



PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA  
EMPRESA SOTIPET SAS EN EL MUNICIPIO DE ORITO DEPARTAMENTO DEL  
PUTUMAYO PARA EL AÑO 2020

GLANDYS ONELIA ZAMBRANO ALVAREZ  
LUZ DIOMAIRA ZAMBRANO ALVAREZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DE NARIÑO- AUNAR  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
PUERTO ASIS  
2020



PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA  
EMPRESA SOTIPET SAS EN EL MUNICIPIO DE ORITO DEPARTAMENTO DEL  
PUTUMAYO PARA EL AÑO 2020

GLANDYS ONELIA ZAMBRANO ALVARE  
LUZ DIOMAIRA ZAMBRANO ALVAREZ

Proyecto de grado presentado para optar el título de administrador de empresas

Asesor  
Ing. Karen Chanchi Cortes

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DE NARIÑO- AUNAR  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
PUERTO ASIS  
2020



Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Firma del presidente del jurado

\_\_\_\_\_  
Firma del jurado

\_\_\_\_\_  
Firma del jurado

Puerto Asís, Viernes 21 de febrero del 2020



Dedico este proyecto de grado a Dios por permitirme realizar y culminar mis estudios de pregrado.

A mis padres y hermanos por ser los autores de este largo y arduo proceso por brindarme ese apoyo incondicional y comprensión, por su amor y por su ejemplo, por ser los padres ejemplares, por inculcarme valores para ser una gran persona, por ser el pilar para poder terminar mis estudios. A mi madre vive en el cielo, todo lo que soy y lo que seré más adelante es y será gracias a ti, estés lejos o cerca siempre te llevare en mi corazón como el ser máspreciado que tengo.

A mi hija quien es la razón de vivir, el motivo por quien luchar y el ejemplo a dar.

PROHIBIDA SU COPIA



## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de cumplir una meta más en mi vida, a la empresa por brindarme la oportunidad de realizar los estudios de investigación del proyecto de grado.

A mi familia, por enseñarnos la importancia del cumplimiento en el logro de nuestros objetivos. A mis hijos quiero agradecerles su apoyo incondicional en cada instante, agradezco aquellos tutores y maestros quienes con un mucho esfuerzo me enseñaron a ser mejor persona, a través de los conocimientos transmitidos por ellos a lo largo de este camino lleno de altibajos, del mismo modo a mis asesores quienes me guiaron en la realización de esta etapa final en este trayecto, y así cumplir mi sueño de graduarme como profesional.

PROHIBIDA SU COPIA



## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. TITULO	16
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
2.3 JUSTIFICACIÓN	18
3. OBJETIVOS	20
3.1 OBJETIVO GENERAL	20
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
4. MARCO REFERENCIAL	21
4.1 MARCO CONTEXTUAL	21
4.2 MARCO TEÓRICO	26
4.3 MARCO CONCEPTUAL	32
4.4 MARCO LEGAL	33
5. DISEÑO DE ASPECTOS METODOLÓGICOS	36
5.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	36
5.2 ENFOQUE	36
5.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
5.4 MÉTODO	37
5.5 VARIABLES	37



5.6	DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO INVESTIGATIVO	37
5.7	HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	38
6.	INFORME DE RESULTADOS	39
6.1	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE ENCUESTA ADMINISTRATIVA	39
6.2	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE ENCUESTA GERENCIA.	63
6.3	DIAGRAMA ISHIKAWA “ESPINA DE PESCADO”	65
6.4	DIAGRAMA DE PARETO	67
6.5	MATRIZ DOFA	68
6.6	TABLA DE ESTRATEGIAS Y ACCIONES	72
6.7	MATRIZ EFI	74
7.	PLAN DE MEJORAMIENTO	77
7.1	DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	77
8.	CONCLUSIONES	103
9.	RECOMENDACIONES.	104
	BIBLIOGRAFÍA	105
	CIBERGRAFÍA	107
	ANEXOS	109



## LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Grafica 2. Inversión en producción y exploración de hidrocarburos.	22
Grafica 3. Resultado pregunta administrativa 1.	39
Grafica 4. Resultado pregunta administrativa 2.	40
Grafica 5. Resultado pregunta administrativa 3.	41
Grafica 6. Resultado pregunta administrativa 4.	42
Grafica 7. Resultado pregunta administrativa 5.	43
Grafica 8. Resultado pregunta administrativa 6.	44
Grafica 9. Resultado pregunta administrativa 7.	45
Grafica 10. Resultado pregunta administrativa 8.	46
Grafica 11. Resultado pregunta administrativa 9.	47
Grafica 12. Resultado pregunta administrativa 10.	48
Grafica 13. Resultado pregunta administrativa 11.	50
Grafica 14. Resultado pregunta administrativa 12.	51
Grafica 15. Resultado pregunta administrativa 13.	52
Grafica 16. Resultados pregunta administrativa 14.	53
Grafica 17. Resultado pregunta administrativa 15.	54
Grafica 18. Resultado pregunta administrativa 16.	55



Grafica 19. Resultado pregunta administrativa 17.	56
Grafica 20. Resultado pregunta administrativa 18.	57
Grafica 21. Resultado pregunta administrativa 19.	58
Grafica 22. Resultados pregunta administrativa 20.	59
Grafica 23. Resultado pregunta administrativa 21.	60
Grafica 24. Resultado pregunta administrativa 22.	61
Grafica 25. Resultado pregunta administrativa 23.	62
Grafica 26. Diagrama de Pareto.	67

PROHIBIDA SU COPIA



## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura organizacional.	26
Figura 2. Elementos del proceso.	29
Figura 3. Diagrama Ishikawa.	66

PROHIBIDA SU COPIA



## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Resultado pregunta administrativa 1.	39
Tabla 2. Resultado pregunta administrativa 2.	40
Tabla 3. Resultado pregunta administrativa 3.	41
Tabla 4. Resultado pregunta administrativa 4.	42
Tabla 5. Resultado pregunta administrativa 5.	43
Tabla 6. Resultado pregunta administrativa 6.	44
Tabla 7. Resultado pregunta administrativa 7.	45
Tabla 8. Resultado pregunta administrativa 8.	46
Tabla 9. Resultado pregunta administrativa 9.	47
Tabla 10. Resultado pregunta administrativa 10.	48
Tabla 11. Resultado pregunta administrativa 11.	50
Tabla 12. Resultado pregunta administrativa 12.	51
Tabla 13. Resultado pregunta administrativa 13.	52
Tabla 14. Resultados pregunta administrativa 14.	53
Tabla 15. Resultado pregunta administrativa 15.	54
Tabla 16. Resultado pregunta administrativa 16.	55



Tabla 17. Resultado pregunta administrativa 17,	56
Tabla 18. Resultado pregunta administrativa 18.	57
Tabla 19. Resultado pregunta administrativa 19.	58
Tabla 20. Resultados pregunta administrativa 20.	59
Tabla 21. Resultado pregunta administrativa 21	60
Tabla 22. Resultado pregunta administrativa 22.	61
Tabla 23. Resultado pregunta administrativa 23.	62
Tabla 24. Análisis de resultado de encuesta gerencia.	64
Tabla 25. Presupuesto de anteproyecto	113
Tabla 26. Cronograma de actividades.	115

PROHIBIDA SU COPIA



## LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Resultado encuesta gerencia.	63
Cuadro 2. Tabla de frecuencias diagrama de Pareto.	67
Cuadro 3. Matriz DOFA	68
Cuadro 4. De acciones por estrategia.	72
Cuadro 5. Matriz EFI.	74
Cuadro 6. Plan de mejora de área gerencial.	77

PROHIBIDA SU COPIA



## INTRODUCCIÓN

Los procesos administrativos de la empresa SOTIPEP S.A.S, son indispensables e importantes, ya que estos encaminan la estrategia corporativa de manera eficiente y productiva, mediante la planeación, organización, dirección y control, con el fin de cumplir con el objetivo general de la empresa, por otro lado, hay empresas que pasan por alto los indicadores de sus procedimientos impidiendo observar distintos panoramas para mejorar constantemente los procesos.

Por ende, se quiere identificar los puntos críticos que posee la organización, y así realizar los correctivos necesarios a las desviaciones encontradas para lograr el cumplimiento de metas y objetivos establecidos, que permitan ser más rentables y productivos, además, conlleve a una mejor estabilidad y crecimiento empresarial.

Como es el caso de la empresa SOTIPEP SAS, después de revisar la estructura administrativa, en la cual se evidenció que los procesos administrativos no se ejecutan correctamente, la organización no cuenta con un manual de funciones que facilite el alcance de cada cargo y el correcto desarrollo de los diferentes procesos administrativos que vinculan, encaminan a una buena operación diaria, donde la falta de una estructura organizacional es una de las mayores falencias, de esta forma conllevando a un bajo nivel de productividad e influyendo directamente en la rentabilidad de esta.

Así nació la idea de generar la presente investigación, en la cual se pueda llegar al origen de las distintas falencias que se evidencia en la ejecución de los procesos de la empresa, por ello se tiene un objetivo general, el cual es elaborar un plan de mejoramiento para los procesos administrativos de la empresa SOTIPEP SAS del municipio de Orito departamento del Putumayo que permita una optimización de todos sus procesos. Este plan de mejoramiento de la empresa se llevará a cabo mediante el diagnóstico interno de los procesos administrativos de la empresa, con el fin de hacer un análisis de hallazgos y determinar las estrategias y acciones de mejora, teniendo en cuenta las teorías que garanticen la adecuada gestión de los procesos. El tipo de investigación en este proyecto es holístico ya que se refiere a una propuesta que presenta la investigación como un proceso global, evolutivo, integrador, concatenado y organizado<sup>1</sup>, el cual se incluirán todos los procesos administrativos, y cada uno de sus responsables, mediante la aplicación de un método científico de investigación inductivo con enfoque cualitativo.

---

<sup>1</sup> INVESTIGACION URBANISTICA [en línea] Investigación Holística. 2019 disponible en internet: <<https://sites.google.com/site/investigacionurbanistica/home/seminario-de-investigacion-i/material-didactico-seminario-de-investigacion-i/la-investigacion-holistica>>



Finalmente, esta cuenta con unos elementos de administración y control, como un presupuesto y cronograma, que garantizaran el efectivo desarrollo de la presente investigación.

También se analizaron las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades con el fin de elaborar estrategias encaminadas al cumplimiento de los objetivos, a partir de eso se propone un diseño de la estructura organizacional de la empresa, por la cual con la presente investigación se diseñaron unos formatos para realizar capacitaciones de inducción y reinducción al personal encargado del proceso, como también se realizaron formatos de PQRS y check list, para así tener un sistema de medición y análisis del mismo, mediante el diseño de un plan de mejoramiento.

PROHIBIDA SU COPIA



## 1.TITULO

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SOTIPET SAS EN EL MUNICIPIO DE ORITO DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO PARA EL AÑO 2020.

PROHIBIDA SU COPIA



## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

SOTIPET SAS es una empresa colombiana dedicada a prestar servicios para la industria petrolera, esta sociedad se estableció por la iniciativa de sus socios y accionistas que consolidó una organización dotada de equipos, maquinarias y profesionales con más de 10 años de experiencia en el sector, cuenta con una nómina de 45 empleados, certificada con las normas ISO 9001 de 2015.

Después de realizar un análisis de la estructura administrativa de la empresa SOTIPET SAS, se logra determinar que carece de un manual de funciones, para determinar los lineamientos de cada cargo y el correcto desarrollo de los diferentes procesos administrativos que en ellos se realizan. También se evidencia que no tienen establecidos los aspectos corporativos. Por lo anterior no se puede determinar, evaluar y valorar las condiciones del personal administrativo, área que normalmente define y aporta al crecimiento de la empresa mediante la estrategia corporativa, como uno de los determinantes que impulsa a realizar una revisión y profundización de la identificación de los problemas, por tanto si no se cuenta con el manual de funciones, el personal administrativo no tendrá definido el inicio ni el final de las actividades diarias que debe ejercer cada empleado.

Otro aspecto observado es que la falta de procesos administrativos no permite la realización de las funciones de planeación, organización, dirección y control, lo que dificulta el desarrollo de un adecuado proceso administrativo sobre las actividades que debe realizar el personal de la empresa, afectando el desempeño administrativo, presentando retraso en actividades a realizar, impidiendo incluso ser competitiva frente a la oferta de servicios que existe en el mercado.

De la misma manera se ha determinado que la empresa no cuenta con una estructura de procesos que permitan el adecuado desarrollo de las actividades que se efectúan, por lo que se requiere diseñar e implementar una metodología que ayude a mejorar esta situación para que la empresa tenga mayores ingresos y se fortalezca en su nicho de mercado.



## 2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Con la elaboración de un plan de mejoramiento se logrará la optimización de los procesos administrativos de la empresa SOTIPET SAS en el municipio de Orito departamento del Putumayo para el año 2020?

## 2.3 JUSTIFICACIÓN

Actualmente los procesos que se realizan dentro de la empresa no cuentan con un adecuado lineamiento, esto causado por falencias en los procesos administrativos que evitan un correcto funcionamiento, lo que implica errores en los procesos operativos, demora en la prestación de los servicios y la inconformidad de los clientes.

Por lo anterior se ve la necesidad de realizar un plan de mejoramiento encaminado a solucionar todas las falencias encontradas en la empresa. Permitiendo con esto crear un mejor control de los procesos, funciones y optimización de los servicios prestados por la empresa y mejorar la relación con los clientes.

Para esto se requiere crear un manual de funciones que permita al área administrativa controlar, verificar y evaluar el desempeño de los empleados, como también desarrollar procesos administrativos orientados a lograr los objetivos empresariales.

Todo esto con el fin de lograr competitividad y sostenibilidad en el mercado que permita siempre obtener un crecimiento de la rentabilidad y mayor habilidad para crear valor.

Esta investigación será de gran importancia para la empresa, ya que tendrá una visión actual de su desempeño administrativo con información valiosa, que facilite el cumplimiento de sus funciones y procesos en un futuro, logrando consolidarse en el mercado como una empresa sólida y organizada utilizando y ejecutando adecuadamente estrategias para desarrollar proyectos, con el propósito de maximizar la efectividad de la empresa, garantizando su crecimiento y permanencia en el mercado local a través de metas definidas a corto, mediano y largo plazo, los resultados de este trabajo investigativo serán importantes también para mejorar procesos de la empresa, funciones de los empleados y relación con los clientes.

Para la Corporación Universitaria Autónoma de Nariño el desarrollo del proyecto de grado es de gran importancia, puesto que representa los conocimientos adquiridos y asimilados durante la carrera profesional para los estudiantes de la Universidad, por ende, la realización de planes de mejoramiento en las pequeñas y medianas



empresas que buscan apoyo de profesionales de las diferentes ramas del conocimiento, para así, estructurar y realizar una administración eficiente de todas las áreas funcionales como lo es en la empresa SOTIPET SAS.

Como estudiante de la universidad la realización del trabajo de grado es de gran importancia, la cual me permite desarrollar competencias y habilidades de investigación y realización de planes de mejora para el ámbito laboral, esto quiere decir que mediante el uso de un caso real de la empresa en la cual estoy vinculado, aquellos conocimientos serán aplicados con mayor facilidad, para así poder cumplir mi sueño de ser una profesional de alta calidad.

PROHIBIDA SU COPIA



### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar plan de mejoramiento de nivel administrativo que permita la optimización de todos los procesos administrativos de la empresa SOTIPET SAS del municipio de Orito departamento del Putumayo para el año 2020.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico interno de los procesos administrativos de la empresa Sotipet SAS del municipio de Orito departamento del Putumayo para el año 2020.
- Analizar los hallazgos positivos y negativos identificados en el desarrollo en los procesos administrativos de la empresa Sotipet SAS en el municipio de Orito departamento del Putumayo para el año 2020.
- Establecer las estrategias y acciones que garanticen el adecuado desarrollo en los procesos administrativos de la empresa Sotipet SAS en el municipio de Orito departamento del Putumayo para el año 2020.
- Formular un plan de mejoramiento, basado en gestión por procesos que permita la optimización de los procesos administrativos de la empresa Sotipet SAS en el municipio de Orito departamento del Putumayo para el año 2020.



## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 MARCO CONTEXTUAL

4.1.1 Contexto nacional. El sector petrolero en Colombia en los últimos años ha tenido un crecimiento positivo, como lo indica las cifras publicadas por la ministra de minas y energía María Fernanda Suarez<sup>2</sup> el cual estimo que en diciembre de 2018 la producción de crudo en promedio ascendió a 889.352 de barriles diarios con un 3,3% de crecimiento en ese mes, en comparación con el mes de marzo del año 2019 la producción de barriles diarios estuvo en 892.103 con un crecimiento del 5,4%.

Luego de una breve recuperación del sector petrolero, el gobierno del Presidente Duque apuesta con optimismo por una inversión mayor en exploración de yacimientos y así aumentar la producción como ha tenido en los últimos años, El Espectador<sup>3</sup> por lo cual en la siguiente grafica podemos observar cómo el gobierno ha hecho énfasis en aumentar las explotaciones en el sector de hidrocarburos, tanto su exploración y producción **ver grafica 1** publicado por Mario Zamora<sup>4</sup>.

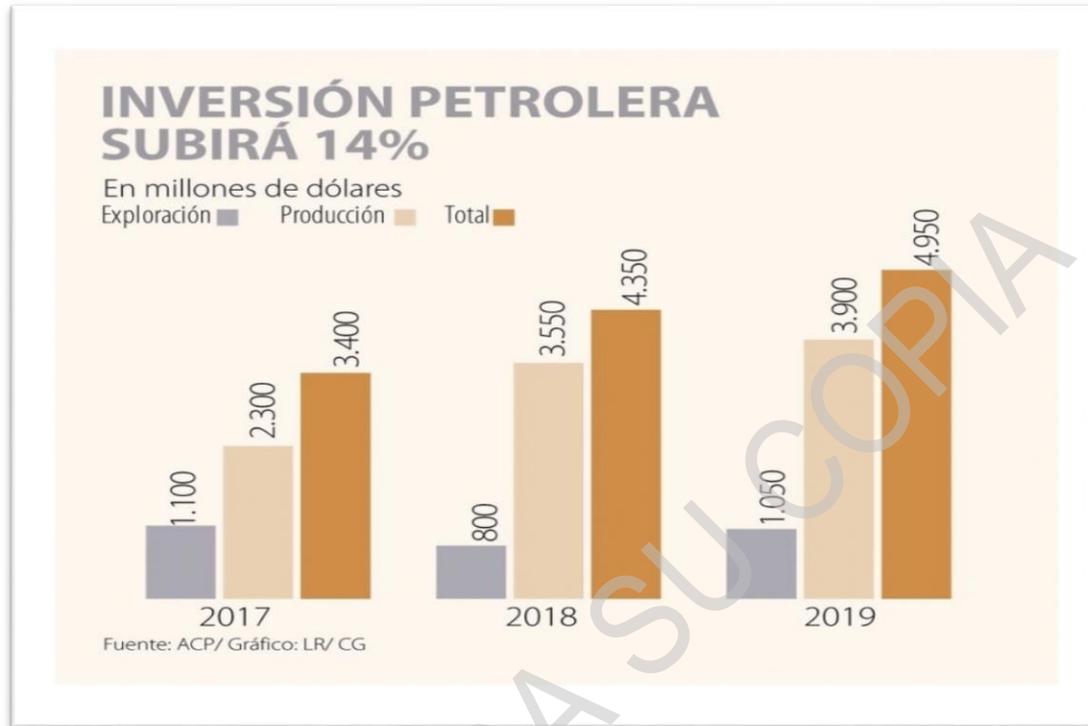
---

<sup>2</sup>SUAREZ, María Fernanda Revista Dinero sección petróleo [en línea] 2019 disponible en internet: <<https://www.dinero.com/noticias/petroleo/33>>

<sup>3</sup>REDACCION ECONOMIA [en línea] revista el espectador, 2019 [16 de enero de 2019] disponible en internet. < <https://www.elespectador.com/economia/produccion-petrolera-de-colombia-supero-meta-de-844000-barriles-en-promedio-articulo-834397> >

<sup>4</sup>ZAMORA, Mario. OIL CHANNEL, [en línea] 2019 [3 de enero de 2019], Panorama del sector petrolero del 2019” OIL CHANNEL, disponible en internet: <<https://www.oilchannel.tv/noticias/panorama-para-el-sector-petrolero-en-el-ano-2019>>

**Grafica 1.** Inversión en producción y exploración de hidrocarburos.



**Fuente.** OIL CHANNEL<sup>5</sup>

4.1.1.1 Planes de mejora. En Colombia se evidencio que al sector petrolero se han realizado planes de mejora con el fin de aumentar su efectividad y eficiencia en los procesos como el caso que expone Carlos Pinilla<sup>6</sup>, el cual mediante un diagnostico al entorno laboral, da a conocer como el entorno laboral puede influir en los procesos positivamente o negativamente, de allí nació la necesidad de este proyecto del autor mencionado en la ciudad de Bucaramanga y así mediante el diseño e implementación de un plan de mejoramiento, se pueda optimizar el clima laboral. Otro plan de mejoramiento equivalente según Michelle Baquero<sup>7</sup> en su

<sup>5</sup>OIL CHANNEL<sup>5</sup>, [imagen], [3 de enero de 2019], Panorama del sector petrolero del 2019” OIL CHANNEL, disponible en internet: <<https://www.oilchannel.tv/noticias/panorama-para-el-sector-petrolero-en-el-ano-2019>>

<sup>6</sup>PINILLA, Carlos Eduardo Hortua. formulación e implementación de un plan de mejora del clima laboral en la regional de entorno central de Ecopetrol S.A. práctica empresarial ingeniero industrial. Bucaramanga. Universidad Industrial de Santander. Facultad de ingenierías físico-mecánicas.2016.

