realizan.

**Tabla 18.***Actividad 2. Restructuración del proceso de inducción y reinducción*

<b>Área de mejora del programa de inducción y reinducción</b>	<b>Restructuración del proceso de inducción</b>
Descripción del problema	<p>Falta de reestructuración en el programa de inducción y reinducción, que conlleva al deficiente desarrollo de las actividades y adaptación de los colaboradores a los cargos establecidos, el cual afecta el rápido desarrollo y puesta en marcha de los procesos, ocasionado la insatisfacción y la baja producción en las funciones y actividades a realizar de su cargo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Baja de productividad</li> <li>2. Perdida de objetivos del empleado</li> <li>3. Falta de confianza en el desarrollo de habilidades en las funciones o tareas indicadas.</li> <li>4. Dependier siempre de otros para completar sus actividades, por falta de conocimiento en las mismas.</li> <li>5. Falta de responsabilidad y compromiso en la normatividad y necesidades de la organización.</li> </ol>
Causas que provocan el problema	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Impacto en la cultura de la empresa.</li> <li>7. Falta de motivación en la realización y eficacia de sus tareas.</li> <li>8. Errores en la aplicación y las políticas de la empresa.</li> <li>9. Falta de fortalecimiento y actualización de los procesos de la empresa.</li> <li>10. Deficiencia en el plan de desarrollo de aplicación de nuevos procesos de la empresa.</li> </ol>
Objetivo a conseguir	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adaptación y buena cultura organizacional.</li> </ol>

2. Formación progresiva de los nuevos planes estratégico de empresa.
3. Compromiso y aplicación de las políticas, misión visión, valores de empresa
4. Asimilar y practicar cambios de acuerdo a los nuevos parámetros dados por la empresa.
5. Reorientación en los programas de reinducción y políticas institucionales de la organización.
6. Buen desarrollo de las actividades y funciones estipuladas en el cargo a desarrollar.
7. Productividad y crecimiento personal y laboral de los colaboradores y la empresa.
8. Cumplir los objetivos establecidos para el desarrollo estratégico de los colaboradores emitidos en el plan organización.
9. Satisfacción y buen desarrollo emocional en el entorno laboral.

Acciones de mejora

Mediante la socialización y actualización continua de los procesos de inducción y reinducción de la empresa Sepga S.A. E.S.P., busca como acción de mejora realizar una capacitación con el personal operativo y administrativo, donde se expongan todas las políticas, normativas, planes estratégicos y nuevos enfoques de los cambios a realizar por la empresa.

Beneficios esperados

Finalmente, de redireccionar todos lineamientos establecidos de la organización, integración de los colaboradores y conocimientos de los nuevos estándares a seguir en la empresa.

Establecer los procesos de formación, fortalecer la integración y la cultura organizacional en el desarrollo

---

de las funciones o tareas estipuladas a los colaboradores, esto con la finalidad de que la empresa sea productiva y que los colaboradores se sientan cómodos y comprometidos con el crecimiento en el entorno laboral.

---

Nota: en esta tabla evidencia los alcances y el mejoramiento en el proceso de inducción de la empresa estudiada

***Recursos para llevar a cabo plan de mejoramiento de la actividad 2. Restructuración del proceso de inducción***

Humanos: Capacitador agente onboarding externo

Infraestructura: Salón “León Gamarra” de Coomuldesa en el municipio de Galán Santander

Materiales: Computador, videobeams, Instructivos- cartillas y refrigerios

Responsable: Gerencia General.

Beneficiados: Todos los colaboradores.

**Presupuesto****Tabla 19.**

*Presupuesto financiero del plan de mejora de la actividad 2. Restructuración del proceso de inducción*

<b>Ítem</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costos Total</b>
Capacitador agente onboarding externo – 6 horas	\$ 130.000	\$ 780.000
Alquiler del salón	\$ 200.000	\$ 200.000
Alquiler de videobeams	\$ 180.000	\$ 180.000
10 instructivos- cartillas programación y contenido	\$ 15.000	\$150.000
Kit de 10 agendas con su respectivo bolígrafo contramarcados logos de Sepga S.A.	\$ 20.000	\$200.000
12 refrigerios	\$ 18.000	\$216.000
<b>Total</b>		<b>\$1.726.000</b>

*Nota:* la relaciona presupuestal del plan de mejora de la socialización inducción de la empresa

Sepga S.A.E.S.P

### **Recomendaciones**

Con base en este proyecto de investigación, dirigido a la empresa SEPGA S.A ESP y después de analizar los datos arrojados por la encuesta realizada, el plan de mejora implementado al rediseño del manual de funciones y a la reestructuración del proceso de inducción y reinducciones se realizan las siguientes recomendaciones:

Dar continuar con los programas de inducción general y reinducción del personal por lo menos cada 6 meses, a menos que ingrese a la empresa personal nuevo para algún cargo en específico o para complementar los ya existentes, esto permitirá formar colaboradores competentes y calificados, con un gran valor agregado el cual traerá beneficio a la empresa con respecto al aumento de la productividad

Se recomienda también la implementación del manual de funciones en cada área de trabajo, esto permitirá la optimización de procesos y la mitigación de los riesgos en cada área de trabajo-

Se propone realizar evaluaciones de desempeño al personal existente, validando las competencias y la eficacia en los programas de inducción, reinducción y de los conocimientos que cada uno respecto al cargo que desempeña, por medio del manual de funciones.