<sup>7</sup> BAQUERO, Michelle, *et al.* mejoramiento del sistema logístico de aprovisionamiento de Materiales e insumos para la producción de petróleo de Gran Tierra en Colombia. Trabajo de grado para especialización gerencia de Logística. Universidad Sergio Arboleda.2019.



proyecto menciona que la operadora de petróleos Gran Tierra el cual la entidad es internacional de origen canadiense, en la Nación Colombiana no posee un centro de distribución local, por ende, esto genera grandes costos de operación logística y altos costos de operaciones, mediante su planteamiento de mejora en la entidad, concluye que una vez implementado el plan se evidenciaron mejoras en los procesos logísticos.

Mencionando algunos planes de mejora a nivel nacional se pudo observar el gran impacto que puede tener los planes de mejora en los procesos de cada empresa, si se tiene el objetivo claro y mediante la investigación formular e implementar teorías que conlleven al mejoramiento continuo de procesos.

4.1.2 Contexto departamental. Teniendo en cuenta como el sector petrolero a nivel nacional se incrementa en materia de inversión, en la región del Putumayo se puede encontrar con otros estándares importantes, según Ricardo Solarte en su artículo publicado en revista Semana, el cual en el departamento del Putumayo se ha vuelto en los últimos años clave para el sector petrolero del País, según análisis la presencia de reservas en la Cuenca Caguán del Putumayo ascienden aproximadamente a los 3000 millones de barriles de crudo, aunque la agencia nacional de hidrocarburos dio este aproximado, por otro lado Ecopetrol entidad que lleva varias décadas operando en la zona tiene un estimado menor que estaría entre los 500 millones de barriles, aun así Putumayo se ha vuelto parte clave para el futuro del sector petrolero, en la cual está a la mira de grandes inversiones por parte del gobierno y otras entidades operadoras del sector.<sup>8</sup>

Según Ricardo Solarte<sup>9</sup> en el Putumayo existe un gran nivel de reserva de crudo que puede presentarse una reactivación del sector petrolero en el departamento, teniendo en cuenta que el gobierno hará grandes inversiones en materia de exploración y producción de la zona.

4.1.2.1 Planes de mejora en el departamento. En el departamento del Putumayo también se han evidenciado mejoras en algún proceso del sector, como es el caso de José Urbina<sup>10</sup>, el cual en la investigación indica que se debe llevar a cabo un plan de mejoramiento en el plan de contingencia, ya que mediante un diagnóstico del plan establecido, se encontró falencias como la necesidad de integrar a la comunidad afectada por los derrames, actualizaciones de los documentos, tomar

---

<sup>8</sup> SOLARTE, Ricardo. Revista semana. [en línea], 2018 [14 de noviembre de 2018]. Putumayo: clave para el futuro petrolero del país. Disponible en internet. <<https://www.semana.com/contenidos-editoriales/hidrocarburos-son-el-futuro/articulo/putumayo-clave-para-el-futuro-petrolero-del-pais/590016>

<sup>9</sup> SOLARTE, Óp. Cit.

<sup>10</sup> URBINA José, 2007 Mejoramiento del plan de contingencia para derrames de hidrocarburo en el oleoducto Uchupayaco-Terminal Santa Ana entre los municipios de Villa Garzón y Puerto Asís en el departamento del Putumayo. Trabajo de grado ingeniero Sanitario y Ambiental. Bucaramanga Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de ingeniería Ambiental.2007.



muestras de cada derrame y en puntos distintos del mismo para análisis y medición de indicadores, estos son algunos de los puntos, porque enfatiza que se deben de hacer mejoras en el plan de contingencia. Según esto se puede entender la necesidad de mejorar los procesos y estar en una mejora constante de los mismos. Por lo que a medida del tiempo se van agregando más variables por cada proceso ejecutado de las entidades.

4.1.3 Contexto municipal. Por otro lado, en el municipio de Orito mencionó Ricardo Solarte<sup>11</sup>, mientras el departamento del Putumayo crece en materia de inversiones para la exploración y producción de petróleo, así mismo tiene una tendencia positiva, en la cual las inversiones siguen el mismo rumbo de la región, ya que han aumentado la exploración en la zona conocida como Burdines entre otros yacimientos a explorar que está a cargo de la empresa BGP y como operadores están Ecopetrol y Gran Tierra<sup>12</sup>.

**Descripción.** La estatal colombiana **Ecopetrol**, uno de los cuatro principales productores de petróleo de América Latina, se dedica a la producción, refinación y transporte de petróleo y gas, así como a actividades petroquímicas. ... El Gobierno colombiano creó **Ecopetrol** en 1951 como Empresa Colombiana de Petróleos.<sup>13</sup>

**Descripción.** Gran Tierra Energy Inc., junto con sus filiales (“Gran Tierra”), es una empresa centrada en la exploración y producción de petróleo y gas en Colombia y Ecuador.

Las acciones ordinarias de la Empresa cotizan en la Bolsa de Nueva York (NYSE American), la Bolsa de Valores de Londres y de Toronto bajo el símbolo bursátil GTE.

En Gran Tierra creemos en la creación de valor para todos nuestros grupos de interés a través de la exploración y producción de petróleo y gas, aprovechando la amplia experiencia operativa de nuestro equipo a nivel mundial. Estamos forjando un historial de éxito en Colombia y Ecuador de manera transparente, segura, fiable y responsable.<sup>14</sup>

La Cámara de comercio del Putumayo<sup>15</sup>, dictamina que en el municipio se registra varias empresas pertenecientes al sector petrolero como son, Ecopetrol como

---

<sup>11</sup> SOLARTE, Ricardo Óp. Cit.

<sup>12</sup> SOLARTE, Ricardo Óp. Cit.

<sup>13</sup>BNAMERICAS, ECOPETROL [en línea]. <https://www.bnamericas.com/es/perfil-empresa/ecopetrol-sa>

<sup>14</sup> GRAN TIERRA ENERGY. [en línea]. <https://www.grantierra.com/es/company/about-us>

<sup>15</sup> CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO. Registro empresarial [en línea]. 2019 disponible en internet: < <http://ccputumayo.org.co/site/#>>



entidad operadora, Full Services, Independe, Cotransur, Inspectrol, JAM, MMM, BGP entre otras entidades que prestan servicios directos e indirectos del sector petrolero. Los servicios que prestan las entidades en el municipio de Orito existe baja competencia, esto produce que los servicios se complementan entre sí, ya que hay poca oferta de servicios en la región se complementan para prestar los servicios a las operadoras como son Ecopetrol y Gran Tierra Energy. Entre los servicios prestados se encuentran, construcción de líneas de tubería, ensayos no destructivos, pruebas hidrostáticas, inspecciones de luces negras, servicios de well testing, servicio de mecanizado de partes industriales, servicios de mantenimiento de equipos industriales, perforaciones, exploraciones, transportes, capacitaciones entre otros servicios que componen el sector petrolero.

4.1.4 Contexto de Empresa. Sotipet SA es una compañía colombiana dedicada a prestar servicios para la industria petrolera tales como Well Testing, inspección de tubería, obras civiles, transporte, exportación e importación de equipos, consultorías, ingeniería, servicios ambientales, comercialización, venta, renta, suministro de personal, fabricación y mantenimiento de equipos petroleros de la más alta calidad.

Entró en operaciones en mayo del año 2008 en el municipio de Orito Putumayo y en el departamento de Casanare. Durante todo el recorrido por la industria petrolera ha adquirido la experiencia necesaria para prestar un servicio de calidad en la operación y administración de campos petroleros.

La sociedad se estableció por la iniciativa de un grupo emprendedor que consolidó una organización dotada de equipos, maquinaria, técnicos y profesionales de más de 20 años de experiencia en el sector.

El 30 de octubre de 2008 trasladó su domicilio a la ciudad de Bogotá D.C. ha alcanzado reconocimiento en el sector petrolero, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, brindando seguridad a sus trabajadores y conservando el ambiente natural en el que ejecuta las actividades.

**Misión.** Satisfacer las necesidades de nuestros clientes en el ramo de instalación, montajes de baterías y facilidades en superficies de pozos petroleros, prestar apoyo en pruebas de Well Testing, obras mecánicas y servicios industriales. Proporcionar facilidades para la producción de pozos petroleros con calidad y profesionalismo, manteniendo un ambiente de trabajo en equipo, seguro y limpio. Comprometidos siempre con el medio ambiente.<sup>16</sup>

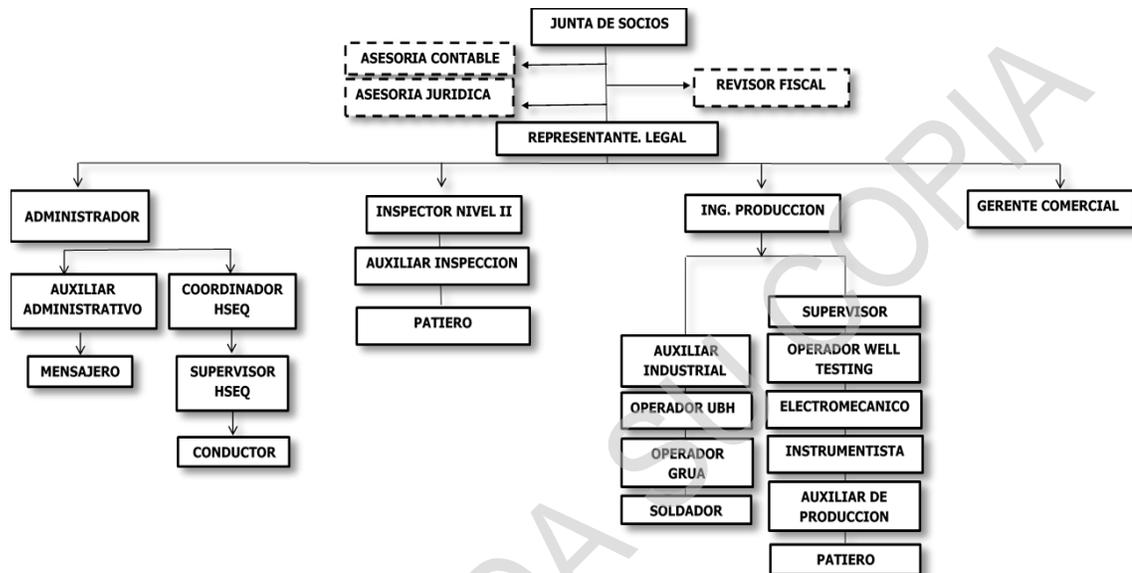
---

<sup>16</sup> SOTIPET SAS, Misión [en línea]. 2019 disponible en internet: <<http://www.sotipet.com/mision-2/>>

**Visión.** Posicionarnos como la compañía líder en el campo petrolero, obteniendo un mayor crecimiento y participación en los proyectos de producción de hidrocarburos y ofrecer un portafolio de servicios cada vez más amplio y mejorado.<sup>17</sup>

Con una estructura organización como se puede apreciar en la figura 1.

**Figura 1.** Estructura organizacional.



**Fuente.** Sotipet SAS

## 4.2 MARCO TEÓRICO

Una vez contextualizado el sector en el cual se ubica la empresa, se hace necesario aclarar el panorama en cuanto a los autores y las teorías que permiten abordar y desarrollar el tema propuesto, es decir, la gestión administrativa y lo que esto lleva consigo. Para empezar con dicho propósito, se hace necesario, antes que nada, hablar acerca de lo que es la administración entre otras teorías como gestión por procesos, sistema de gestión de calidad e integración de procesos, definiéndose estas teorías como la mejora continua de los procesos y mantener un ambiente en el cual trabajan integrados de manera eficiente y productiva para así alcanzar sus objetivos estratégicos.

4.2.1 Antecedentes. Una de las teorías que se establece en esta investigación es la de un sistema de gestión de la calidad, la cual forma la optimización de procesos, la temática de esta investigación es de planes de mejoramiento. Uno de los casos similares podemos encontrarlo en la investigación de los ingenieros Hans Herrera y

<sup>17</sup> SOTIPET SAS, Visión [en línea]. 2019 disponible en internet: <<http://www.sotipet.com/mision-2/>>



Marcel Franco<sup>18</sup>, que mediante su tesis de grado titulada. Estado del arte sobre la implementación de la metodología Six sigma en los procesos de la cadena de suministro de Hidrocarburos, donde mencionaron la importancia de las empresas en la actualidad deben apuntar a mejorar constantemente sus procesos de operación, en el caso de estudio de los autores mediante su investigación, como el plan de mejora está encaminado a implementar la teoría de Six sigma, que se enfatiza en eliminar los defectos de producción en la cadena de abastecimiento del sector de hidrocarburos, también relacionó como los objetivos de la implementación de la teoría debe estar apoyada por la alta gerencia para ser cumplidos. Cada plan de mejora de una empresa debe estar apoyado con dinero, talento humano, tiempo entre otros, según los autores concluyen que “Considerando el panorama global de la demanda de nuevas reservas de petróleo y sus procesos de refinación, es necesario que las empresas de este sector comiencen a utilizar este tipo de herramientas que hace que los procesos sean más efectivos y óptimos, debido a que ofrece soluciones simples a los problemas enfrentados normalmente en el mundo petrolífero”<sup>19</sup>

Otra investigación encaminada a la teoría que se aplicará podemos enfatizarlos con la referencia de la Ing. Ramírez Claudia y Sánchez María<sup>20</sup>, el cual nos mencionó como la implementación de un sistema de gestión de calidad con referente de la norma ISO 9001 del 2000, en la cual mediante la investigación de dicha implementación para la empresa Ferretera industrial y servicios Hidalgo, mediante el cual busca, ser una empresa más competitiva y eficiente, para así aumentar el campo de acción y mercado en el sector que se desempeña, la autora concluye que por esta razón para incorporar una estrategia de mejoramiento continuo se debe aplicar esta teoría, una vez se cumpla la meta buscar mejorar constantemente los procesos. Los resultados obtenidos luego de implementarla la empresa Ferretera aumento su productividad en un 28% arriba de lo que se mencionó en la hipótesis mejorando su imagen frente a sus clientes en un 20.60%, estos datos arrojados en la investigación de la autora se pueden establecer que la implantación de esta norma conlleva a grandes beneficios a las empresas.

#### 4.2.2 Teorías.

**Gestión basada en Procesos.** Una de las teorías que se aplica frecuentemente para la mejora de los procesos administrativos, según esta fuente nos determina

---

<sup>18</sup> ALBERTO Hans Herrera Navarro y ANTONIO Marcel Franco Bonfante, Estado del arte sobre la implementación de la metodología Six sigma en los procesos de la cadena de suministro de Hidrocarburos. Trabajo de grado para Especialista en Ingeniería de Procesos de Refinación de Petróleo y Petroquímicos Básicos. Universidad de San Buenaventura. Facultad de ingeniería, Arquitectura, Artes y Diseño. Cartagena de Indias. 2017

<sup>19</sup> ALBERTO Hans Herrera Navarro y ANTONIO Marcel Franco Bonfante. Óp. Cita

<sup>20</sup> Ramírez, Melo Claudia y Sánchez, María Cinthia Herrero. Implementación del sistema de gestión de la calidad base en la norma ISO 9001-2000. Trabajo de grado para Ingeniería Industrial. Universidad Autónoma del estado Hidalgo. México. 2006



que. “Durante muchos años, el diseño estructural de las empresas no había evolucionado con relación a los requerimientos del enfoque organizacional. Se define ahora un nuevo concepto de estructura organizativa que considera que toda organización se puede concebir como una red de procesos interrelacionados o interconectados, y se puede aplicar un modelo de gestión denominado Gestión basada en los Procesos (GbP)”<sup>21</sup> en el que Ostroff<sup>22</sup> indica que mediante la aplicación de este modelo lo que busca es una orientación basada en la satisfacción de los stakeholders – clientes, proveedores, accionistas empleados y todas las partes interesadas de la estructura empresarial, y así orientarla como una estructura horizontal ayudando a potenciar cada proceso e integrando una red de eficiencia de proceso global interna.

Para una determinación bastante adecuada del concepto según Miguel Mallar<sup>23</sup>, un proceso se determina en una unidad que presenta unas entradas, unas operaciones u actividades interrelacionadas que generan unas salidas y cumplen un objetivo en común. En la figura 1 podemos ver como se conforma un proceso.

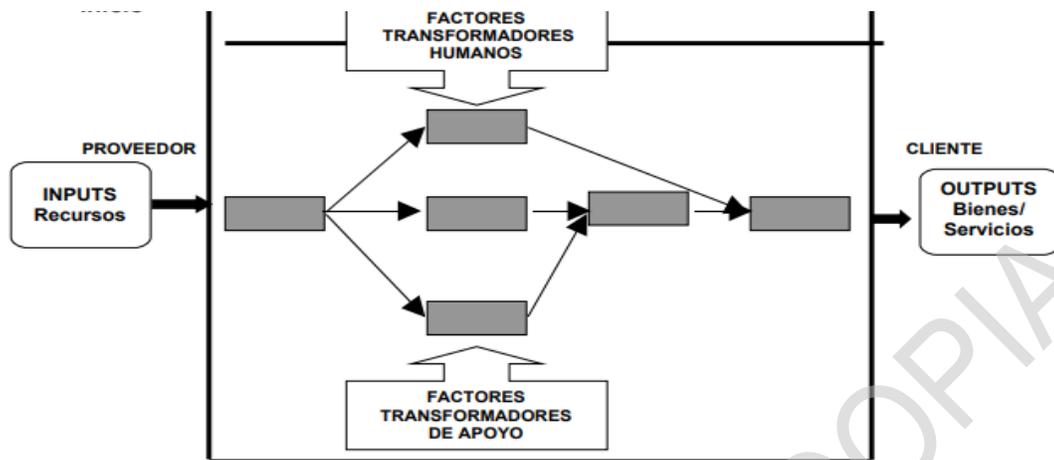
---

<sup>21</sup> MALLAR, Miguel Ángel. la gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. En: Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 13, núm. 1, enero-junio, 2010

<sup>22</sup> OSTROFF, F., [en línea] “La organización horizontal”. En: Harvard Deusto Business Review, Enero/ febrero 2000. Disponible en internet: < <https://www.harvard-deusto.com/la-organizacion-horizontal>>

<sup>23</sup> MALLAR, Op. Cit.