## Conclusiones

Podemos concluir que se ha puesto en práctica conceptos, métodos y procesos administrativos y operacionales actuales para la realización de los cargo en la inducción y reducción, además también nos permite aplicar ajustes al manual de funciones del empresa Sepga S.A. E.S.P, para ello proponemos realizar la acción de mejora en los cargos administrativos y operacionales de la misma es un componente importante para promover el desempeño suficiente de los colaboradores por tal motivo se realiza la restructuración de la inducción y reinducción que busca mejorar y poderles indicar a cada uno de los colaboradores de las diferentes áreas, sus funciones y como deben realizar estas labores de una forma adecuada para sí prevenir accidentes y enfermedades laborales que nos afecta a la empresa como al colaborador.

Para concluir la elaboración de esta actividad se nos permitió tener la oportunidad en realizar un trabajo en equipo por lo tanto se nos permitió mirar los aspectos evaluadores de cada una de las áreas más importantes en una empresa que es la parte del talento humano de igual manera fuimos capaces de identificar la problemática de la empresa, donde realizamos un plan de mejoras con sus posibles soluciones para que a corto y largo mediano logre el éxito.

## Bibliografía

- Empresa de servicios públicos de Galán Santander Sepga S.A E.S. P (8 abril de 2022). *Políticas generales, visión*. <http://www.espsepga-galan.gov.co/>
- García, M. & Zapata D., A. (2008). *Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional*. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias en la administración. Santiago de Cali – Colombia. Documento inédito. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Garc%C3%ADa%20y%20Zapata%20](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Garc%C3%ADa%20y%20Zapata%20)
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. (pp.29-54). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350>
- Constitución Política de Colombia (1991). *Principios fundamentales*. <https://pdba.georgetown.edu/Parties/Colombia/Leyes/constitucion.pdf>
- Constitución política de Colombia. (1991, 20 de julio). *Congreso de la república. Gaceta constitucional N° 116*. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)
- Ministerio del trabajo (2019). *Modificación, actualización de manual de funciones*. Resolución No. 0253de 2019 <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/resolucion+0253+de+2019+modifica+resolucion+3811+del+3+de+septiembre+de+2018+manual+de+funciones.pdf>

- Gan, F. (2013). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Editorial UOC. (pp.169-198). Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp. 119-122). Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=175>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.30-35). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30>
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Clima laboral*. Ediciones Díaz de Santos. (pp.276-307). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3>
- Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). *Cultura De Prevencion Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano*. Advocatus, 14(28). (pp. 1-15). <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>
- Herrero Blasco, A., Perello Marin, M. y Herrero Blasco, A. (2018). *Dirección de recursos humanos: gestión de personas*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp. 21-29). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>
- Luna Arocas, R. (2018). *Gestión del talento*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 201-240). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>

- Murillo Vargas, G., García Solarte, M. y González, C. H. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18>
- Ramos, P. (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos* (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 142-188). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142>
- Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano*. Universidad del Norte. (pp.21-40). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21>
- Ministerio de salud y protección social (1 de noviembre de 2022). *Derechos y deberes de los empleadores y trabajadores*. <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DerechosyDeberesdelosTrabajadores.aspx>
- Corporación universitaria americana (2020). *Anexo-6.-P-TH-MD-005-Procedimiento-de-inducción-y-reinducción.pdf*. <https://americana.edu.co/medellin/wp-content/uploads/2021/02/Anexo-6.-P-TH-MD-005-Procedimiento-de-inducci%C3%B3n-y-reinducci%C3%B3n.pdf>
- Cabezas, L. J. y Rodríguez, L. R. (2021). *Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal*. [Objeto\_virtual\_de\_Informacion\_OVI]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>.

Herrero, A., Perello, M. (2018). *Dirección de recursos humanos: gestión de personas*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp.163-176). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=163>

## Apéndices

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO  
DE GALÁN SEPGA S.A E.S.P. –SANTANDER****MANUAL DE FUNCIONES**

2022

## Apéndice A. Manual De Funciones Gerencia General

### MANUAL DE FUNCIONES

#### Gerencia General



#### I. Identificación

<b>Nivel:</b>	Administrativo
<b>Cargo:</b>	Gerente General
<b>Jefe Inmediato:</b>	Junta Directiva

#### II. Área Funcional

Gerencia

#### III. Propósito Principal

Dirigir, representar legalmente y orientar a la empresa en el logro de su misión, objetivos y filosofías mediante el desarrollo de políticas y estrategias funcionales que aseguren el crecimiento continuo de la institución en el logro de sus objetivos socioeconómicos.

#### IV. Descripción, Responsabilidades Y Funciones Esenciales

Desarrolla su gestión, procura servir adecuadamente a la empresa, ofrece planes de desarrollo y expansión a corto, mediano y largo plazo, observando en todas sus actividades los parámetros de eficiencia y eficacia determinados por la comisión.

Realizar los acuerdos de la Asamblea General y de la Junta Directiva.

Reclutar y aceptar las personas necesarias para el desempeño de las funciones que determine la junta directiva; rescindir los contratos de trabajo, otorgar licencias, premiar e imponer sanciones en caso de ser necesario.

Representar a la empresa en procedimientos judiciales y extrajudiciales contra colaboradores, terceros e instituciones diversas.

Responder por el buen desempeño del personal a su cargo.

Cuidar el recaudo e inversiones de la compañía.

Proporcionar la mejora continua de las áreas de trabajo.

Elaboración de un informe anual junto con las cuentas de cobro, dicho informe debe ser completo en todos los aspectos.

Convocar y proponer las reuniones ordinarias y extraordinarias.

#### **V. Conocimientos Básicos Y Esenciales**

Comprender las funciones y procesos comerciales (finanzas, recursos humanos, adquisiciones, operaciones, etc.)

#### **VI. Competencias Comportamentales**

<b>Comunes</b>	<b>Jerárquicas</b>
Orientación a resultados	Toma de decisiones
Compromiso con la organización	Planeación
Aprendizaje continuo	Liderazgo
Trabajo en equipo	Pensamiento sistemático
	Visión estratégica

#### **VII. Requisitos De Formación Académica Y Experiencia**

<b>Formación Académica</b>	<b>Habilidades</b>	<b>Experiencia</b>
Profesional en administración de empresas.	Orientación, organización, evaluación, resolución de problemas. Gestión de grupos, toma de decisiones, planificación y desarrollo de programas.	Cinco (5) años de experiencia en cargos similares.

#### **VIII. Alternativas**

<b>Formación Académica</b>	<b>Experiencia</b>
Profesional en ciencias económicas, Administrativas o financieras.	Cinco (5) años de experiencia en cargos similares

## Apéndice B. Manual De Funciones Contador Externo

### MANUAL DE FUNCIONES

#### Contador Externo



#### I. Identificación

<b>Nivel:</b>	Administrativo
<b>Cargo:</b>	Contador Externa
<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente General

#### II. Área Funcional

Donde se ubique el cargo.

#### III. Propósito Principal

Analizar la información contenida en los documentos contables generados de los procesos de contabilidad del laboratorio en sus dependencias, verificando siempre la exactitud, a fin de garantizar información financiera confiable y oportuna.

#### IV. Descripción, Responsabilidades Y Funciones Esenciales

Realizar la debida clasificación, registro y ajustes, análisis, elaboración, interpretación y comunicación de la información.

Aplicar el régimen de Contabilidad para la veracidad y legalidad de las transacciones y operaciones realizadas por la compañía.

Verificar la información producida durante las actividades precedentes del proceso contable

Elaborar los comprobantes de contabilidad y efectuar los registros en los libros respectivos.

Generar los libros de contabilidad, principales y auxiliares.

Determinar los aspectos que ameriten ser explicados a través de las notas a los estados financieros.

Preparar y presentar los estados, informes y reportes contables bajo la Nueva norma contable NIIF.

Firmar los estados, informes y reportes contables.

Realizar quincenalmente liquidación de nómina, salarios, bonificaciones y deducciones.

---

Realizar, Afiliar, liquidar y pagar la seguridad social de los colaboradores del ente económico.  
 Liquidar parafiscales de los colaboradores de la organización.  
 Pagar oportunamente las cesantías en sus respectivos fondos  
 Preparar, presentar y liquidar los impuestos nacionales y distritales (Industria y comercio, Renta, Auto retención Renta, Industria y comercio y demás aplicables.  
 Presentación de medios magnéticos Exógena ante la DIAN  
 Renovación de Matricula Mercantil ante cámara de comercio  
 Registro y verificación de cartera  
 Elaboración de documentos equivalente a facturación y facturaciones de venta.  
 Verificación y registro de notas de devolución.  
 Realizar correcto registro y archivo de cada soporte y registro contable del ente.  
 Aplicación de los anticipos de impuestos según normas tributarias.  
 Actualización del Registro Único tributario.  
 Preparación, presentación y depósito de estados financieros bajo las normas Internacionales de la información financiera ·  
 Aplicación de la norma tributaria vigente durante el periodo contable.  
 Aceptación expresa eventos recepción facturas.  
 Generación de Documentos soportes electrónicos formato XML.  
 Generación y envío formato XML Nomina electrónica.  
 Coordina con las diferentes Direcciones de la organización, las necesidades de personal en para el área contable.  
 Selección y formalización de los contratos que se suscriben con los colaboradores.