**Figura 2.** Elementos del proceso.



**Fuente.** MALLAR, Miguel Ángel.<sup>24</sup>

**Gestión de la calidad basada en procesos.** Una vez definida la teoría de Gestión por procesos, esta teoría se puede enfatizar que está muy ligada o integrada con el modelo de Gestión de la Calidad que se basa en procesos mediante la aplicación de 8 principios básicos como son.

“PRINCIPIO 1 Enfoque al cliente. Todas las organizaciones dependen de sus clientes. Por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

PRINCIPIO 2 Liderazgo. Los líderes deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

PRINCIPIO 3 Participación del personal. El compromiso de todos los empleados posibilita que sus habilidades se usen para el beneficio de toda la organización.

PRINCIPIO 4 Enfoque basado en procesos. Los resultados se alcanzan de forma más eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

PRINCIPIO 5 Enfoque de sistema para la gestión. Para lograr los objetivos de la organización, se deben identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema.

<sup>24</sup> MALLAR, Miguel Ángel. [Imagen] la gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. En: Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 13, núm. 1, enero-junio, 2010



PRINCIPIO 6 Mejora continua. Uno de los principales objetivos de toda organización ha de ser la mejora continua de su desempeño global.

PRINCIPIO 7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Las mejores decisiones y, sobre todo, las decisiones más eficaces, se basan en la recopilación de datos, su análisis y su medición.

PRINCIPIO 8 Relaciones mutuas beneficiosas con el proveedor. Las empresas y sus proveedores son interdependientes. Si existe una relación mutua beneficiosa entre ellos, aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Los principios anteriormente mencionados en la norma ISO 9001 se enfocan en la mejora continua de los procesos a establecer o ya implementados en la empresa<sup>25</sup>.

Con la aplicación de la gestión de procesos y gestión de la calidad, cada empresa tiene la oportunidad de mejorar sus procesos al igual que los beneficios generales de estas, causando efectos positivos en la red de procesos integrados, lo cual optimiza la rentabilidad de la empresa. Lo anterior se convierte en un factor diferenciador ante la competencia directa e indirecta en el sector que se desempeñe cualquier empresa.

**Diagrama de Pareto.** Es una herramienta básica de gestión de la calidad, que mediante un gráfico de barras sencillo se puede analizar múltiples causas de problemas ordenadas de a mayor a menor, es decir prioriza los problemas de la empresa, consiste en discriminar las causas más importantes de un problema y las causas menos importantes, mediante una relación 80/20 que consiste en darle un porcentaje de importancia a las causas y generar un análisis<sup>26</sup>, para el análisis de los procesos administrativos de la empresa es de vital importancia, la aplicación de este modelo, ya que se podrá dar origen a los problemas de mayor impacto en la empresa y mediante el porcentaje de afectación distribuir cada acción según su mayor índice.

**Modelo de Ishikawa.** El diagrama de Ishikawa también conocido como espina de pescado o diagrama causa-efecto, esta teoría de la calidad parte de la premisa, de analizar la causa-raíz de un problema de la organización, el modelo analiza las causas una a una, para saber cuál de ellas está ocasionando el efecto o problema, se forma un gráfico de causas similar a una espina de pescado<sup>27</sup>, en el cual se puede encontrar mediante esta teoría cuáles son las causas que están generando en la empresa los problemas de los procesos administrativos.

---

<sup>25</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACION. Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos. NTC-ISO 9001-2015. Bogotá D.C. 2015-09-23.

<sup>26</sup> CALIDAD Y ADR [en línea] Diagrama de Pareto. 2017 [04-11-2017] disponible en internet: <<https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-pareto/>>

<sup>27</sup> BLOG DE LA CALIDAD [en línea] Diagrama de Ishikawa. 2018 [06-12-2018] disponible en internet: <<https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-ishikawa/>>



4.2.3 Metodología. La metodología a utilizar es aplicar un diagnóstico por cada proceso administrativo de la empresa con el fin de instituir que puntos falla respecto a los requisitos de la norma ISO 9001-2015 generar una conclusión de el origen de las falencias de los procesos mismos y así se genera un plan de acción para la optimización.

4.2.4 Herramientas.

**ISO 9001-2015.** Se tomará en cuenta la norma internacional ISO 9001-2015 para la elaboración del plan de mejora de los procesos, mediante la gestión de todos los elementos que constituyen una empresa, aplicando el concepto de calidad para tener un sistema efectivo que permita administrar y mejorar constantemente sus servicios y productos.

**La herramienta de diagnóstico** para levantamiento de información de la empresa se hará mediante encuesta a los trabajadores administrativos.

**Análisis DOFA.** Mediante la aplicación de la matriz DOFA se podrá analizar el estado de la empresa mediante factores internos y externos, mediante sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, se puede establecer cómo afectará la empresa el entorno competitivo, económico, social, cultural y político del país, así con los resultados establecer un plan de acción, para reducir los impactos negativos y estar a la expectativa de las oportunidades que se generen en la región.

**Matriz EFI.** Mediante el análisis interno de la empresa podemos establecer las fortalezas y debilidades, para diseñar una estrategia adecuada dentro de la empresa y optimizar las áreas de mayor impacto.

**Técnicas de planes de acción.** Para la implementación del plan de mejora se tomará en cuenta el ciclo PHVA, como técnica de plan de acción y así optimizar los procesos, el cual consiste en planear, hacer, verificar y actuar.

**Planear.** En esta fase se da forma al plan de acción para la mejora continua, se establecen objetivos e indicadores para evaluar resultados.

**Hacer.** En esta fase, se aplica el plan diseñado, debe hacerse de manera precisa y sistemática.

**Verificar.** Una vez se hayan ejecutado las tareas y actividades de mejoras, el siguiente paso es la verificación de los resultados, si se han cumplido los objetivos propuestos en el plan de acción

**Actuar.** Los procesos de mejora no siempre resultan según lo planeado, por el cual, en esta fase, se ajustan los objetivos para encontrar cual fue el fallo en el plan de acción, y obtener nuevas soluciones y de allí inicia la mejora continua de los procesos.



### 4.3 MARCO CONCEPTUAL

**Administración.** “En su libro Introducción a la Teoría General de la Administración, el cual es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”<sup>28</sup>, en la investigación que se efectuara es importante conocer su significado ya que al realizar el plan de mejoramiento se tiene en cuenta para la mejora de los procesos y la administración de estos.

**Diagnóstico.** “Un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones”<sup>29</sup>, este concepto de diagnóstico es relevante ante la investigación ya que por medio de ello podremos encontrar la causa raíz de las falencias mencionadas.

**Empresa.** “define la empresa como el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela”<sup>30</sup> es importante aclarar que la definición de empresa es importante porque dicta los lineamientos a los recursos que se tienen en la empresa y encaminarlos en un objetivo general.

**Evaluar.** “Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento o espacios dados, con lo resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas”<sup>31</sup>. Con este término es donde la investigación entrara a evaluar cuáles son los aspectos positivos y negativos una vez realizado el plan de mejoramiento.

**Estrategia.** Según Michael E. Porter<sup>32</sup> la estrategia está en caminata en 3 Líneas maestras para la toma de decisiones que tienen influencia en la eficacia a largo plazo de la organización que son líder en costos, diferenciación y enfoque, teniendo en cuenta según las diferentes estrategias maestras se empleara en el plan de mejoramiento y así definir una ruta en la cual la empresa pueda desempeñarse con la mayor rentabilidad posible.

**Proceso administrativo.** “El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades

---

<sup>28</sup> CHIAVENNATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. 7a. ed. México: Mc Graw Hill, 2006. pp. 298.

<sup>29</sup> ANDRADE DE SOUZA, Teobaldo. Diccionario profesional de Relaciones Públicas y comunicación y glosario de términos angloamericanos, Sao Paulo, 1968. p.28.

<sup>30</sup> ROMERO RICARDO Del libro: Marketing, Editora Palmir E.I.R.L., Pág. 9.

<sup>31</sup> GLOSARIO ADMINISTRATIVO [en línea] Termino Evaluar. 2012 [03-05-2012] disponible en internet: <<https://glosarios.servidor-alicante.com/glosario-administrativo/evaluar>>

<sup>32</sup> PORTER Michael E, ¿Qué es la estrategia? 1996



lucrativas y sociales”<sup>33</sup>. Es de vital importancia para la empresa conocer que cada proceso tiene un objetivo específico para así cumplir con los objetivos generales.

**Mejora continua.** “La mejora continua es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora”<sup>34</sup> en la empresa Sotipet se tiene en cuenta la mejora continua para estar en constante diagnóstico y así optimizar los procesos de manera permanente.

**Diagrama.** “Un diagrama es un gráfico que puede ser simple o complejo, con pocos o muchos elementos, pero que sirve para simplificar la comunicación y la información sobre un proceso o un sistema determinado”<sup>35</sup> mediante la aplicación de teorías que se enfatiza en el uso de diagramas para tener un mejor enfoque de la información, se podrá analizar con racionalidad las causas de los problemas de los procesos.

**Cronograma.** “Descripción grafica o un calendario de trabajo o de actividades el cual se detalla fechas de ejecución y terminación de tareas”<sup>36</sup>, en el proyecto se establece el cronograma de actividades.

#### 4.4 MARCO LEGAL

El marco normativo que acompaña el desarrollo del presente estudio se encuentra ligado a la normatividad de la empresa y de los procesos de mejora de las empresas por lo consiguiente tenemos las siguientes normas.

Ley 905 de 2004. Ley Mi Pyme según el Senado de la República de Colombia establece el tamaño de la empresa de acuerdo con el número de empleados y el monto total de sus activos; por lo que esta ley es base fundamental en el momento de diseño de los planes de mejora ya que se centra en la aplicabilidad del plan y la cantidad de trabajadores que se verían afectados directamente con los cambios de los procesos.<sup>37</sup>

---

<sup>33</sup>GESTIOPOLIS [en línea] Proceso administrativo. 2018 [03-08-2018] disponible en internet: <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>

<sup>34</sup> ISOTOOL, [en línea] Mejora continua. 2019 [05-28-2019] disponible en internet: <https://www.isotools.org/2015/05/28/la-relacion-entre-calidad-y-mejora-continua/>

<sup>35</sup> CONCEPTO.DE, [en línea] Diagrama 2015 [05-28-2015] disponible en internet: <https://concepto.de/diagrama/>

<sup>36</sup> Ibid.,p.2

<sup>37</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 905, 2, agosto, 2004. Por medio de la cual se modifica la ley 590 del 2000 sobre promoción de desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C. 2004



Por la cual la empresa Sotipet SAS está evaluada como pequeña empresa según esta normatividad.

Ley 1429 de 2010 - Ley de primer empleo. Esta ley tiene por objeto. La formalización y la generación de empleo, con el fin de generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas; de tal manera que aumenten los beneficios y disminuyan los costos de formalizarse.<sup>38</sup> En la empresa están plenamente entregada a la generación de empleo aquellos profesionales recién egresados y fomentar el crecimiento profesional.

Ley 1430 de 2010- La cual mediante esta ley se dictan normas tributarias de control que se establecen para cada empresa que está conformada legalmente ante la entidad reguladora DIAN y para el mejoramiento de la competitividad.<sup>39</sup> Por medio de esta norma se dictan las cargas tributarias que están obligada la empresa Sotipet SAS a declarar, ante las entidades como la DIAN y el gobierno.

El Decreto 1072 de 2015, Del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo la ley que se estipulo el año 2015, el cual se rige a toda entidad en el país es el decreto único normalizado del sector trabajo.<sup>40</sup> En la cual la empresa tiene implementado el sistema de seguridad y salud en el trabajo está bajo normatividad.

Resolución Número 1111 De 2017. En Sotipet SAS se implementó los requisitos mínimos que son dictados mediante la resolución, por la cual se definen las pautas para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.<sup>41</sup> , la cual la empresa tiene cumplimiento a los requisitos mínimos de la normatividad del estado.

Decreto 2820 de 2010. Sotipet al pertenecer al sector de hidrocarburos, mediante la prestación de servicios a entidades como ECOPETROL y Gran Tierra, tienen como requisito la implementación de sistemas de control ambiental, por ende, la aplicación de este decreto que reglamenta las licencias ambientales de las entidades, artículo 8, numeral 1, sector hidrocarburos.<sup>42</sup>

---

<sup>38</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1429. 29, diciembre, 2010. Por la cual se expide la ley de formalización y generación de empleo. Diario Oficial 47.937 de 29 de diciembre de 2010

<sup>39</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1430. 29, diciembre, 2010. Por medio de la cual se dictan normas tributarias de control y para la competitividad. Bogotá D.C.2010.

<sup>40</sup> COLOMBIA, MINISTERIO DE TRABAJO. Decreto 1072. 26, mayo, 2015. Por el cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo. Bogotá D.C., 2015.

<sup>41</sup> COLOMBIA, MINISTERIO DEL TRABAJO. Resolución 111. 27, marzo, 2017. por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. Bogotá D.C. 2017.

<sup>42</sup> COLOMBIA, MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Decreto 2820. 5, agosto, 2010. Por el cual reglamenta sobre las licencias ambientales, Bogotá D.C.2010



Artículo 333 de la constitución política de Colombia. Establece la libertad económica y toma a la empresa como la base para el desarrollo, el artículo textualmente dice. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.<sup>43</sup>

PROHIBIDA SU COPIA

---

<sup>43</sup> CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA DE 1991, título XII, del régimen económico y de la hacienda pública. Capítulo 1, de las disposiciones generales. Artículo 333.



## 5. DISEÑO DE ASPECTOS METODOLÓGICOS

### 5.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

#### 5.1.1 Línea de investigación institucional

Línea empresarial. Encaminada a fortalecer el espíritu empresarial y el emprendimiento, su objetivo primordial es fortalecer el sector micro y macro empresarial de la región.

#### 5.1.2 Línea de investigación del programa de administración de empresas

DESARROLLO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Busca fomentar en el estudiante, la capacidad de generar espíritu empresarial con el fin de crear unidades empresariales acordes a su carrera o a su formación académica. Así mismo pretende con la elaboración de proyectos un análisis y evaluación de estos los cuales establezcan su viabilidad en el mercado que garanticen un margen de confiabilidad en la creación desarrollo e implementación de la empresa.

##### 5.1.2.1 Sub línea. Creación y desarrollo empresarial

Tema. Plan de mejoramiento

### 5.2 ENFOQUE

El enfoque que se le hace a la investigación es cualitativo según Baxter<sup>44</sup> el cual no se puede describir ni determinar supuestos, que según el libro la investigación “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”<sup>45</sup>, parte de lo que se informan entre los trabajadores sobre los procesos administrativos, y que estos carecen de una estructura adecuada y concisa, el cual afectan a la empresa en general.

### 5.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación holística “es una propuesta que presenta la investigación como un proceso global, evolutivo, integrador, concatenado y organizado. La investigación holística trabaja los procesos que tienen que ver con la invención, con la formulación

---

<sup>44</sup> BAXTER, R., Hastings, N., Law, A., & Glass, E. J. Libro Metodología de la Investigación. Animal Genetics 2008<sup>a</sup>. Vol. 39.

<sup>45</sup> HERNÁNDEZ SAMPIERI, C. Fernández Collado y P. Baptista Lucio, Metodología de la investigación. McGraw-Hill México 2006 4<sup>a</sup> Edición ISBN: 970-10-5753-8



de propuestas novedosas, con la descripción y la clasificación, considera la creación de teorías y modelos, la indagación acerca del futuro, la aplicación práctica de soluciones, y la evaluación de proyectos, programas y acciones sociales, entre otras cosas<sup>46</sup>.”

#### 5.4 MÉTODO

Esta investigación utiliza la metodología inductiva, “es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales. La observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación”<sup>47</sup>.

#### 5.5 VARIABLES

Variable independiente.

- Integración de procesos
- Estructura y alcance de procesos
- Responsable de procesos

Variables dependientes.

- Procesos administrativos

#### 5.6 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO INVESTIGATIVO

5.6.1 Determinación de la población. En la empresa SOTIPET SAS es de 14 personas de procesos operativos y 4 de procesos administrativos, con una población de 18 colaboradores.

5.6.2 Determinación de la muestra. La muestra determina que la investigación se tendrá en cuenta los 4 trabajadores administrativos de la empresa, debido a que la población de la empresa es baja, por ende, en el momento de hacer el diagnóstico

---

<sup>46</sup> INVESTIGACION URBANISTICA [en línea] Investigación Holística. 2019 disponible en internet: <<https://sites.google.com/site/investigacionurbanistica/home/seminario-de-investigacion-i/material-didactico-seminario-de-investigacion-i/la-investigacion-holistica>>

<sup>47</sup> DEFINICIÓN .DE [en línea]. Definición Método inductivo.2008. disponible en internet: <<https://definicion.de/metodo-inductivo/>>



es necesario entrevistar a todos los responsables de los procesos, el cual tendremos un mejor nivel de confianza si se obtiene la información a partir del 100% de la población.

#### 5.7 HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

La herramienta de recolección será a través del diseño de una encuesta y un check list basada en la norma ISO 9001-2015, a partir de una serie de preguntas cerradas.

PROHIBIDA SU COPIA

## 6. INFORME DE RESULTADOS

### 6.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE ENCUESTA ADMINISTRATIVA

Pregunta número 1.

**Tabla 1.** Resultado pregunta administrativa 1.

1 ¿Tiene una clasificación de sus empleados por niveles de rango y responsabilidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Gráfica 2.** Resultado pregunta administrativa 1.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** Según los resultados obtenidos en el diagrama de pastel y la tabla de información, se puede evidenciar que la organización actualmente carece de una clasificación de cargos, esto puede incurrir en una pérdida de responsabilidades y el enfoque de los objetivos planteados para cada rol, como también de sus colaboradores disminuyendo así la productividad de la empresa.

Pregunta número 2.

**Tabla 2.** Resultado pregunta administrativa 2.

2 ¿La empresa tiene formalmente establecido un organigrama de su estructura interna?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente.** Resultado de Análisis software SSPS, descripción del autor

**Grafica 3.** Resultado pregunta administrativa 2.



**Fuente.** Resultado de Análisis software SSPS, descripción del autor.

**Análisis.** Se puede evidenciar que la organización cumple a cabalidad con la estructura interna, esta le permite tener definido un conducto regular que permita distinguir los cargos y obligaciones de cada colaborador.

Pregunta número 3.

**Tabla 3.** Resultado pregunta administrativa 3.

3 ¿Está definido el proceso de selección para el personal de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Grafica 4.** Resultado pregunta administrativa 3.



**Fuente.** Resultado de Análisis software SSPS, descripción del autor.

**Análisis.** Con los datos obtenidos se puede demostrar una gran falencia por parte de la empresa. La falta de un buen proceso de selección en la organización puede incurrir en una baja productividad como también en sobrecostos, al no poseer una estrategia de selección de personal será difícil encontrar personal competitivo que aporte valor a la empresa.

Pregunta número 4.

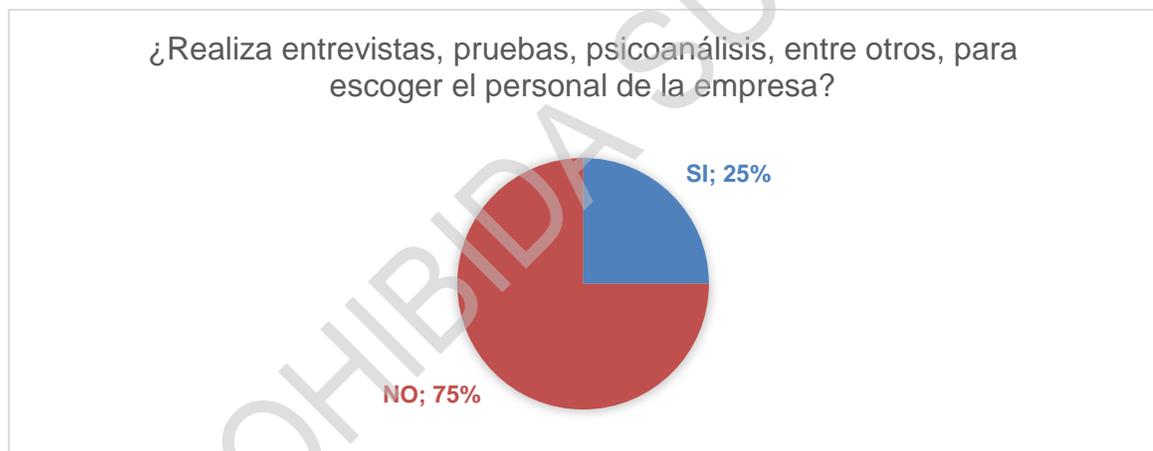
**Tabla 4.** Resultado pregunta administrativa 4.

4 ¿Realiza entrevistas, pruebas, psicoanálisis, entre otros, para escoger el personal de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	75,0	75,0	75,0
	SI	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Gráfica 5.** Resultado pregunta administrativa 4.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** Los resultados obtenidos revelan que el 75% de las personas encuestadas responden que no se realizan ningún tipo de prueba o entrevista para la selección del personal, mientras que el 25% de los encuestados respondieron afirmativamente, según estos resultados se puede concluir que la mayoría de las personas que hicieron parte de las encuestas no tuvieron ninguna entrevista para ser admitidas en la organización.

Pregunta número 5.

**Tabla 5.** Resultado pregunta administrativa 5.

5 ¿Dispone la empresa de un sistema de inducción y presentación del personal nuevo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	50,0	50,0	50,0
	SI	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente.** Resultado de Análisis software SSPS, descripción del autor.

**Grafica 6.** Resultado pregunta administrativa 5.



**Fuente.** Resultado de Análisis software SSPS, descripción del autor.

**Análisis.** Según los datos obtenidos por el diagrama de pastel el 50% de los encuestados responden negativamente mientras que el otro 50% afirma que si se dispone de un sistema de inducción. Estos datos revelan que no se está cumpliendo estrictamente con los sistemas de inducción en la organización.

Pregunta número 6.

**Tabla 6.** Resultado pregunta administrativa 6.

6 ¿La empresa ha establecido programas de capacitación para el personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Grafica 7.** Resultado pregunta administrativa 6.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** Según los datos obtenidos con un 100% de las personas encuestadas respondieron afirmativamente, permitiendo demostrar así que la organización cumple a cabalidad con las capacitaciones de sus colaboradores, el cumplimiento de esta estrategia le permitirá a la empresa dar un valor agregado a su entidad con personal capacitado y comprometido con sus compromisos y tareas a desarrollar certificando una alta calidad para sus clientes.

Pregunta número 7.

**Tabla 7.** Resultado pregunta administrativa 7.

¿Tiene la empresa un sistema de evaluación permanente y periódica del personal que se capacita y de los conocimientos adquiridos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Grafica 8.** Resultado pregunta administrativa 7.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** Al evaluar los datos que se obtuvieron en el diagrama de pastel el 100% de las personas que hacen parte de esta encuesta coincidieron en afirmar que no se lleva un control de las personas capacitadas, esto es una falencia que se debe mejorar, por lo que al no evaluar periódicamente a las personas capacitadas no se tiene como comprobar si se logró alcanzar los objetivos por los cuales se hacen ese tipo de actividades, es imperativo que todo personal que recibe su capacitación demuestre que tan eficiente y que tanto le sirvió la actividad realizada.

Pregunta número 8.

**Tabla 8.** Resultado pregunta administrativa 8.

8 ¿El proceso administrativo que desempeña tiene un manual de ejecución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	75,0	75,0	75,0
	SI	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Gráfica 9.** Resultado pregunta administrativa 8.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** El siguiente diagrama de pastel, el 75% de las personas respondieron que no tiene un manual de ejecución para las actividades que debe realizar mientras que el 25% afirma tener un manual para su trabajo, con estos resultados se puede demostrar que se debe implementar un manual el cual le permita a todos los colaboradores conocer a fondo cuáles son las actividades a desempeñar, de esta forma se optimiza tiempo de cada persona en desarrollar cada una de sus tareas siendo así más eficientes.

Pregunta número 9.

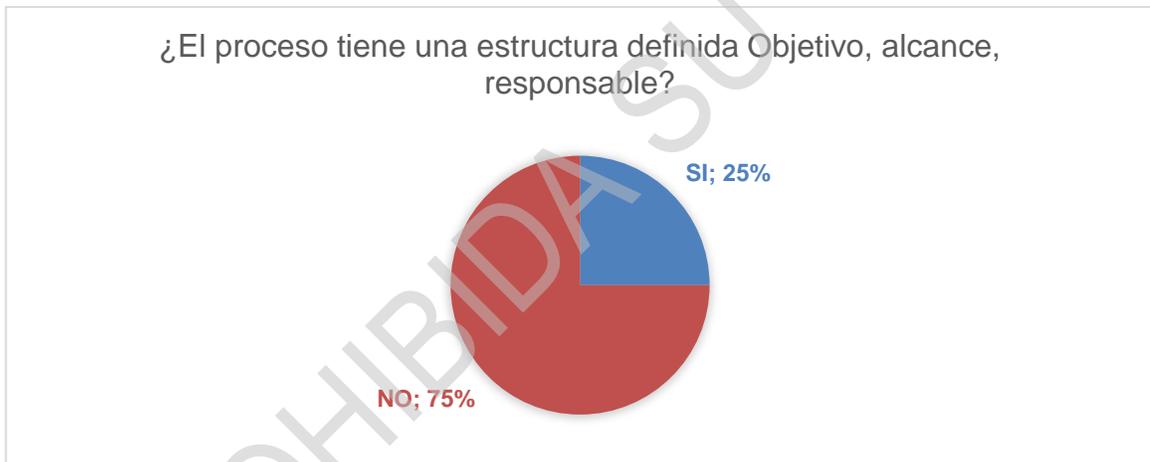
**Tabla 9.** Resultado pregunta administrativa 9.

9 ¿El proceso tiene una estructura definida Objetivo, alcance, responsable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	75,0	75,0	75,0
	SI	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Gráfica 10.** Resultado pregunta administrativa 9.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** El diagrama nos permite visualizar que el 75% de las personas encuestadas no cuentan con un objetivo claro, ni tampoco cual será el alcance del mismo, por otra parte el 25% afirma que si cuenta con objetivos y alcances definidos, es claro que la organización tiene una debilidad en cuanto a estos ítems debido que no está distribuyendo la información o carece de canales de comunicación que agilicen o dinamicen la llegada de información para todos los colaboradores incurriendo en una falla grande, ya que sin esta información las personas no tienen claro cuáles son las metas que se deben alcanzar para lograr un rendimiento óptimo de las tareas de la administración.

Pregunta número 10.

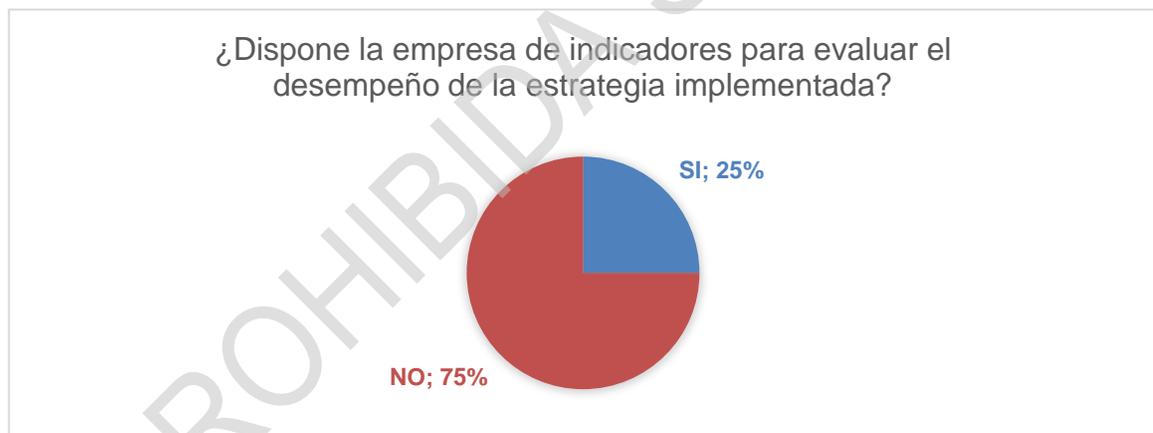
**Tabla 10.** Resultado pregunta administrativa 10.

10 ¿Dispone la empresa de indicadores para evaluar el desempeño de la estrategia implementada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	75,0	75,0	75,0
	SI	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Grafica 11.** Resultado pregunta administrativa 10.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** En esta figura se evidencia que el 75% de las personas encuestadas opinaron que no se cuenta con indicadores que permitan evaluar y controlar la estrategia implementada, mientras que el 25% afirma que si tiene indicadores, con esto se puede decir claramente que la organización debe implementar unos indicadores que permitan evaluar cuáles fueron las necesidades que se cubrieron y que hace falta mejorar, solo al implementar unos indicadores tendrá la información



necesaria para la toma de decisión con respecto a la estrategia que se está desarrollando.

PROHIBIDA SU COPIA

Pregunta número 11.

**Tabla 11.** Resultado pregunta administrativa 11.

11 ¿La empresa aporta recursos para capacitación de los empleados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Gráfica 12.** Resultado pregunta administrativa 11.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** En el siguiente diagrama se observa que la organización está comprometida con sus colaboradores debido a que se preocupa por aportar recursos para capacitar a sus empleados y así mejorar el conocimiento técnico y desarrollar las capacidades de toda la organización.

Pregunta número 12.

**Tabla 12.** Resultado pregunta administrativa 12.

12 ¿Dispone la empresa de una estructura de procesos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Grafica 13.** Resultado pregunta administrativa 12.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** En el siguiente diagrama se encontró que el 100% de las personas encuestadas respondieron que la organización no cuenta con una estructura de procesos, esto es una falencia que no le permitirá suministrar a sus colaboradores la información requerida para definir su puesto en cada proceso, que conlleva la organización, ya que es más importante definir los procesos así determinamos a nivel macro el conjunto de actividades que desarrolla la organización.

Pregunta número 13.

**Tabla 13.** Resultado pregunta administrativa 13.

13 ¿Tiene la empresa un sistema de manejo de procesos administrativos, donde se enfatice roles, responsabilidades y alcances de los mismos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	75,0	75,0	75,0
	SI	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Gráfica 14.** Resultado pregunta administrativa 13.



**Fuente.** Resultado de Análisis software SSPS, descripción del autor.

**Análisis.** Realizando el análisis del diagrama de pastel se observa que el 25% de los encuestados afirman tener un sistema de manejo de procesos, mientras que el 75% revela que no se cuenta con un sistema que determine los roles o procesos que deben desarrollar los colaboradores, además de ser una posible amenaza el no contar con un sistema, también se debe decir que hay una falta de información o no se está tomando en cuenta a todos los colaboradores para socializar esta estrategia. Por otra parte, al carecer de un sistema de manejo de procesos se dificultará tener toda la información necesaria para determinar los roles que deben asumir cada operario o directivo con respecto a sus tareas, esto también afectará la productividad de la misma.

Pregunta número 14.

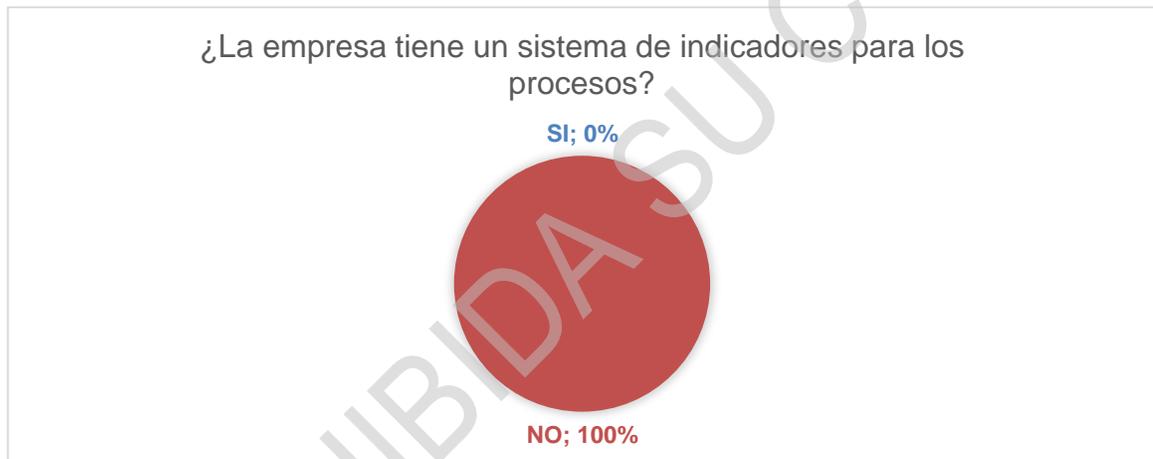
**Tabla 14.** Resultados pregunta administrativa 14.

14 ¿La empresa tiene un sistema de indicadores para los procesos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Gráfica 15.** Resultados pregunta administrativa 14.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** En la figura 9 se observa que el 100 % las personas encuestadas respondieron que la empresa no cuenta actualmente con un sistema de indicadores por procesos, es difícil tener un referencia clara del rendimiento de cada proceso sin tener unos indicadores que evalúen a detalle el cumplimiento de cada actividad que se realiza dentro de cada proceso por esto es recomendable que la organización implemente de manera adecuada unos indicadores los cuales le ayudarán en la toma de decisiones para las posibles mejoras a realizar.

Pregunta número 15.

**Tabla 15.** Resultado pregunta administrativa 15.

15 ¿La gerencia tiene una estrategia que permita la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	75,0	75,0	75,0
	SI	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Grafica 16.** Resultado pregunta administrativa 15.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** En la siguiente figura se observa que el 25% de las personas encuestadas dicen que si tienen una estrategia de mejora continua, pero el 75% opina que no se cuenta con ningún tipo de herramienta que permita una mejora continua, si bien se encuentra una contrariedad son más las personas que desconocen la existencia de la norma ISO 9001 de 2015, la cual permite aseverar que hay un desconocimiento de esta, por lo que se recomienda implementar una estrategia que sea socializada en toda la organización y así tener claro las exigencias de la misma.

Pregunta número 16.

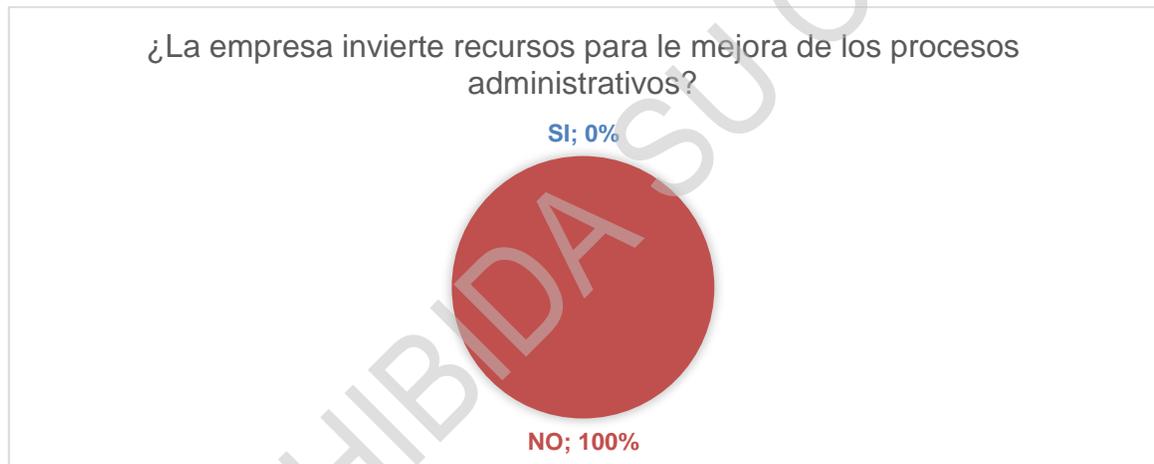
**Tabla 16.** Resultado pregunta administrativa 16.

16 ¿La empresa invierte recursos para le mejora de los procesos administrativos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Gráfica 17.** Resultado pregunta administrativa 16.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** En el diagrama siguiente es contundente la respuesta de los encuestados al decir que no se cuenta con recursos para la mejora de los procesos administrativos ya que el 100% dijeron que no, es de gran importancia que la organización invierta en herramientas de gestión, y así asegura una mejora continua que me permita ser más eficiente y aumentar su productividad.

Pregunta número 17.

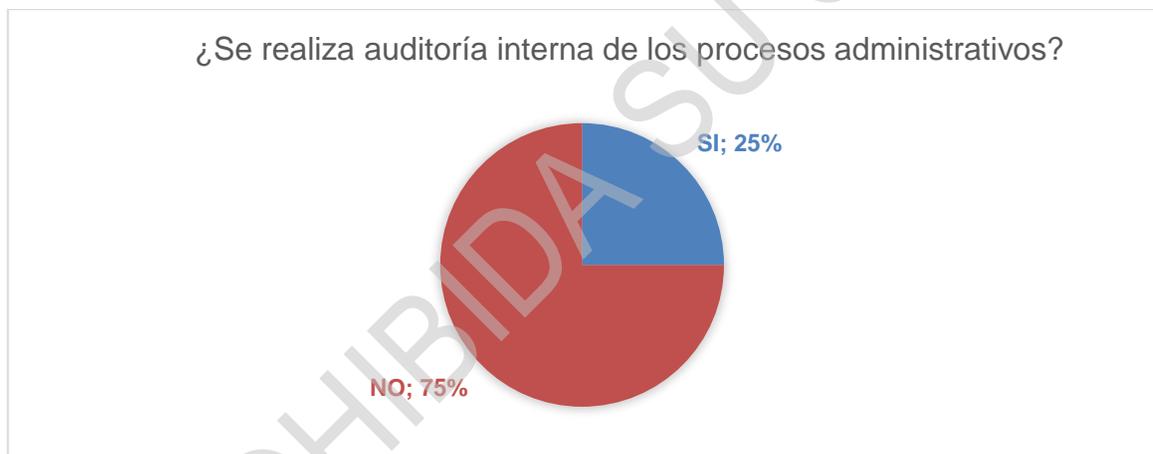
**Tabla 17.** Resultado pregunta administrativa 17,

17 ¿Se realiza auditoría interna de los procesos administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	75,0	75,0	75,0
	SI	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Gráfica 18.** Resultado pregunta administrativa 17.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** En la siguiente figura se puede apreciar que el 25% afirma tener una auditoría interna de los procesos desempeñados, pero el 75% de estas personas niegan haber tenido una auditoría interna, esto evidencia que se debe implementar a toda la organización con más frecuencia las auditorías y así llevar un control más exhaustivo acerca de los procesos desempeñados.

Pregunta número 18.