---

#### **V. Conocimientos Básicos Y Esenciales**

---

Conocimiento Nomina, prestaciones sociales  
 Actualizaciones Contables – Especialización

---

#### **VI. Competencias Comportamentales**

---

<b>Comunes</b>	<b>Jerárquicas</b>
Capacitación Constante	Trabajo en Equipo
Compromiso	Adaptación al cambio
Capacitaciones continuas	Subordinación
Responsabilidad	

---

<b>VII. Requisitos De Formación Académica Y Experiencia</b>		
<b>Formación Académica</b>	<b>Habilidades</b>	<b>Experiencia</b>
Contador Público Titulado	Actitud de trabajo. Trabajo en equipo. Responsabilidad. Administración del tiempo y el trabajo. Orientación al mejoramiento.	Tres (3) años de experiencia con el cargo en relación.
<b>VIII. Alternativas</b>		
<b>Formación Académica</b>	<b>Experiencia</b>	
Profesional Contador publico	Dos (2) años de experiencia en cargos similares	

## Apéndice C. Manual De Funciones Auxiliar Administrativo

### MANUAL DE FUNCIONES

#### Auxiliar Administrativo



#### I. Identificación

<b>Nivel:</b>	Administrativo
<b>Cargo:</b>	Auxiliar administrativo
<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente General

#### II. Área Funcional

Donde se ubique el cargo – Municipio de Galán Santander.

#### III. Propósito Principal

Realizar funciones como elaboración de facturación, recobro de cartera, atención a los clientes o usuarios de SEPGA SA-ESP, liquidación de nómina de los colaboradores operativos y administrativos de igual manera planificar, dirigir y organizar fondos obtenido por los servicios prestados, elaboración de flujos de cajas y estudios de tesorería que a la empresa requiera para su sistema financiero, realizar adecuada mente los informes mensuales de todo lo realizado en la empresa.

Además, dar solución a las quejas y reclamos hechas por los usuarios y en su brevedad dar solución a ellas.

#### IV. Descripción, Responsabilidades Y Funciones Esenciales

Recibir correspondencia que llegue y dar respuesta a su brevedad.

Indicar por la información confidencial de la empresa.

Organizar reuniones con los colaboradores.

Atender las llamadas y correos.

Administración de la base de datos de la oficina.

Realizar nómina y digitar la contabilidad de la empresa.

Realizar pedidos mensuales de elementos requeridos para la oficina y demás dependencias.

---

Llevar la libreta de las obligaciones de la gerente.

Atención adecuada al público.

Redactar o transcribir informes u documentos solicitados por la dependencia.

Hacer recaudo de dineros por los servicios prestados.

Hacer cobro de cartera vencida.

Actualización de entidades estatales.

Gestionar documentación en la empresa

Responder por los implementos, herramientas y equipos de la oficina.

Además, debe cumplir con otras funciones asignadas por el jefe directo.

### V. Conocimientos Básicos Y Esenciales

Conocimientos básicos contables.

Conocimientos administrativos

Conocer legislación vigente respecto servicios públicos.

Planeaciones estratégicas.

Sistemas informáticos.

Desarrollo y relaciones humanas

Conocimiento en Word y Excel.

Tener la capacidad de trabajar bajo presión

### VI. Competencias Comportamentales

Comunes	Jerárquicas
Trabajo en equipo	Buena relación interpersonales
Liderazgo	Colaboración y manejo de la
Compromiso social e institucional	información
Relaciones interpersonales y comunes	Sentido de pertenencia

### VII. Requisitos De Formación Académica Y Experiencia

Formación Académica	Habilidades	Experiencia
Título de bachiller en cualquier modalidad o técnico administrativo o contable.	Trabajo en equipo Ética Responsabilidad Honestidad	2 años de experiencia laboral o profesional

---

---

Curso de manejo atención al cliente.	Trabajo en equipo
Conocimientos en manejo de archivos.	Adaptación al cambio
	Capacidad de transformar e innovar.
	Discreción.

---

**VIII. Alternativas**

<b>Formación Académica</b>	<b>Experiencia</b>
Terminación de básica primaria	Seis (6) meses de experiencia relacionada con el cargo.