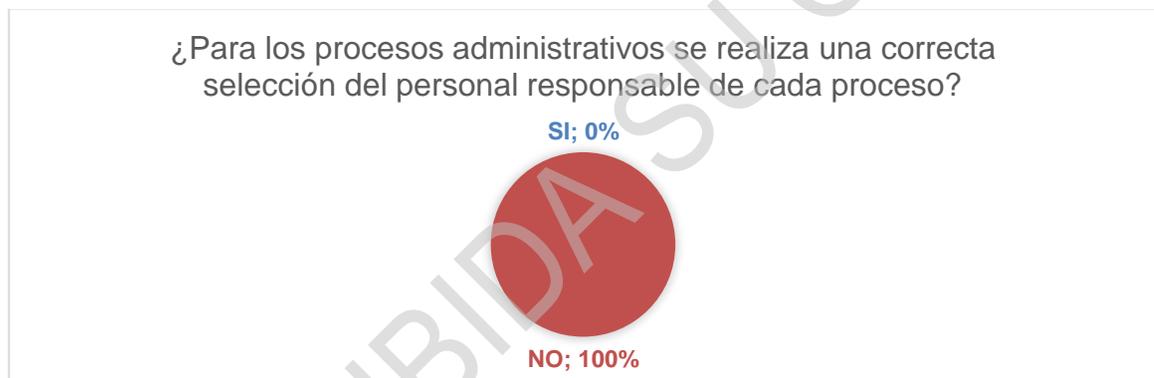
**Tabla 18.** Resultado pregunta administrativa 18.

18 ¿Para los procesos administrativos se realiza una correcta selección del personal responsable de cada proceso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Gráfica 19.** Resultado pregunta administrativa 18.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** En el siguiente diagrama de pastel el 100% de la población objeto de investigación coincidieron en responder que, no se cuenta con un proceso administrativo que seleccione de forma correcta el personal para los procesos que se llevan a cabo en la organización, la importancia de tener una estrategia de selección de personal se evidencia en la falta de un líder que asuma una responsabilidad en cuanto a los objetivos trazados.

Pregunta número 19.

**Tabla 19.** Resultado pregunta administrativa 19.

19 ¿La empresa cuenta con un profesiograma?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	75,0	75,0	75,0
	SI	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Grafica 20.** Resultado pregunta administrativa 19.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** En este diagrama se obtuvo que el 25% de los encuestados respondieron que la organización si cuenta con un profesiograma, mientras que, el 75% restante respondió que actualmente no se cuenta con esta herramienta. La implementación del profesiograma en toda la empresa permitirá dar un orden administrativo en cuanto a la interrelación de los puestos de trabajo, así, se tendrá diferentes puntos de vista desde el de Gestión del Talento Humano, el de Seguridad Ocupacional y el de Salud Laboral, con estos tres ítems se resumen las aptitudes y capacidades de los puestos de trabajo.

Pregunta número 20.

**Tabla 20.** Resultados pregunta administrativa 20.

20 ¿Con que frecuencia se analiza la situación financiera de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido ANUAL	2	50,0	50,0	50,0
MENSUAL	1	25,0	25,0	75,0
SEMESTRAL	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Grafica 21.** Resultados pregunta administrativa 20.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** En este diagrama se observa que el 50% de las personas respondieron que anualmente se realiza un análisis financiero, por otra parte, el 25% de los encuestados respondieron que este ejercicio se hace cada mes y el 25% restante dice que semestralmente, se puede concluir que el análisis financiero realizado a la organización varía de cada dependencia, es por esto que se obtiene unas respuestas tan diferentes, como recomendación se formula estandarizar los tiempos en que se realizan este tipo de tarea.

Pregunta número 21.

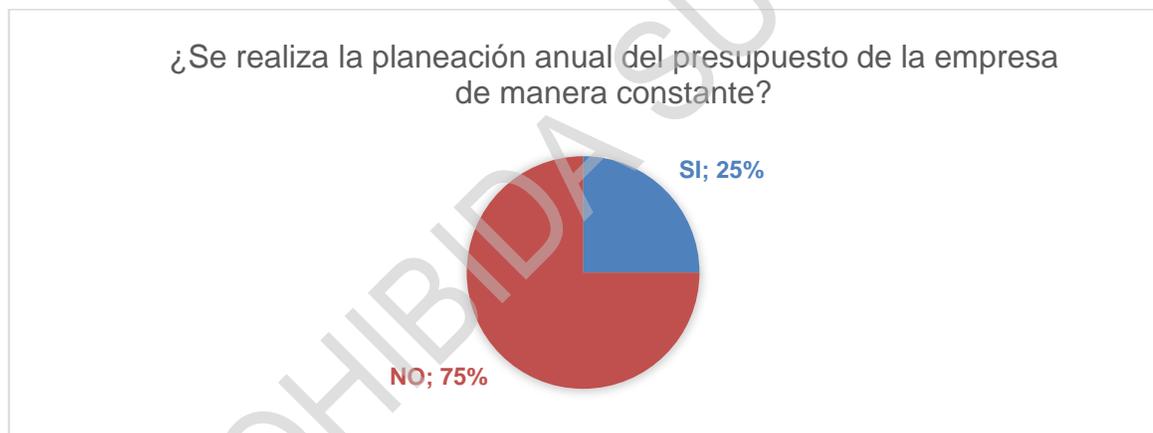
**Tabla 21.** Resultado pregunta administrativa 21

21 ¿Se realiza la planeación anual del presupuesto de la empresa de manera constante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	75,0	75,0	75,0
	SI	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Grafica 22.** Resultado pregunta administrativa 21.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** En cuanto a los datos obtenidos por este diagrama de pastel, el 25% respondió que anualmente se tiene una planeación presupuestal, mientras que, el 75% negó tener un presupuesto anual, estos resultados visualizan la insuficiencia de no contar con este tipo de herramientas, que puedan suplir las posibles necesidades a las que se verá sujeta la empresa.

Pregunta número 22.

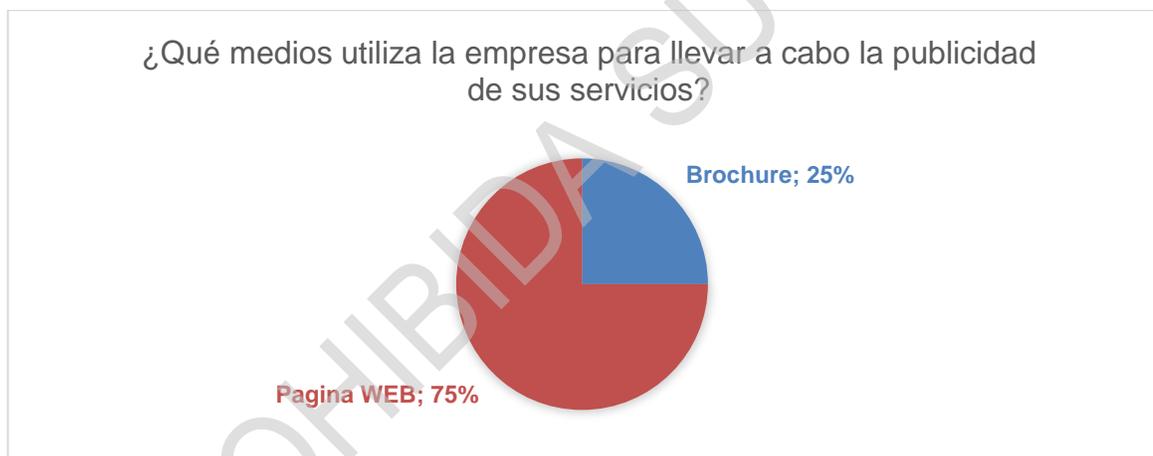
**Tabla 22.** Resultado pregunta administrativa 22.

22 ¿Qué medios utiliza la empresa para llevar a cabo la publicidad de sus servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BROCHURE	1	25,0	25,0	25,0
	PAGINA WEB	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Gráfica 23.** Resultado pregunta administrativa 22.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** En el diagrama de pastel anterior se puede observar que el 75% de las personas aseveran realizar una publicidad por medios tecnológicos como lo son las páginas web, por otra parte, el 25% restante se limitan a realizar un Brochure como herramienta de publicidad.

Pregunta número 23.

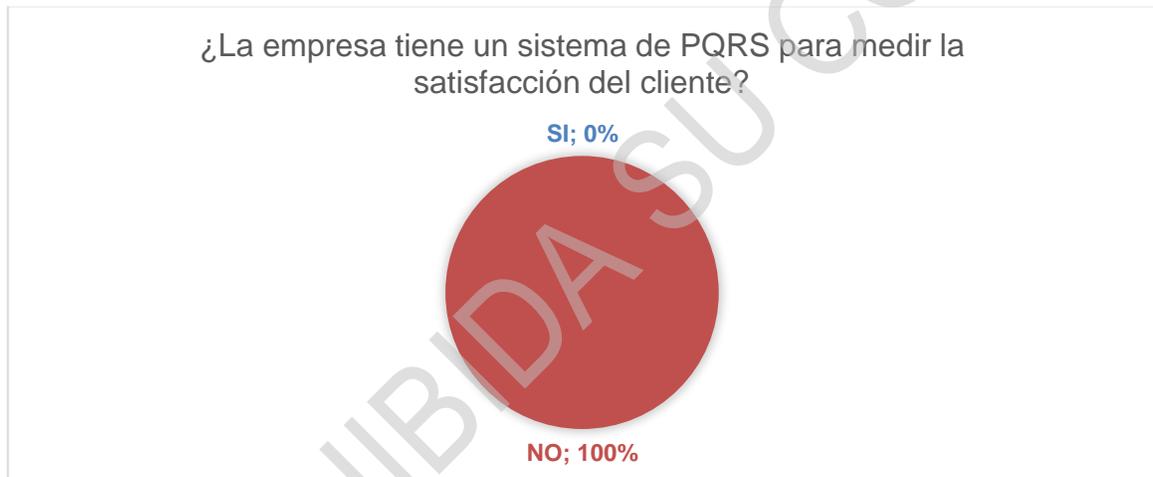
**Tabla 23.** Resultado pregunta administrativa 23.

23 ¿La empresa tiene un sistema de PQRS para medir la satisfacción del cliente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	4	100,0	100,0	100,0

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Grafica 24.** Resultado pregunta administrativa 23.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** Este diagrama de pastel arroja un resultado contundente y negativo para la empresa, el 100% de los encuestados respondieron que la organización no cuenta con un sistema PQRS, la falta de un sistema tan importante no le permite a la empresa tener una opinión clara de sus clientes, esto puede ser una gran desventaja con respecto a sus competidores.



## 6.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE ENCUESTA GERENCIA.

**Cuadro 1.** Resultado encuesta gerencia.

1	¿Están definidos los rangos de control y los niveles de responsabilidad de los jefes en la empresa?	NO
2	¿Conoce el personal, los métodos para realizar su trabajo?	NO
3	¿Son claros los procesos organizacionales?	NO
4	¿Existe diseño de puestos de trabajo?	NO
5	¿Existen sistemas de control de procesos? financieros, de producción, ¿gerenciales y de gastos?	NO
6	¿La información sobre el desempeño de la organización es exacta, oportuna, objetiva y clara?	NO
7	¿Existe una metodología para realizar la planeación de la empresa?	NO
8	¿Usa enfoque de gerencia estratégica para toma de decisiones?	NO
9	¿Se ha analizado la cultura corporativa? valores y creencias que regulan la empresa?	NO
10	¿Se realiza auditoría interna en la empresa?	NO
11	¿Se observan y pronostican las tendencias del entorno en materia? social, geográfica, tecnológica, política y económica?	SI
12	¿Conoce las fortalezas y debilidades de la empresa?	SI
13	¿La empresa tiene una Visión definida y divulgada?	NO
14	¿La empresa ha definido su Misión en forma explícita?	SI
15	¿La empresa ha definido sus objetivos y estrategias globales en forma explícita?	NO
16	¿La empresa tiene establecida metas, políticas y planes de acción?	NO
17	¿Se han definido indicadores de gestión?	NO
18	¿Posee la empresa alguna herramienta para medir el desempeño del personal?	NO
19	¿Existe interés en el fortalecimiento del capital humano?	SI



20	¿Contempla dentro del presupuesto de la empresa, la capacitación del personal?	SI
21	¿Se promueve al empleado dentro de la empresa, es decir, cuenta con plan carrera?	SI
22	¿Se han definido políticas disciplinarias en la empresa?	SI
23	¿La toma de decisiones es ágil y oportuna?	NO
24	¿Existen mecanismos para realizar control de la gestión?	NO
25	¿El proceso de comunicación es eficiente y efectivo?	SI
26	¿Tiene definida una estrategia de calidad y estándares?	SI
27	¿Existe un mecanismo para medir los costos de NO calidad en la empresa?	SI
28	¿Se compara la empresa en calidad con los competidores?	SI
29	¿Conoce cuál es la reputación de la empresa en el medio?	NO
30	¿Ha definido la empresa política para implementar investigación y desarrollo?	NO
31	¿Se tiene la capacidad para aprovechar las ideas sobre nuevos productos, servicios, maquinaria y materiales?	SI

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Tabla 24.** Análisis de resultado de encuesta gerencia.

20 ¿Con que frecuencia se analiza la situación financiera de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	19	61,0	61,0	61,0
	SI	12	39,0	39,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

**Fuente.** La presente investigación, 2020.



**Análisis.** SOTIPET S.A.S. se caracteriza por ser una organización emprendedora con buenas relaciones comerciales, pero se debe tener en claro que tiene falencias que no permiten un progreso continuo. Poca productividad es una de las grandes causas que afectan a dicha organización, se puede evidenciar con las encuestas realizadas, este ejercicio de evaluación demostró 12 preguntas afirmativas y 19 negativas, siendo las respuestas negativas el 61% comparado con las positivas con un 39%. Por ende el tener un mayor número de respuestas negativas, presenta grandes inconsistencias en sus procesos administrativos, la cual se evidencia que no hay control, no hay indicadores, no existe una definición de alcance y responsable de los procesos gerenciales, por lo cual esto dificulta el desarrollo óptimo de los objetivos planeados de la gerencia, por otro hay unas respuestas afirmativas que demuestran que la empresa tiene en cuenta los costos y gastos de la no calidad en la empresa, también hay un interés de capacitar a los trabajadores para mejorar los procedimientos de los procesos de la empresa, mediante el conocimiento de las fortalezas y debilidades frente a los competidores.

### 6.3 DIAGRAMA ISHIKAWA “ESPINA DE PESCADO”

Mediante el siguiente diagrama Ishikawa o espina de pescado se relaciona cuáles son los problemas que se presentan en la empresa, que causan un una baja rentabilidad y productividad en general, por ende, se escogieron 4 categorías con el motivo de establecer una relación de los problemas, por consiguiente, las categorías son.

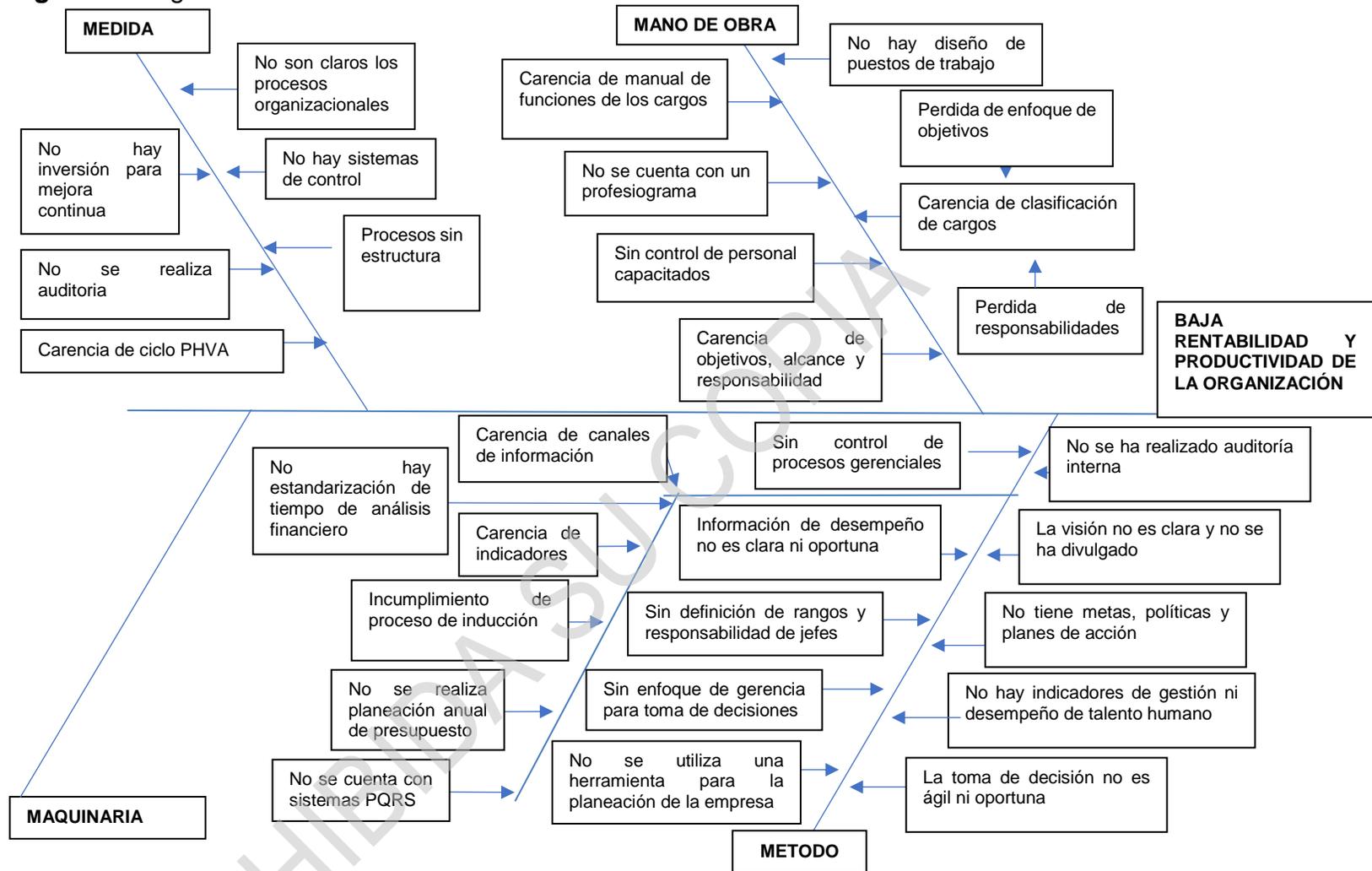
**Método.** La cual se enfatiza cuáles son las actividades para el cumplimiento de los objetivos y/o metas de la empresa.

**Mano de Obra.** Hace referencia al factor humano, que desarrolla las actividades, procesos y procedimientos para que sea posible la prestación de un servicio contratado.

**Medición O Medida.** Se refiere a las características para el cumplimiento de las especificaciones emitidas por el cliente.

**Maquinaria.** Hace referencia a todos los equipos y tecnología que se utiliza en pro de ayuda a la mano de obra para el cumplimiento de un servicio.

Figura 3. Diagrama Ishikawa.



## 6.4 DIAGRAMA DE PARETO

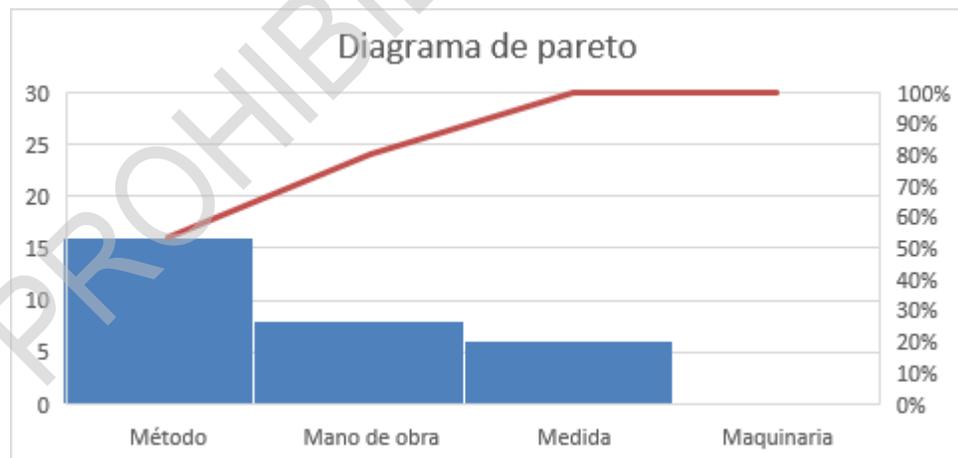
El siguiente diagrama de Pareto hace referencia al diagrama Ishikawa, en el cual se identifican las principales problemáticas. A continuación, se muestra la cuantificación de los eventos, esta se realizó teniendo en cuenta que la categoría de mayores promesas son la de gerencia.