---

## Apéndice D. Manual De Funciones Fontanero (Operador de Planta)

### MANUAL DE FUNCIONES Fontanero (Operador de Planta)



#### I. Identificación

<b>Nivel:</b>	Operativo
<b>Cargo:</b>	Fontanero (Operador de Planta)
<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente General

#### II. Área Funcional

Residencias urbanas y rurales, locales comerciales y fincas aledañas del municipio de Galán – Santander.

#### III. Propósito Principal

Este cargo operativo tiene como finalidad efectuar trabajos de mantenimiento de tuberías, válvulas y medidores; reparación y ampliación de las redes de agua potable y sistemas de drenaje con el fin de abastecer la población y proveer un servicio de calidad y óptimo a los usuarios del Sistema y del municipio en general.

#### IV. Descripción, Responsabilidades Y Funciones Esenciales

- Realizar ordenes de trabajo según los requerimientos recibidos.
- Reparar tuberías y fugas de línea.
- Vigilar las fuentes de abastecimiento para evitar riesgos de contaminación.
- Revisar y reparar las instalaciones domiciliarias del sistema de acueducto.
- Realizar el proceso de lectura de los medidores asignados del municipio.
- Verificar y diagnosticar el funcionamiento de los medidores e informar cualquier anomalía presentada.
- Instalación del sistema de acueducto en las residencias.
- Velar por el buen uso de las herramientas, elementos y los equipos suministrados por la empresa, para la realización de sus actividades.

Inspeccionar el cloro residual y el pH del tanque de almacenamiento y toda la red de distribución del acueducto con las normas técnicas.

Reemplazar tuberías y realizar reconexión del servicio en los lugares que le sea asignado.

Informar a la empresa cualquier irregularidad en el funcionamiento del sistema, al igual que el uso indebido del servicio.

Limpiar y despejar obstrucciones en las tuberías de aguas residuales.

Informar fallas, fugas y conexiones ilegales detectadas en las redes de servicios públicos.

Realizar mantenimiento en las redes de acueducto, para evitar cortes en el servicio.

Mantener el nivel y reservas adecuadas en los tanques de almacenamiento de agua potable.

Realizar mantenimiento en la planta de tratamiento de aguas residuales.

Entregar a los usuarios la factura de cobro de los servicios públicos, en un tiempo oportuno, para evitar atrasos en el pago del servicio.

Realizar la limpieza y mantenimiento de las distintas estructuras del sistema de acueducto (captación, almacenamiento, aducción, conducción y distribución).

Elaborar los registros de sus actividades diarias, en los formatos de reportes existentes en la empresa.

Las demás funciones asignadas por su jefe.

#### **V. Conocimientos Básicos Y Esenciales**

Conocimientos amplios en fontanería.

Conocimiento básico en plomería.

Conocimiento de tratamiento de planta de aguas residuales.

Conocimiento en red de agua potable y alcantarillado del sistema.

Manejo de químicos y herramientas de fontanería.

#### **VI. Competencias Comportamentales**

<b>Comunes</b>	<b>Jerárquicas</b>
Habilidades de comunicación.	Habilidad para resolver
Organización y manejo del tiempo.	problemas.
Capacidad analítica y habilidad en la resolución de problemas.	Buenas relaciones interpersonales.
Destreza manual y coordinación motora.	Atención al detalle.
Fuerza física y buen estado de salud	Comunicación asertiva.
	Sentido de pertenencia.

---

 Responsabilidad en el cargo.

 Acatar órdenes de los superiores
 

---

**VII. Requisitos De Formación Académica Y Experiencia**

<b>Formación Académica</b>	<b>Habilidades</b>	<b>Experiencia</b>
Título de bachiller académico. Técnico en mantenimiento de Instalaciones Térmicas y de Fluidos. Capacitaciones certificadas relacionadas con el cargo.	Trabajo en Equipo Conocer la normativa de salud y seguridad. Proactividad. Trabajo en alturas. Habilidades sociales. Ser preciso.	Seis (06) meses de experiencia con el cargo en relación.

**VIII. Alternativas**

<b>Formación Académica</b>	<b>Experiencia</b>
Terminación y aprobación de básica secundaria. Formación en ciencias básicas, tecnología, ingeniería o de medio ambiente.	Doce (12) meses de experiencia en el cargo relacionado

---

## Apéndice E. Manual De Funciones Operado De Aseo (Escobita)

### MANUAL DE FUNCIONES

#### Operado De Aseo (Escobita)



#### I. Identificación

<b>Nivel:</b>	Operativo
<b>Cargo:</b>	Operado de Aseo (Escobita)
<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente General

#### II. Área Funcional

Donde se ubique el cargo.