**Cuadro 2.**Tabla de frecuencias diagrama de Pareto.

No	Categoría	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa unitaria %	Frecuencia relativa acumulada %
1	Medida	6	6	20	20
2	Mano de obra	8	14	27	47
3	Maquinaria	0	14	0	47
4	Método	16	30	53	100
	Total	30	30	100	100

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Grafica 25.** Diagrama de Pareto.



**Fuente.** La presente investigación, 2020.

Mediante el anterior diagrama de Pareto se pudo determinar que el 53% de los problemas son causados por el 47% de las causas principales correspondientes a Método seguido de mano de obra, de lo cual se concluye que la mayor falencia está



en el proceso gerencial ya que este se relaciona con la forma en cómo se desarrollan las actividades para el cumplimiento de los objetivos y/o metas de la empresa. Por lo anterior se prioriza el proceso gerencial para formular el plan de mejoramiento en la empresa Sotipet S.A.S.

## 6.5 MATRIZ DOFA

En la siguiente tabla se describe el análisis de la matriz DOFA, como también se plasman algunas estrategias para poder gestionar de manera óptima los procesos gerenciales de la empresa.

**Cuadro 3.** Matriz DOFA

<b>Factores internos</b>	<b>Factores externos</b>
<p><b>Fortalezas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia y conocimiento en el mercado.</li><li>• Grandes recursos financieros.</li><li>• Buena calidad del servicio.</li><li>• Experiencia de los recursos humanos.</li><li>• Cualidades del servicio que se considera de alto nivel.</li><li>• Variedad de servicios.</li><li>• Flexibilidad en prestación de servicios.</li><li>• Buen ambiente laboral.</li></ul>	<p><b>Oportunidades.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Poca competencia para los servicios prestados.</li><li>• Mercado en crecimiento.</li><li>• Inversión para nuevas exploraciones y perforaciones en la zona del Putumayo.</li></ul>



<b>Debilidades.</b>	<b>Amenazas.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Los procesos organizacionales no son claros y no tienen una estructura definida.</li><li>• No hay sistema de indicadores y auditoria para el control de procesos.</li><li>• No hay inversión para mejorar los procesos.</li><li>• Carencia de canales de información.</li><li>• No hay estandarización de tiempo de análisis financiero</li><li>• Carencia de indicadores para medición de desempeño administrativo.</li><li>• Incumplimiento de proceso de inducción para el personal.</li><li>• No se realiza planeación anual de presupuesto.</li><li>• No se cuenta con sistemas PQRS, para la medición de satisfacción de los clientes.</li><li>• No existe un control de los procesos gerenciales.</li><li>• La información de desempeño de las áreas y gerencia no es clara ni oportuna.</li><li>• No existe una definición de rangos y responsabilidad de jefes.</li><li>• No existe un enfoque de gerencia para tomar decisiones rápidas y oportunas.</li><li>• No se utiliza herramientas de gestión y estrategias para la planeación de la empresa.</li><li>• No se ha realizado auditoría interna de los procesos gerenciales.</li><li>• La visión no es clara y no se ha divulgado.</li><li>• No tiene metas, políticas y planes de acción.</li><li>• No hay indicadores de gestión ni desempeño de talento humano.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrada de nueva competencia en la región.</li><li>• Desvalorización del barril del crudo</li><li>• Nuevas políticas de extracción.</li><li>• Riesgo de paro armado en la región del Putumayo</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• La toma de decisión no es ágil ni oportuna.</li> <li>• No hay diseño de puestos de trabajo.</li> <li>• Carencia de manual de funciones de los cargos.</li> <li>• No se cuenta con un profesiograma.</li> <li>• Sin control de verificación de aprendizaje de personal capacitado.</li> <li>• Carencia de objetivos, alcance y responsabilidad de los puestos de trabajo o cargos.</li> <li>• Perdida de enfoque de objetivos al no estar debidamente definidos.</li> <li>• Perdida de responsabilidades por falta de clasificación de cargos</li> </ul>	
--	--

<b>Estrategias matrices DOFA</b>	
<p><b>FO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar nuevos procesos para satisfacer la demanda en crecimiento.</li> <li>• Aprovechar la gran experiencia empresarial y de los trabajadores, en el mercado para crear nuevos servicios.</li> <li>• Invertir en nuevos equipos para aprovechar las nuevas exploraciones y perforaciones.</li> <li>• Definir una estrategia de mercado para generar mayor aceptación en el mercado.</li> <li>• Definir una nueva estrategia corporativa para las nuevas exploraciones y producciones que se tienen previstas en la zona.</li> </ul>	<p><b>DO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión para mejorar los procesos, y ofrecer servicios de mejor calidad al mercado.</li> <li>• Invertir en mejorar el sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001-2015, con esto se optimizarán los estándares de calidad, mejorar los procesos administrativos, indicadores de gestión, implementar el ciclo PHVA como medida de mejoramiento continuo.</li> </ul>
<b>FA.</b>	<b>DA.</b>



<ul style="list-style-type: none"><li>• Aprovechar la experiencia del mercado y ofrecer servicios que se distingan frente al ingreso de nuevas competencias en la región.</li><li>• Invertir en mejores herramientas y equipos reduciendo los costos de operación y aumentando los tiempos de respuestas y minimizar el impacto de la desvalorización del crudo.</li><li>• Establecer estrategias para las nuevas políticas de extracción de la zona.</li><li>• Realizar planes de acción frente a los riesgos presentes en la zona.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definir estrategias corporativas para mejorar el desempeño organizacional frente al cambio del mercado.</li><li>• Implementar el sistema de gestión de calidad desde la gerencia de la empresa, para así disminuir los impactos externos que puedan afectar la empresa</li><li>• Reestructuración de los procesos gerenciales y administrativos para aumentar la competitividad frente a nuevas competencias en la región.</li></ul>
--	--

**Fuente.** La presente investigación, 2020.



## 6.6 TABLA DE ESTRATEGIAS Y ACCIONES

La siguiente tabla se relaciona las acciones que se deben realizar para implementar las estrategias y para llevar a cabo el óptimo desarrollo del plan de mejoramiento.

**Cuadro 4.** De acciones por estrategia.

<b>Problemas</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>
No hay sistema de indicadores y auditoria para el control de procesos.	Reestructuración de la planeación estratégica de gerencia.	Implementar indicadores que permitan medir los procesos que se realizan en la organización mediante la aplicación del ciclo PHVA
No hay inversión para mejorar los procesos.	Invertir en la mejora de los procesos.	Aplicar herramientas básicas del sistema de calidad, para análisis y mejora de los procesos.
Carencia de canales de información.	Reestructurar y diseñar nuevos canales de información	Realizar un sistema de comunicación más eficiente, mediante correos, y mensajería instantánea.
No hay estandarización de tiempo de análisis financiero	Realizar un cronograma de análisis financiero.	Se realizará un análisis financiero, 3 veces al año, iniciando año para presupuestar el nuevo año, a mediados para ver si se están cumpliendo los objetivos y actuar, y a final de año, para ver que se cumplió y que se debe mejorar.
Incumplimiento de proceso de inducción para el personal.	Reestructuración del sistema de capacitación.	Diseño de programas y formatos de inducción y reinducción del personal.
No se realiza planeación anual de presupuesto.	Realizar un cronograma de análisis financiero.	Realizar un cronograma de presupuesto de la empresa.
No se cuenta con sistemas PQRS, para la medición de satisfacción de los clientes.	Implementar de manera eficiente el sistema de gestión de la calidad de la norma ISO 9001-2015	Diseñar los formatos del sistema de PQRS para medición de la



		satisfacción de los clientes.
No existe una definición de rangos y responsabilidad de jefes.	Reestructuración de la planeación estratégica de gerencia.	Rediseñar el organigrama, implementar el manual de funciones
No existe un enfoque de gerencia para tomar decisiones rápidas y oportunas.	Reestructuración de la planeación estratégica de gerencia.	Diseñar una nueva estrategia corporativa, misión, visión y objetivos
No se utiliza herramientas de gestión y estrategias para la planeación de la empresa.	Reestructuración de la planeación estratégica de gerencia.	Aplicar herramientas para la gestión de estrategias, como diagrama de Pareto, DOFA
No se ha realizado auditoría interna de los procesos gerenciales.	Implementar de manera eficiente el sistema de gestión de la calidad de la norma ISO 9001-2015	Realizar auditorías internas
La visión no es clara y no se ha divulgado.	Reestructuración de la planeación estratégica de gerencia.	Rediseñar la visión de la y divulgarla a la empresa.



## 6.7 MATRIZ EFI

Mediante el análisis interno podemos establecer las fortalezas y debilidades, para diseñar una estrategia adecuada dentro de la empresa y optimizar las áreas de mayor impacto.

**Cuadro 5.** Matriz EFI.

Factores críticos para el éxito	Peso	Calificación	Total, ponderado
<b>Fortalezas</b>			
Experiencia y conocimiento en el mercado.	0,05	3	0,15
Grandes recursos financieros.	0,04	4	0,16
Buena calidad del servicio.	0,02	3	0,06
Experiencia de los recursos humanos.	0,01	4	0,04
Cualidades del servicio que se considera de alto nivel.	0,01	4	0,04
Variedad de servicios.	0,01	4	0,04
Flexibilidad en prestación de servicios.	0,02	4	0,08
Buen ambiente laboral.	0,01	4	0,04
<b>Debilidades</b>			
Los procesos organizacionales no son claros y no tienen una estructura definida.	0,05	2	0,1
No hay sistema de indicadores y auditoria para el control de procesos.	0,03	2	0,06
No hay inversión para mejorar los procesos.	0,06	2	0,12
Carencia de canales de información.	0,04	2	0,08
No hay estandarización de tiempo de análisis financiero	0,05	2	0,1



Carencia de indicadores para medición de desempeño administrativo.	0,05	1	0,05
Incumplimiento de proceso de inducción para el personal.	0,01	1	0,01
No se realiza planeación anual de presupuesto.	0,06	2	0,12
No se cuenta con sistemas PQRS, para la medición de satisfacción de los clientes.	0,01	1	0,01
No existe un control de los procesos gerenciales.	0,06	1	0,06
La información de desempeño de las áreas y gerencia no es clara ni oportuna.	0,04	1	0,04
No existe una definición de rangos y responsabilidad de jefes.	0,01	1	0,01
No existe un enfoque de gerencia para tomar decisiones rápidas y oportunas.	0,04	1	0,04
No se utiliza herramientas de gestión y estrategias para la planeación de la empresa.	0,01	1	0,01
No se ha realizado auditoría interna de los procesos gerenciales.	0,05	1	0,05
La visión no es clara y no se ha divulgado.	0,01	2	0,02
No tiene metas, políticas y planes de acción.	0,02	2	0,04
No hay indicadores de gestión ni desempeño de talento humano.	0,05	2	0,1
La toma de decisión no es ágil ni oportuna.	0,04	1	0,04
No hay diseño de puestos de trabajo.	0,02	2	0,04
Carencia de manual de funciones de los cargos.	0,03	1	0,03
No se cuenta con un profesiograma.	0,01	1	0,01
Sin control de verificación de aprendizaje de personal capacitado.	0,01	1	0,01
Carencia de objetivos, alcance y responsabilidad de los puestos de trabajo o cargos.	0,05	2	0,1



Perdida de enfoque de objetivos al no estar debidamente definidos.	0,01	1	0,01
Perdida de responsabilidades por falta de clasificación de cargos	0,01	1	0,01
<b>Total</b>	<b>1</b>		<b>1,31</b>
<b>Método de calificación.</b>			
Peso calificación entre 0,01 no importante hasta 0,1 muy importante.			
Calificación entre 1 y 4 debilidad mayor (calificación = 1), una debilidad menor (calificación = 2), una fuerza menor (calificación =3) o una fuerza mayor (calificación = 4)			
Resultado máximo 4 fuerza interna, resultado mínimo 1 debilidad interna, promedio 2,5			

**Fuente.** La presente investigación, 2020.

**Análisis.** Según los resultados obtenidos por la matriz EFI, la calificación de la empresa está por debajo del promedio, es claro que la empresa no cumple con los parámetros que le permitan tener un eficiente trabajo, con esta matriz se evidencia que para lograr un cambio radical en la organización la restructuración debe ser completa, es decir implementar un plan de posicionamiento de la empresa en el mercado, fijar metas y segmentar el mercado.



## 7. PLAN DE MEJORAMIENTO

### 7.1 DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

En la siguiente tabla se describe como desarrollar el plan de mejora al área de gerencia a partir de una serie de problemas, que se obtuvieron mediante una encuesta en la empresa. También se describe las estrategias que se aplicaran para minimizar los problemas seguidos de unos beneficios esperados.

**Cuadro 6.** Plan de mejora de área gerencial.

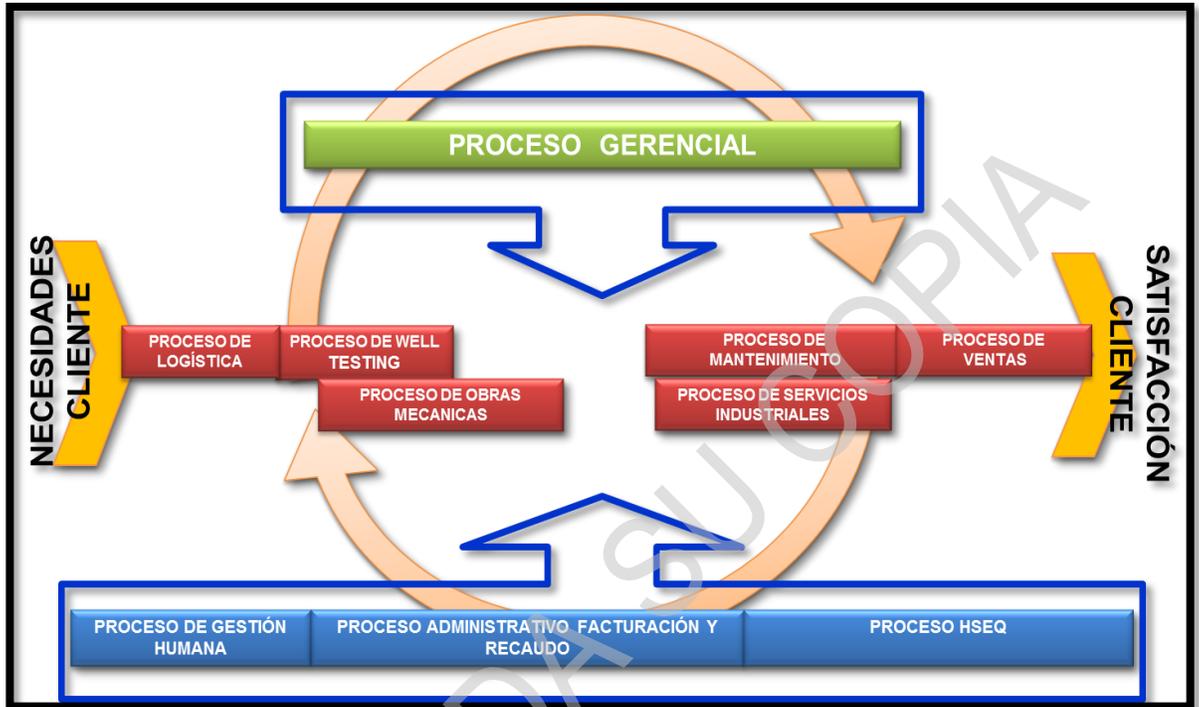
<b>Área de Mejora.</b>	<b>Gerencia.</b>
<b>Descripción del problema.</b>	Los procesos gerenciales, no tienen un control de desempeño, como tampoco indicadores para medición de los mismos, por ende, al no existir una planeación estratégica con enfoque gerencial se produce una baja rentabilidad y productividad en la empresa.
<b>Causas que provocan el problema.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•No existe un control de los procesos gerenciales.</li><li>•La información de desempeño de las áreas y gerencia no es clara ni oportuna.</li><li>•No existe una definición de rangos y responsabilidad de jefes.</li><li>•No existe un enfoque de gerencia para tomar decisiones rápidas y oportunas.</li><li>•No se utiliza herramientas de gestión y estrategias para la planeación de la empresa.</li><li>•No se ha realizado auditoría interna de los procesos gerenciales.</li><li>•La visión no es clara y no se ha divulgado.</li><li>•No tiene metas, políticas y planes de acción.</li><li>•No hay indicadores de gestión ni desempeño de talento humano.</li><li>•La toma de decisión no es ágil ni oportuna.</li><li>•No hay diseño de puestos de trabajo.</li><li>•Carencia de manual de funciones de los cargos.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No se cuenta con un profesiograma.</li> <li>•Sin control de verificación de aprendizaje de personal capacitado.</li> <li>•Carencia de objetivos, alcance y responsabilidad de los puestos de trabajo o cargos.</li> <li>•Perdida de enfoque de objetivos al no estar debidamente definidos.</li> <li>•Perdida de responsabilidades por falta de clasificación de cargos</li> </ul>
<b>Objetivo a conseguir.</b>	Aumentar la rentabilidad y productividad de la empresa mediante la mejora de los procesos gerenciales.
<b>Acciones de mejora.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar una estrategia gerencial bajo la norma ISO 9001-2015.</li> <li>• Diseñar indicadores para controlar y medir el desempeño de los procesos gerenciales.</li> <li>• Diseñar el alcance y metas de los procesos mediante el manual de funciones.</li> <li>• Diseñar el Manual de funciones.</li> <li>• Diseñar nuevos canales de comunicación para disminuir los tiempos de respuesta y agilizar la toma de decisiones.</li> <li>• Diseñar planes de acción para minimizar impactos eventos no planeados.</li> <li>• Diseñar formato de PQRS</li> <li>• Diseñar formato de check list de hoja de vida</li> </ul>
<b>Beneficios esperados.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de tiempos</li> <li>• Información clara y oportuna</li> <li>• Aumento de rentabilidad y productividad</li> <li>• Control y mejora continua de procesos.</li> <li>• Aumento de la competitividad.</li> <li>• Flexibilidad en la toma de decisiones.</li> </ul>

## 7.2 PRODUCTOS DE PLAN DE MEJORA

### 7.2.1 MAPA DE PROCESOS





### 7.2.2 Visión SOTIPET SAS

Sotipet para el año 2024 es aumentar las ganancias de la empresa en un 80%, y crecer nuestro portafolio de servicios y de este modo posicionarnos como la compañía líder en el sector hidrocarburos.

### 7.2.3 Políticas

#### Política organizacional y administrativa

- Optimizar consecutivamente el desempeño organizacional, con un enfoque hacia el cliente, estableciendo los procesos, elementos de control y evaluación.
- Actualizar la gestión administrativa como condición esencial para fortalecer la cadena de valor institucional.
- Ser estricto en el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios recibidos y entregados.

#### Políticas de Recursos Humanos

#### CONOCIMIENTO

SOTIPET SAS se caracterizará por su experiencia y evaluación, a través de cumplimientos que proporcionan el origen y orientación del conocimiento, que promueva el crecimiento personal, así como en la integridad de sus procesos y procedimientos.

Crear y realizar estrategias para formalizar el conocimiento y establecer las mejores técnicas en la administración.

#### DESEMPEÑO

Sera responsabilidad del administrador ejecutar el proceso de selección de personal, cumpliendo con los requisitos técnicos y de competencias de cada empleado.

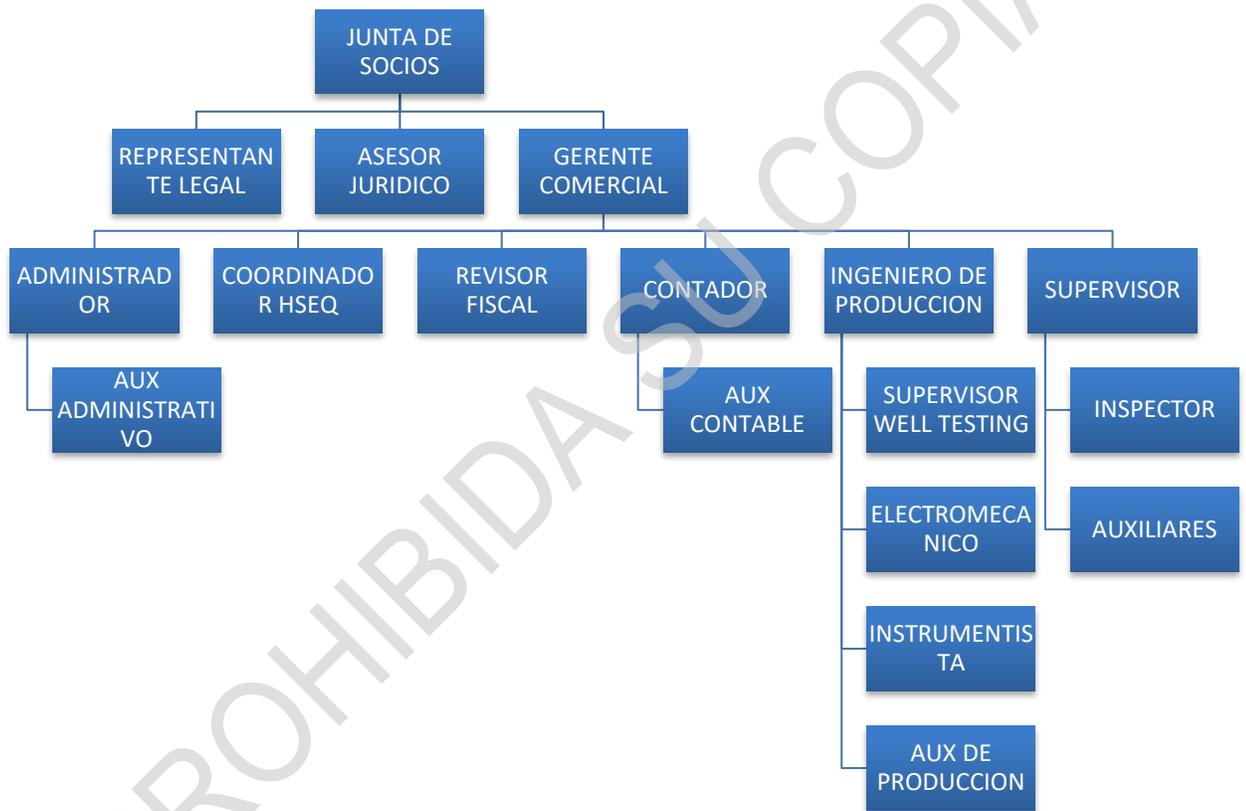
Es de responsabilidad del administrador coordinar el proceso de evaluación del desempeño, asegurando que se cumplan todas las etapas del proceso.



Promover en los empleados el cumplimiento del manual de funciones aplicado a cada cargo.

#### 7.2.4 Organigrama

El presente diagrama representa el organigrama de los procesos administrativos de la empresa SOTIPET SAS.



### 7.2.5 Manual de funciones

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Gerente
<b>PROCESO</b>	Gerencia
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Junta de Socios
<b>SUBORDINADOS</b>	Todo el personal
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>EDUCACION</b>	Ingeniero Industrial, Ingeniero Civil y/o Administrador de empresas.
<b>EXPERIENCIA GENERAL</b>	5 años en proyectos de construcción.
<b>EXPERIENCIA ESPECIFICA</b>	2 años como gerente en empresas de construcción y en el sector de hidrocarburos.
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Planificación y organización.</li> <li>• Utilización de recursos.</li> <li>• Facilidad de comunicación.</li> <li>• Conocimiento del trabajo.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Iniciativa.</li> </ul>
<b>AUTORIDAD</b>	
<b>AUTORIDAD PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir en representación de la organización a reuniones y comités de obra, programadas por el cliente o sus representantes en obra.</li> <li>• Tomar las decisiones gerenciales que requiera la empresa y los proyectos.</li> <li>• Decidir e implementar acciones correctivas y preventivas en los procesos y los proyectos.</li> </ul>

- Realizar encuestas de satisfacción del cliente.
- Definir los precios máximos a pagar por insumos, materiales, transporte, mano de obra y las demás actividades que se realizan en la obra.
- Realizar compras de maquinaria y equipo.
- Detener cualquier actividad que considere insegura.

#### RENDICION DE CUENTAS

#### A LA JUNTA DE SOCIOS

- Rentabilidad de la empresa.
- Posicionamiento de la empresa.

#### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Asistir en representación de la organización a reuniones y comités de obra, programadas por el cliente o sus representantes en obra.
- Tomar las decisiones gerenciales que requiera la empresa y los proyectos.
- Decidir e implementar acciones correctivas y preventivas en los procesos y en los proyectos.
- Solicitar encuestas de satisfacción del cliente.
- Definir los precios máximos a pagar por insumos, materiales, transporte, mano de obra y las demás actividades que se realizan en la obra.
- Firmar a nombre de la organización documentos comerciales que comprometan los activos de la organización
- Aprobar los recursos para el cumplimiento de requisitos en calidad, seguridad, salud en el trabajo y ambiente.
- Revisar y firmar documentos en representación de la organización de acuerdo con lo establecido en el certificado de existencia y representación legal.
- Revisar los informes de gestión y generar acciones de mejoramiento.
- Revisar y aprobar el programa de inversión de la empresa.

- Controlar las actividades técnicas y administrativas de los proyectos.
- Visitar, inspeccionar e implementar medidas correctivas de los problemas presentados en la ejecución de las diferentes obras.
- Evaluar y controlar periódicamente la rentabilidad de la empresa.
- Revisión de las licitaciones en curso y toma de decisiones en los precios cotizados.
- Fija las estrategias de la empresa y es el responsable de cumplir las políticas dentro de las operaciones de la empresa en todos sus centros de trabajo.
- Aprobar la contratación de personal administrativo y directivo de la oficina y los proyectos.
- Vigilar que las demás dependencias cumplan los indicadores y objetivos trazados por la empresa.
- En conjunto con los directores y coordinadores preparar el Programa Anual de actividades y acordar un Plan de Acción para su ejecución.
- Promover la toma de conciencia en obra del cumplimiento de los requerimientos y requisitos del cliente.
- Ordenar los traslados de maquinaria y equipos entre proyectos.
- Atender y dar pronta solución a los reclamos de los clientes.
- Dirigir y mantener los sistemas de gestión, en especial los procesos gerenciales, procurando el mejoramiento continuo de su eficacia. Definir y actualizar políticas y objetivos de la organización.
- Búsqueda permanente de proyectos que generen ingresos y utilidad a la empresa.
- Exigir y controlar el cumplimiento de los requisitos pactados con los clientes.
- Exigir el cumplimiento de los requisitos de seguridad industrial y ambiental a todos los trabajadores de la obra.

- Vigilar el cumplimiento de los objetivos revisando en forma periódica los planes de acción con sus inmediatos colaboradores.
- Estar atento y pendiente del bienestar de los empleados.

Elaborado por  
Cargo  
Firma

Aprobado por  
Cargo  
Firma

PROHIBIDA SU COPIA

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Gerente comercial		
<b>PROCESO</b>	Gerencia		
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente		
<b>SUBORDINADOS</b>	Todo el personal		
<b>COMPETENCIAS</b>			
<b>EDUCACION</b>	Comercio internacional y/o Administrador de empresas. Profesional de otra área debe evidenciar estudios de postgrado.		
<b>EXPERIENCIA GENERAL</b>	4 años como gerente comercial en empresas de hidrocarburo		
<b>EXPERIENCIA ESPECIFICA</b>	2 años en desarrollo de estrategias y nuevos mercados.		
<b>HABILIDADES</b>	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y organización.</li> <li>• Utilización de recursos.</li> <li>• Oportunidad.</li> <li>• Conocimiento del trabajo.</li> <li>• Capacidad de decisión.</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Capacidad de negociación.</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y organización.</li> <li>• Utilización de recursos.</li> <li>• Oportunidad.</li> <li>• Conocimiento del trabajo.</li> <li>• Capacidad de decisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Capacidad de negociación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y organización.</li> <li>• Utilización de recursos.</li> <li>• Oportunidad.</li> <li>• Conocimiento del trabajo.</li> <li>• Capacidad de decisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Capacidad de negociación.</li> </ul>		
<b>AUTORIDAD</b>			
<b>AUTORIDAD PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar y descartar a los proveedores que no cumplan con los requisitos exigidos por la Organización.</li> <li>• Asistir en representación de la organización a reuniones y comités de obra programada por el cliente o sus representantes en obra.</li> <li>• Tomar las decisiones gerenciales que requiera la empresa y los proyectos.</li> <li>• Aprobar Órdenes de Compra.</li> </ul>		
<b>RENDICION DE CUENTAS</b>			

**A LA JUNTA DE SOCIOS**

- Rentabilidad de la empresa
- Posicionamiento de la empresa.

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- Suplir al Gerente cuando se requiera y asumir sus funciones, responsabilidades y autoridades.
- Generar alto relacionamiento con los clientes, proveedores.
- Revisar y firmar documentos en representación de la organización de acuerdo con lo establecido en el certificado de existencia y representación legal.
- Revisar cada tres meses los informes de gestión y generar acciones de mejoramiento.
- Hacer las revisiones gerenciales y generar acciones para mejorar el sistema de gestión integrado y la ejecución de los proyectos.

Elaborado por  
Cargo  
Firma

Aprobado por  
Cargo  
Firma

 <b>sotipet</b> <small>SOCIEDAD TÉCNICA DE LA INDUSTRIA PETROLERA</small>	 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO	
		VERSION	001
		FECHA	
		PAGINA	1DE2

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>			
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Administrador General		
<b>PROCESO</b>	Recurso Humano		
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Gerente		
<b>SUBORDINADOS</b>	Todo el personal de obra y administrativo		
<b>COMPETENCIAS</b>			
<b>EDUCACION</b>	Administrador de Empresas o Contador Público.		
<b>EXPERIENCIA GENERAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 años en cargos administrativos.</li> </ul>		
<b>EXPERIENCIA ESPECIFICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 año en empresas de construcción en áreas administrativas, recursos humanos.</li> </ul>		
<b>HABILIDADES</b>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Logro de metas.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Manejo de hojas electrónicas, procesadores de texto e internet.</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Habilidad para entrenar.</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Logro de metas.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Manejo de hojas electrónicas, procesadores de texto e internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Habilidad para entrenar.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Logro de metas.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Manejo de hojas electrónicas, procesadores de texto e internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Habilidad para entrenar.</li> </ul>		
<b>RENDICION DE CUENTAS</b>			
<b>AL GERENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de los proyectos a ejecutar, en ejecución y por ejecutar.</li> <li>• Información sobre los pagos laborales, proveedores y cuentas por pagar.</li> </ul>		
<b>AUTORIDAD</b>			
<b>AUTORIDAD PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar el Gasto necesario para suministrar los recursos requeridos en la realización del producto y funcionamiento de la infraestructura de la organización.</li> <li>• Comunicarse con el cliente solo en aspectos administrativos de obra.</li> <li>• Contratar, motivar, tomar medidas disciplinarias y retirar al personal.</li> <li>• Detener cualquier actividad que considere insegura.</li> </ul>		

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Realizar la programación de pagos a terceros (Proveedores, subcontratistas, empleados, parafiscales).
- Programar cheques de obligaciones bancarias, hipotecarias, arrendamiento oficina, anticipos, transferencias bancarias y autorización de giros que provienen de las diferentes áreas de la empresa, indicando el banco por el cual se gira.
- Proceder a la contratación del personal requerido previo visto bueno del director de obra, labor que implica remisión del personal al examen médico de ingreso, afiliación al sistema integral de seguridad social, elaboración de contrato de trabajo.
- Reportar oportunamente el control de asistencia de todo el personal.
- Reportar oportunamente las novedades de nómina.
- Realizar el cargue de formatos e informes mensuales solicitados por Ecopetrol para el cumplimiento de la obra.
- Proceder, al retiro del personal con la entrega de la carta de terminación de contrato, carta de examen de retiro, desafiliaciones del sistema de seguridad social, liquidación y expedición de la certificación laboral.
- Actualizar la base de datos de la empresa en la plata forma de SIPROE y PAR SERVICIOS.
- Realizar capacitaciones de inducción y reinducción al personal de la empresa.
- Capacitar continuamente al personal.
- Evaluar continuamente al personal contratado.
- Elaborar el respectivo presupuesto y flujo de efectivo.
- Realizar la inducción de los administradores de obra y capacitarlos en todos los aspectos administrativos de la empresa.
- Controlar el buen uso y administración de los bienes de la compañía haciendo anualmente inventarios de bienes muebles, maquinarias, equipos y herramientas, reportando su resultado a la gerencia.
- Mantener en el sitio, herramientas y equipos de trabajo en buen estado y aseados.
- Velar para que los recursos de la empresa se le den el buen uso para el cual fue aprobado y/o destinado.
- Tramitar en caso que la gerencia de la empresa lo apruebe los diferentes créditos y/o sobregiros.

- Suministrar la información financiera de la empresa a las entidades que lo soliciten e informar a la gerencia.
- Pedir movimiento contable de las obras y revisarlo.
- Motivar, desarrollar y mantener el interés del personal a su cargo hacia las actividades de prevención.
- Asegurar que el personal contratista o temporal, cumpla con los requisitos mínimos de Salud Ocupacional exigidos por la Ley y por las normas internas de la empresa.
- Cumplir personalmente y hacer cumplir las normas legales.

Elaborado por  
Cargo  
Firma

Aprobado por  
Cargo  
Firma

PROHIBIDA SU COPIA

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Ingeniero de producción
<b>PROCESO</b>	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Administrador General
<b>SUBORDINADOS</b>	Todo el personal de obra
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>EDUCACION</b>	Ingeniero de Petróleos
<b>EXPERIENCIA GENERAL</b>	3 años
<b>EXPERIENCIA ESPECIFICA</b>	2 años como supervisor de producción y WELL TESTING.
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad.</li> <li>• Planificación y organización.</li> <li>• Utilización de recursos.</li> <li>• Conocimiento del trabajo.</li> <li>• Capacidad de decisión.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Cumplimiento de disposiciones de H.S.E.Q.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Habilidad para entrenar.</li> <li>• Orden y pulcritud.</li> </ul>
<b>RENDICION DE CUENTAS</b>	
<b>ADMINISTRADOR GENERAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insumos y consumos que se realicen en campos.</li> <li>• Actividades diarias que se realiza en campo.</li> <li>• Tiempo de cumplimiento del personal.</li> <li>• Informe mensual sobre operaciones.</li> <li>• Services ticket para facturación.</li> </ul>
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de reporte diario de parámetros de pozo.</li> <li>• Manejo de reporte de fiscalización y liquidación de tanques.</li> <li>• Manejo y reporte de despacho de hidrocarburos.</li> </ul>	

- Supervisión de equipos instalados o funcionamiento.
- Reportes de fallas o mantenimientos de equipos.
- Licitaciones de proyectos de WELL TESTING.
- Ejecución IDP y de formas ministeriales ante la ANH.
- EJECUCION DE Hoja de vida y dossier de equipo de WELL TESTING.

Elaborado por  
Cargo  
Firma

Aprobado por  
Cargo  
Firma

PROHIBIDA SU COPIA

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Coordinador HSEQ
<b>PROCESO</b>	HSEQ
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Administrador General
<b>SUBORDINADOS</b>	Supervisor HSE, Auxiliar o vigía HSE
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>EDUCACION</b>	Profesional en áreas de ingeniería, Especialista con licencia en salud ocupacional.
<b>EXPERIENCIA GENERAL</b>	2 años como profesional
<b>EXPERIENCIA ESPECIFICA</b>	1 año en actividades de seguridad industrial o manejo ambiental y calidad.
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Planificación y organización</li> <li>• Utilización de recursos</li> <li>• Oportunidad</li> <li>• Conocimiento del trabajo</li> <li>• Capacidad de decisión</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Cumplimiento de disposiciones de H.S.E.Q</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>
<b>RENDICION DE CUENTAS</b>	
<b>GERENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño del Sistema en HSE.</li> <li>• Estado de las Acciones preventivas, correctivas y de mejora.</li> <li>• Estado de las auditorías Internas y externas realizadas.</li> </ul>
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<p>Exigir el cumplimiento de los requisitos de HSEQ a todo el personal de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la Implementación de las acciones correctivas, preventivas y hacer seguimiento hasta su cierre para cada uno de los procesos y proyectos.</li> <li>• Solicitar licencias, permisos ambientales, certificados de calidad a los proveedores de los materiales o a quien corresponda.</li> </ul>	

- Solicitar los Elementos de protección personal necesarios para el desarrollo de las actividades de los proyectos.
- Ordenar los ensayos necesarios para dar cumplimiento a las actividades de obra
- Generar, actualizar y anular los documentos del SGI para aprobación del representante de la gerencia.
- Controlar el mantenimiento del sistema de HSEQ, realizar los cambios de documentos, actualizar y comunicar el listado maestro de documentos.
  
- Verificar el cumplimiento de los requisitos contractuales del proyecto y las obligaciones adquiridas con el cliente en el área de HSEQ.  
Participar en la formulación del Plan de Acción en HSEQ para su grupo, en concordancia con
- los objetivos, metas, procedimientos y disposiciones de la empresa, para su implementación en los proyectos.
- Programar y coordinar la ejecución de las Auditorías Internas del sistema, hacer auditorías a otros procesos y atender las auditorías del cliente.
- Seguimiento al control de documentos y registros en todos los procesos.
- Coordinar la inducción de políticas, organización, procedimientos, normas y responsabilidades en HSEQ.
- Coordinar las fechas y horarios de capacitaciones, evaluaciones y demás reuniones con el personal de la organización, con el fin de mejorar su competencia y el clima organizacional.
- Proteger los recursos disponibles a su cargo como insumos, equipos y herramientas.
- Implementar y hacer seguimiento a las acciones correctivas y preventivas del proceso y apoyar a la de otros procesos del sistema de gestión.
- Elaborar para las licitaciones los documentos que requiera en HSEQ.
- Realizar el informe de revisión para la dirección del sistema de gestión y participar con el gerente y representante de la dirección en el plan de acción del sistema.
- Ayudar en la supervisión del cumplimiento de las políticas, procedimientos y normas establecidas por la empresa
- Supervisar el cumplimiento de las Políticas, procedimientos y reglamentos en calidad, Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y ambiental por parte de todos los miembros de la organización.
- Conformar un programa de divulgación sobre las experiencias adquiridas en el desarrollo del programa a través del estudio de casos para fortalecer la conciencia de trabajo seguro, minimizar impactos ambientales, entre los empleados, así como la adopción de medidas de prevención y control de los riesgos en el desempeño del trabajo y daños al ambiente.
- Coordinar y participar en la inducción, capacitación y entrenamiento de los empleados para el ingreso a la empresa y periódicamente en su área de trabajo.
- Ayudar a mantener activo el programa de educación y promoción para todo el personal de la empresa.
- Planificar, hacer cumplir y controlar las actividades establecidas en el Sistema de Gestión de la Organización.
- Atender auditorías externas del sistema de gestión.

- Realizar los planes de calidad, salud ocupacional y manejo ambiental de los proyectos.
  - Registrar las No conformidades, acciones preventivas, productos no conformes y quejas y reclamos generados en la obra y hacer seguimiento a la implementación.
- Hacer las copias de seguridad "back up" de los equipos de cómputo a su cargo y verificar el cumplimiento para todos los equipos de la empresa de acuerdo al procedimiento.