#### III. Propósito Principal

Este es un cargo de nivel Operativo, el cual está relacionado con las actividades del área técnica, el cual tiene como principal función el aseo de la empresa, con el único fin de gozar de unas instalaciones en óptimas condiciones, generando un ambiente agradable de beneficio para todos.

#### IV. Descripción, Responsabilidades Y Funciones Esenciales

Realizar y mantener en óptimas condiciones las instalaciones de la empresa.

Prestar el servicio de cafetería a los funcionarios de la empresa, y atender las reuniones en las diferentes áreas de trabajo.

Solicitar y recibir los pedidos de aseo, de manera mensual.

Suministrar a los baños los elementos necesarios para su funcionamiento entre ellos, (baños, toallas, jabón líquido, papel higiénico)

Revisar diariamente las canecas de la basura y hacer la clasificación y disposición final.

Participar de todas las jornadas de aseo que se programen en la empresa.

Responder por el uso adecuado de los elementos y herramientas suministrados para sus labores.

Las demás funciones que sean asignadas a su cargo.

#### V. Conocimientos Básicos Y Esenciales

Conocimiento de Residuos Sólidos

---

Conocimiento de herramientas manuales

---

**VI. Competencias Comportamentales**

---

**Comunes**

**Jerárquicas**

Capacitación Constante

Trabajo en Equipo

Compromiso

Adaptación al cambio

Capacitaciones continuas

Subordinación

Responsabilidad

---

**VII. Requisitos De Formación Académica Y Experiencia**

---

**Formación**

**Habilidades**

**Experiencia**

**Académica**

Título de bachiller  
académico

Trabajo en Equipo  
Disposición para las actividades

Doce (12) meses de  
experiencia con el  
cargo en relación.

---

**VIII. Alternativas**

---

**Formación Académica**

**Experiencia**

Terminación y aprobación de básica  
secundaria.

Seis (06) meses de experiencia en  
el cargo relacionado.

---

## Apéndice F. Manual De Funciones Conductor De Volqueta

### MANUAL DE FUNCIONES

#### Conductor De Volqueta



<b>I. Identificación</b>	
<b>Nivel:</b>	Operativo
<b>Cargo:</b>	Conductor de volqueta
<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente General
<b>II. Área Funcional</b>	
Donde se ubique el cargo – Municipio de Galán Santander y veredas	
<b>III. Propósito Principal</b>	
Conducir el vehículo de transporte especializado, de acuerdo a las necesidades del servicio, con los protocolos de cuidados, manteamientos y siguiendo las normas de tránsito establecidas para esta labor.	
<b>IV. Descripción, Responsabilidades Y Funciones Esenciales</b>	
<p>Conducir vehículos de forma ágil, eficiente, siguiendo las rutas, traslados y horarios establecidos por la empresa.</p> <p>Utilizar los implementos y equipos de seguridad proporcionados por la empresa para el desarrollo de las actividades propuestas.</p> <p>Cuidar y mantener los elementos de trabajo.</p> <p>Cumplir con los horarios asignados.</p> <p>Operar y responder al uso adecuado del vehículo.</p> <p>Realizar revisión diaria verificando el estado del vehículo de acuerdo a los requerimientos en condiciones de calidad y seguridad.</p> <p>Verificar que se le realice mantenimientos periódicos del vehículo con la finalidad de mantener un buen desarrollo de su trabajo, así mismo garantizar el cuidado y la custodia de este, para lograr tener un óptimo servicio bajo los parámetros establecidos.</p>	

Solicitar oportunamente el suministro de combustibles, aceites y todo lo necesario para el correcto funcionamiento del vehículo.

Registrar o consignar las planillas de trabajo de todas las actividades ejecutadas con la finalidad de poder llevar control en la gestión de los procedimientos establecidos por la empresa.

Realizar todas las actividades asignadas, de acuerdo al nivel que se requiera para dar cumplimiento a las necesidades propuesta por la empresa.

Hacer los recorridos de acuerdo a la ruta establecida y manejo de tiempos para optimizar las actividades propuestas.

Reportar daños del vehículo a su jefe inmediato.

Organizar, asear, para mantener todas las condiciones óptimas de higiene en su dotación y vehículo a su cargo.

Manejar los protocolos de las normas de tránsito y observar que la documentación este vigente para el funcionamiento del vehículo.

Aplicar a los procesos y capacitaciones de manera continua realizada por la empresa para la correcta manipulación, implementación de mejora continua de los sistemas de calidad, seguridad y demás, reglamentados por la compañía para la optimización de los procesos.

#### **V. Conocimientos Básicos Y Esenciales**

Normas de seguridad vial.

Código nacional de tránsito.

Conocimientos básicos de mecánica.

Código nacional de policía y convivencia, de acuerdo al área a desempeñar.

Conocimiento de las normas disciplinarias en el desempeño de su cargo.

Manejo de atención al usuario,

Calidad en el servicio.

Conocimiento de las normas de seguridad y salud en trabajo del cargo a desempeñar.

Conocimiento de las políticas, manual de ética y protocolo de empresa.

Relaciones interpersonales.

#### **VI. Competencias Comportamentales**

##### **Comunes**

Trabajo en equipo.

##### **Jerárquicas**

Buena relación interpersonales.

Adaptación a nuevas actividades.	Colaboración y manejo de la
Capacitaciones continuas.	información.
Compromiso y responsabilidad con la empresa.	Sentido de pertenencia.

### **VII. Requisitos De Formación Académica Y Experiencia**

<b>Formación Académica</b>	<b>Habilidades</b>	<b>Experiencia</b>
Título de bachiller en cualquier modalidad.	Trabajo en equipo.	Veinte cuatro (24) meses de experiencia con el cargo en relación.
Licencia de conducción vigente Categoría C2 – C3.	Atención, memoria y concentración.	
	Disposición continua del aprendizaje para el desarrollo de su trabajo.	
	Habilidad para conducir.	
	Adaptación al cambio.	
	Paciencia.	

### **VIII. Alternativas**

<b>Formación Académica</b>	<b>Experiencia</b>
Terminación y aprobación de tres (3) de básica secundaria.	Seis (6) meses de experiencia en el cargo relacionado.

Apéndice G. Inducción General

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO  
DE GALÁN SEPGA S.A E.S.P. –SANTANDER**

**INDUCCIÓN**



2022

## **INDUCCIÓN GENERAL**

### **Presentación**

La empresa de servicios públicos Sepga S.A E. S.P. Expone la inducción como la herramienta para promover la adaptación e integración de los colaboradores mediante el conocimiento del propósito y la estructura de la organización.

El estudio de la inducción servirá de soporte a los colaboradores, con la finalidad de lograr comprender las actividades propuestas en su cargo, para así generar resultados positivos para el personal y obtener excelentes niveles de productividad en la empresa.

### **Visión de Sepga S.A. E.S.P**

SEPGA S.A. – E.S.P., será una empresa que promoverá el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad mediante la prestación eficiente y continua de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con altos niveles de satisfacción de sus clientes y respaldando sus procesos que generarán desarrollo socioeconómico para la región y el país, conservando la diversidad e integridad del ambiente.

### **Misión de Sepga S.A. E.S.P**

Mejorar la calidad de vida de la comunidad, brindando un servicio de excelencia y puntualidad en las áreas de aseo, recolección, planta de tratamiento y complementarios. Basado en la responsabilidad social y así mismo generar compromiso por parte de los colaboradores de Sepga S.A. E. S. P

**Objetivos de la inducción**

Contribuir al desarrollo social de la región a través de la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con eficiencia y calidad.

Familiarizar al empleado con las responsabilidades de su actividad laboral, deberes y derechos.

Fortalecer la formación del colaborador en su ámbito laboral, para lograr crecimiento y productividad.

**Valores institucionales**

Participación: Los colaboradores de Sepga S.A E.S. Promueve la transformación en la comunidad, mediante la cultura de brigadas de aseo, el reciclaje; impulsando el trabajo en equipo y la misión colectiva en responsabilidad social.

Respeto: Derecho a que cada integrante de la organización maneje un proceso de mejoramiento continuo emanados en el marco de la ley, donde se establezca un trato digno y se desarrolle cultura en el entorno laboral y personal.

Honestidad: Todos los recursos dados por la empresa son dados para el cumplimiento de las actividades, brindando la solidaridad y respaldo a las necesidades de los colaboradores y la participación de estos.

Compromiso: Toda la comunidad laboral de Sepga S.A, establece todas las orientaciones, propósitos y logros institucionales en los proyectos laborales, garantizando el cumplimiento de las normas en el buen desarrollo del trabajo y productividad de la empresa.

### **Políticas y compromiso general**

La empresa Sepga S.A E.S. P en su política y compromiso general permite ser competente y a su vez manejar confianza en la ciudadanía, es por ellos que los funcionarios manejan comportamientos íntegros acogidos a ley en donde se evidencia el compromiso por la transparencia y construcción de un mejor cumplimiento en las disposiciones de las normas y procedimiento.

El éxito de los objetivos trazados por la organización compromete el avance en los aspectos de los requerimientos dados por la normatividad de la empresa.

### **Organigrama Sepga S.A**

*Figura 1.*



Fuente: Gerencia general empresa Sepga S.A

**Derechos**

- Afiliación al sistema de seguridad social
- Derecho a todas sus prestaciones sociales como cesantías, vacaciones, subsidio de transporte
- Jornada laboral no superior a 8 horas

**Deberes**

- Exigir a la Gerencia General la afiliación a la seguridad social y subsidio familiar
- Cumplir con todas sus obligaciones y funciones laborales
- Mantenerse informados sobre sus derechos para hacerlos valer

**Prohibiciones**

- Presentarse a la empresa en estado de embriaguez
- presentarse a la empresa bajo la influencia de narcóticos o drogas
- Faltar al trabajo sin justa causa
- Hacer colectas, rifas y suscripciones en los lugares de trabajo

**Sanciones**

- Terminación de contrato laboral por incumplimiento de las normas y funciones
- Memorando por incumplimiento al horario laboral
- Terminación de contrato por desacato a las indicaciones y órdenes impartidas por su jefe inmediato

## Régimen de seguridad social

CAJA DE COMPENSACION	SALUD	PENSIONES	ARL
<p>Todos los empleados de Sepga S.A E.S.P están afiliados a provenir y protección</p> <p>Se Destaca que la caja de compensación se encarga del auxilio por cada hijo, padre, o hermano invalido que dependa económicamente del afiliado</p>	<p>Todos los empleados de la compañía pueden decidir a que ESP que deseen.</p> <p>Esta afiliación cubre el plan obligatorio de salud.</p>	<p>Este sistema tiene por objeto garantizar a los empleados el bienestar en su vejez, también en las situaciones de invalidez o muerte</p>	<p>El sistema de riesgos laborales son los destinados a prevenir y atender todo lo relacionado con enfermedades y accidentes con consecuencia u ocasión de las funciones que realizan los empleados de la empresa Sepga S.A E.S.P</p>

## Causales de retiro

### Área administrativa y operativa

- Por abandono de cargo.
- Por fallecimiento del colaborador.
- Por mutuo acuerdo.
- Vencimiento del contrato.
- disolución de la organización.
- Decisión unilateral del empleador, ya sea de manera injustificada o por justa causa.
- Incumplimiento grave de las obligaciones del colaborador.
- Bajo rendimiento del colaborador.
- Detención preventiva del colaborador.
- Por invalidez absoluta del colaborador.

## **Los programas de desarrollo y promoción del personal**

Los diferentes programas de capacitación, bienestar social e incentivos permiten mejorar las condiciones laborales de los colaboradores existentes en la empresa Sepga S.A ESP, ya que retribuye en sus habilidades, adquiriendo nuevas destrezas, nuevos talentos; como también aumentando la motivación en ellos por medio de los incentivos y de los programas de bienestar social, que ofrece disminuir los niveles de estrés y tensión dentro de cada área de la compañía.

### **Capacitación, bienestar social e incentivos**

#### **Capacitación**

##### **Área administrativa**

- Capacitación en comunicación efectiva.
- Capacitación en liderazgo empresarial.
- Capacitación en programas de Microsoft (Word, Excel).
- Capacitación en las TIC 'S.
- Capacitación en el uso de herramientas digitales.
- Capacitación en seguridad informática.
- Capacitación en atención al cliente y soporte a usuarios.

##### **Área operativa**

- Capacitación en seguridad y salud en el trabajo.
- Capacitación en el uso de EPPS.
- Capacitación en normas de seguridad vial.

- Capacitación en el manejo de equipos y maquinaria (liviana y pesada).
- Capacitación en liderazgo y trabajo en equipo.
- Capacitación en Prevención de riesgos operativos.
- Capacitación en relaciones interpersonales.

### **Bienestar social**

- Actividades de recreación y deportes.
- Actividades de integración.
- Actividades de promoción y prevención de la salud.
- Actividades culturales: día de la familia, día del trabajo, aniversario empresarial, entre otros.

### **Incentivos**

- Día libre de cumpleaños, pero remunerado en su totalidad.
- Acceso a programas educativos a bajo costo, por medio de convenios con la alcaldía
- Prima de navidad.
- Vacaciones colectivas en diciembre.
- Bonificaciones por indicadores de cumplimiento.
- Incremento anual del salario básico.
- Auxilios no prestacionales.

### **Conductas anti institucionales de Sepga S.A.E.S.P.**

Se especifican estas conductas para evitar irregularidades en la empresa y en cada una de las áreas, con el fin de que los colaboradores tengan en cuenta las conductas que no deben tener

dentro de las instalaciones de SEPGA S.A ESP; y con esto prevenir despidos justificados, sanciones, descargos o suspensiones.

### Área administrativa y operativa

- Divulgación de información confidencial.
- Mal uso de los implementos de trabajo.
- Hurto.
- Acoso hacia compañeros de trabajo
- Irrespeto a los jefes directos.
- Incumplimiento en el horario laboral.
- Ausentismo en el cargo.
- extracción de herramientas de trabajo para uso personal.

### Diagrama de inducción general al personal administrativo y operativo