Elaborado por  
Cargo  
Firma

Aprobado por  
Cargo  
Firma

PROHIBIDA SU COPIA

**IDENTIFICACION DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asistente Contable
<b>PROCESO</b>	Financiero
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Contador Publico
<b>SUBORDINADOS</b>	Ninguno

**COMPETENCIAS**

<b>EDUCACION</b>	Tecnólogo en contabilidad y finanzas o estudiante de Contaduría Pública mínimo quinto semestre.	
<b>EXPERIENCIA GENERAL</b>	2 años	
<b>EXPERIENCIA ESPECIFICA</b>	1 año en áreas contables	
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Planificación y organización</li> <li>• Utilización de recursos</li> <li>• Conocimiento del trabajo</li> <li>• Entrega oportuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>

**RENDICION DE CUENTAS**

<b>CONTADOR PUBLICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar sobre los pagos realizados por la empresa.</li> <li>• Informar sobre los cierres contables realizados.</li> <li>• Informar sobre los movimientos de caja.</li> </ul>
-------------------------	--

**AUTORIDAD**

<b>AUTORIDAD PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detener cualquier actividad que considere insegura</li> </ul>
<b>NO TIENE AUTORIDAD PARA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar órdenes o impartir indicaciones al personal de obra que afecten el desempeño del personal o de las actividades que ejecutan.</li> <li>• Firmar a nombre de la organización, planillas o formatos legales hacia terceros.</li> <li>• Informar al cliente o a terceros aspectos internos de la organización o de gestión de recursos del proyecto o la empresa.</li> </ul>

- Firmar a nombre de la organización, documentos comerciales o legales que comprometan los activos de la organización

### FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Presentar a la gerencia mensualmente el análisis financiero de la compañía.
- Verificar aleatoriamente el registro en el sistema de las cuentas por cobrar.
- Revisar los reembolsos de cajas menores, aclarando a cada uno de los responsables los requisitos para el mismo.
- Preparar y presentar ante la DIAN y demás entidades del estado, los pagos de impuestos y obligaciones tributarias que apliquen a la empresa de acuerdo con la legislación tributaria velando por que no se ocasionen multas ni sanciones económicas.
- Contabilizar la nómina, liquidaciones, parafiscales y provisiones de los empleados en el software contable SIIGO
- Revisar la liquidación de la nómina y pagos parafiscales de la empresa
- Revisar la correcta sistematización de los documentos soportes contables aplicando los descuentos por Impuestos Tributarios que por ley correspondan
- Coordinar los cierres mensuales contables y la generación de informes definitivos del período fiscal ajustados a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Realizar comprobantes de egreso e ingreso y causar las cuentas por pagar en el software SIIGO PYME
- Elaborar Facturación Electrónica en el software contable
- Elaborar ajustes contables en sus periodos establecidos

Elaborado por  
Cargo  
Firma

Aprobado por  
Cargo  
Firma

 SOCIEDAD TÉCNICA DE LA INDUSTRIA PETROLERA	 COMISION UNIVERSITARIA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO TECNICO	CODIGO	
		VERSION	001
		FECHA	
		PAGINA	2DE2

### 7.2.6 Formato de evaluación inducción y reinducción.

<b>PROYECTO</b> _____				
<b>NOMBRE DEL TRABAJADOR</b> _____				
<b>CARGO</b> _____		<b>CÉDULA DE CIUDADANÍA:</b> _____		
<b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA INDUCCIÓN</b> _____		<b>FECHA DE INGRESO</b> _____		
<b>INDUCCION CORPORATIVA</b>				
Se ha realizado la divulgación tomando como material de divulgación la presentación corporativa y videos disponibles, la cual incluye los siguientes temas				
presentación de la empresa, actividades y estructura organizacional		<b>SI</b> <input type="checkbox"/>  <b>NO</b> <input type="checkbox"/>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Se deben adjuntar la evaluación correspondiente.</li> </ul>		
Políticas corporativas (HSEQ, no Alcohol, drogas y tabaquismo, I, Derechos Humanos, no acoso laboral)				
Presentación del sistema de gestión y seguridad y salud en el				
Control y distribución de documentación				
Aspectos legales en seguridad, salud en el trabajo				
Derechos y deberes del sistema de riesgos laborales				
Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo				
Comité de convivencia laboral				
Planes de emergencia de la empresa y procedimiento en caso de trabajo				
Dictado por	Nombre		Cargo	Firma
Recibido por	Nombre	Cargo	Firma	
<b>INDUCCION DE TALENTO HUMANO</b>				
Se ha socializado y entregado al trabajador el contrato de trabajo firmado por las partes dando a conocer especialmente las siguientes		SI	NO	

condiciones de trabajo, jefe inmediato, conducto regular, horarios de trabajo (ingreso, salida, almuerzos y descansos), salarios y formas de pagos.							
Se ha socializado al trabajador permisos personales, calamidad doméstica y presentación personal.				SI		NO	
Se le ha entregado y socializado al trabajador el manual de funciones y descripción del puesto de trabajo.							
Se ha realizado la presentación al jefe inmediato y compañeros.				SI		NO	
Se ha socializado el reglamento interno de trabajo (especialmente derechos y deberes del trabajador y faltas graves)				SI		NO	
Se ha dado a conocer la afiliación de EPS y Fondo de Pensiones, ARI, Caja de compensación familiar a la cual la empresa ha realizado las afiliaciones, como también la entrega del carnet de la empresa.				SI		NO	
Dictado por							
	Nombre		Cargo		Firma		
Recibido por							
	Nombre		Cargo		Firma		

 <b>sotipet</b> <small>SOCIEDAD TÉCNICA DE LA INDUSTRIA PETROLERA</small>	 LISTA DE CHEQUEO L... DE VIDA	CODIGO	
		VERSION	001
		FECHA	
		PAGINA	1DE2

### 7.2.7 Formato check list de proceso de talento humano.

<b>Proyecto</b>	
<b>Nombre del empleado</b>	
<b>Cedula</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>Estado del trabajador</b>	

ETAPA	ÍTEM	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
<b>Antes de Contratar</b>	1	Hoja de Vida.			
	2	Fotocopia del documento de identidad.			
	3	Certificados de educación y formación Mano de Obra Calificada.			
	4	Tarjeta profesional.			
	5	Certificado de Experiencia Laboral.			
	6	Fotocopia de Licencia de Conducción.			
	7	Certificado manejo defensivo.			
	8	Certificado de paz y salvo comparendos.			
	9	Certificación Bancaria.			
	10	Pruebas técnicas.			
	11	Resumen proceso de selección.			
	12	Certificado de aptitud Médico Ocupacional.			
	13	Prueba psicológica.			
	14	Certificados de residencia.			
<b>En contrato</b>	15	Carné de Vacunación (Fiebre Amarilla y Tétano) Obra.			
	16	Inducción de Personal.			
	17	Evaluación de Inducción.			
	18	Contrato Laboral.			



	19	Afiliación EPS.			
	20	Afiliación ARL.			
	21	Afiliación AFP.			
	22	Afiliación CCF.			
	23	Documentos beneficiarios.			
	24	Entrega Dotación Inicial.			
	25	Carné.			
	28	Acta entrega equipo de cómputo.			
	29	Acta entrega equipo de celular.			
	30	Acta entrega de camioneta / Equipo.			
<b>Laborando</b>	31	Certificado de Aptitud Médica Exámenes periódicos.			
	32	Certificado Dosis Periódicas de Vacunas.			
	33	Entrega de dotación Periódica.			
	34	Evaluación de Desempeño.			
	35	Incapacidades.			
	36	Otro sí.			
	37	Preaviso.			
<b>Liquidado</b>	38	Liquidación de personal.			
	39	Certificación laboral.			
	40	Paz y salvo interno (Compras, contabilidad y Sistemas de Información).			
	41	Evaluación de desempeño del personal con duración menor a un año.			
	42	Paz y salvo de liquidación y prestaciones sociales.			
	43	Certificado de Aptitud Médica de retiro / Carta de examen de retiro.			
	44	Carta motivo finalización contrato (Terminación del Contrato, Renuncia y aceptación, mutuo acuerdo o justa causa).			

j



LISTA DE CHEQUEO DE ECONOMÍA DE VIDA



CODIGO	
VERSION	001
FECHA	
PAGINA	1DE2

Observaciones
Diligencio _____ Fecha _____ Gestión de talento humano

PROHIBIDA SU COPIA



## 8. CONCLUSIONES

- Al realizar el diagnóstico interno de los procesos administrativos, mediante encuesta escrita se pudo evidenciar que el mayor problema radica en el área de recursos humanos en cuanto a procesos y procedimientos para la contratación de personal idóneo.
- Se observa alta rotación en el cargo de auxiliar administrativa debido a que no hay delegación clara de funciones, causa probable que las personas que han estado en esta labor se conviertan en un autor pasivo dentro de la organización.
- Los procedimientos del área administrativa no están documentados, por lo tanto, no es claro para el personal nuevo como se deben realizar los procesos, lo que conlleva a que cada persona realice las tareas a su criterio, elabore formatos diferentes, dando como resultado un manejo de información poco clara, sin parámetros y poco confiable.
- Una vez analizado los hallazgos se pudo corroborar que la organización cuenta con un clima organizacional de calidad humana, con deficiencia en la documentación necesaria para la contratación.
- Con el desarrollo del Plan de Mejoramiento podemos concluir que el área de recursos humanos será más objetiva al momento de contratar al personal necesario, permitiendo la optimización de recursos y ofreciendo eficiencia y control en cada uno de los diferentes procesos.



## 9. RECOMENDACIONES.

- Se debe realizar periódicamente un diagnóstico interno de los procesos administrativos de la empresa Sotipet SAS.
- Contratar personal idóneo para realizar el proceso de selección de personal aplicando entrevistas, como también la realización de pruebas para los aspirantes al cargo y creando filtros de competencias integrales de los postulantes para una mejor selección de talento humano.
- Después de realizado un profundo análisis de las inconsistencias encontradas en los procesos administrativos, cabe mencionar la gran importancia de diseñar y estandarizar los procesos mediante un sistema de indicadores, el cual permita controlar y estar en mejora continua dichos procesos implementados.
- Se debe analizar los hallazgos positivos y negativos mediante herramienta para minimizar los impactos negativos y optimizar el desarrollo en los procesos administrativos
- Se debe establecer un plan de acción donde se describe los pasos que la empresa debe seguir, para crear un adecuado funcionamiento organizacional, el cual le permita lograr sus metas y proyectarse en el departamento como empresa líder en sector de hidrocarburos



## BIBLIOGRAFÍA

ALBERTO Hans Herrera Navarro y ANTONIO Marcel Franco Bonfante, Estado del arte sobre la implementación de la metodología Six sigma en los procesos de la cadena de suministro de Hidrocarburos. Trabajo de grado para Especialista en Ingeniería de Procesos de Refinación de Petróleo y Petroquímicos Básicos. Universidad de San Buenaventura. Facultad de ingeniería, Arquitectura, Artes y Diseño. Cartagena de Indias. 2017

ANDRADE DE SOUZA, Teobaldo. Diccionario profesional de Relaciones Públicas y comunicación y glosario de términos angloamericanos, Sao Paulo, 1968. p.28.

BAQUERO, Michelle, et al. Mejoramiento del sistema logístico de aprovisionamiento de Materiales e insumos para la producción de petróleo de Gran Tierra en Colombia. Trabajo de grado para especialización gerencia de Logística. Universidad Sergio Arboleda.2019.

BAXTER, R., Hastings, N., Law, A., & Glass, E. J. Libro Metodología de la Investigación. Animal Genetics 2008<sup>a</sup>. Vol. 39.

CHIAVENNATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. 7a. ed. México. Mc Graw Hill, 2006. pp. 298.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1430. 29, diciembre, 2010. Por medio de la cual se dictan normas tributarias de control y para la competitividad. Bogotá D.C.2010.

COLOMBIA, MINISTERIO DE TRABAJO. Decreto 1072. 26, mayo, 2015. Por el cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo. Bogotá D.C., 2015.

COLOMBIA, MINISTERIO DEL TRABAJO. Resolución 111. 27, marzo, 2017. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. Bogotá D.C. 2017.

COLOMBIA, MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Decreto 2820. 5, agosto, 2010. Por el cual reglamenta sobre las licencias ambientales, Bogotá D.C.2010

HERNÁNDEZ SAMPIERI, C. Fernández Collado y P. Baptista Lucio, Metodología de la investigación. McGraw-Hill México 2006 4<sup>a</sup> Edición ISBN: 970-10-5753-8



INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001-2015. Bogotá D.C. 2015-09-23.

LUNA, Alfredo. Proceso Administrativo. Grupo editorial patria -46 México 2015. Vol. 1, p. 384.

MALLAR, Miguel Ángel. La gestión por procesos. Un enfoque de gestión eficiente. En. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 13, núm. 1, enero-junio, 2010

PINILLA, Carlos Eduardo Hortua. Formulación e implementación de un plan de mejora del clima laboral en la regional de entorno central de Ecopetrol S.A. práctica empresarial ingeniero industrial. Bucaramanga. Universidad Industrial de Santander. Facultad de ingenierías físico-mecánicas.2016.

PORTER Michael E, ¿Qué es la estrategia? 1996

RAMÍREZ, MELO Claudia. Implementación del sistema de gestión de la calidad base en la norma ISO 9001-2000. Trabajo de grado para Ingeniería Industrial. Universidad Autónoma del estado Hidalgo. México. 2006

ROMERO Ricardo Del libro. Marketing, Editora Palmir E.I.R.L., Pág. 9.

URBINA José, 2007 Mejoramiento del plan de contingencia para derrames de hidrocarburo en el oleoducto Uchupayaco-Terminal Santa Ana entre los municipios de Villa Garzón y Puerto Asís en el departamento del Putumayo. Trabajo de grado ingeniero Sanitario y Ambiental. Bucaramanga Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad de ingeniería Ambiental.2007.



## CIBERGRAFÍA

BLOG DE LA CALIDAD [en línea] Diagrama de Ishikawa. 2018 [06-12-2018] disponible en internet: <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-ishikawa/>

BSI GROUP, casos de éxito [en línea] 2019. Disponible en internet: <https://www.bsigroup.com/es-CO/gestion-de-calidad-iso-9001/casos-de-exito-para-iso-9001/>

CALIDAD Y ADR [en línea] Diagrama de Pareto. 2017 [04-11-2017] disponible en internet: <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-pareto/>

CÁMARA DE COMERCIO DEL PUTUMAYO. Registro empresarial [en línea]. 2019 disponible en internet: <http://ccputumayo.org.co/site/#>

DEFINICION .DE [en línea]. Definición Método inductivo.2008. disponible en internet: <https://definicion.de/metodo-inductivo/>

GESTIOPOLIS [en línea] Proceso administrativo. 2018 [03-08-2018] disponible en internet: <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>

GLOSARIO ADMINISTRATIVO [en línea] Termino Evaluar. 2012 [03-05-2012] disponible en internet: <https://glosarios.servidor-alicante.com/glosario-administrativo/evaluar>

INVESTIGACION URBANISTICA [en línea] Investigación Holística. 2019 disponible en internet: <https://sites.google.com/site/investigacionurbanistica/home/seminario-de-investigacion-i/material-didactico-seminario-de-investigacion-i/la-investigacion-holistica>

OSTROFF, F., [en línea] “La organización horizontal”. En: Harvard Deusto Business Review, Enero/ febrero 2000. Disponible en internet: <https://www.harvard-deusto.com/la-organizacion-horizantal>

REDACCION ECONOMIA [en línea] revista el espectador, 2019 [16 de enero de 2019] disponible en internet. <https://www.elespectador.com/economia/produccion-petrolera-de-colombia-supero-meta-de-844000-barriles-en-promedio-articulo-834397> >



REDACCION ECONOMIA [en línea] revista el espectador, 2019 [16 de abril de 2019] disponible en internet: <https://www.elespectador.com/economia/marzo-de-2019-producción-petrolera-crecio-54-hasta-892103-barriles-articulo-850902>

SOLARTE, Ricardo. Revista semana. [En línea],2018 [14 de noviembre de 2018]. Putumayo: clave para el futuro petrolero del país. Disponible en internet. <https://www.semana.com/contenidos-editoriales/hidrocarburos-son-el-futuro/articulo/putumayo-clave-para-el-futuro-petrolero-del-pais/590016>

SOTIPET SAS, Misión [en línea]. 2019 disponible en internet: <http://www.sotipet.com/mision-2/>

SOTIPET SAS, Visión [en línea]. 2019 disponible en internet: <http://www.sotipet.com/mision-2/>

SUAREZ, María Fernanda Revista Dinero sección petróleo [en línea] 2019 disponible en internet: <https://www.dinero.com/noticias/petroleo/33>

ZAMORA, Mario. OIL CHANNEL, [en línea] 2019 [3 de enero de 2019], Panorama del sector petrolero del 2019” OIL CHANNEL, disponible en internet: <https://www.oilchannel.tv/noticias/panorama-para-el-sector-petrolero-en-el-año-2019>



## ANEXOS

### Anexo A. Encuesta para personal administrativo

Encuesta administrativos		
<p>Con el propósito de la siguiente encuesta de preguntas cerradas, se realizará un diagnóstico del estado actual de los procesos administrativos y efectuar un plan de mejoramiento y optimizar la calidad de los procesos en la empresa Sotipet SAS</p> <p>Responda las preguntas con veracidad del cargo en el cual usted se desempeña, recuerde cada dato es de vital importancia para el mejoramiento continuo.</p>		
1 información del cargo y responsable.		
Nombre:		
Cargo o proceso que ejecuta en la empresa:		
Profesión:		
1	¿Tiene una clasificación de sus empleados por niveles de rango y responsabilidades?	SI___, NO___
2	¿La empresa tiene formalmente establecido un organigrama de su estructura interna?	SI___, NO___
3	¿Está definido el proceso de selección para el personal de la empresa?	SI___, NO___
4	¿Realiza entrevistas, pruebas, psicoanálisis, entre otros, para escoger el personal de la empresa?	SI___, NO___
5	¿Dispone la empresa de un sistema de inducción y presentación del personal nuevo?	SI___, NO___
6	¿La empresa ha establecido programas de capacitación para el personal?	SI___, NO___
7	¿Tiene la empresa un sistema de evaluación permanente y periódica del personal que se capacita y de los conocimientos adquiridos?	SI___, NO___
8	¿El proceso administrativo que desempeña tiene un manual de ejecución?	SI___, NO___
9	¿El proceso tiene una estructura definida Objetivo, alcance, ¿responsable?	SI___, NO___



10	¿Dispone la empresa de indicadores para evaluar el desempeño de la estrategia implementada?	SI___, NO___
11	¿La empresa aporta recursos para capacitación de los empleados?	SI___, NO___
12	¿Dispone la empresa de una estructura de procesos?	SI___, NO___
13	¿Tiene la empresa un sistema de manejo de procesos administrativos, donde se enfatice roles, responsabilidades y alcances de los mismos?	SI___, NO___
14	¿La empresa tiene un sistema de indicadores para los procesos?	SI___, NO___
15	¿La gerencia tiene una estrategia que permita la mejora continua?	SI___, NO___
16	¿La empresa invierte recursos para le mejora de los procesos administrativos?	SI___, NO___
17	¿Se realiza auditoría interna de los procesos administrativos?	SI___, NO___
18	¿Para los procesos administrativos se realiza una correcta selección del personal responsable de cada proceso?	SI___, NO___
19	¿La empresa cuenta con un profesiograma?	SI___, NO___
20	¿Con que frecuencia se analiza la situación financiera de la empresa?	1 mensual ___ 2 semestral___ 3 anual ___
21	¿Se realiza la planeación anual del presupuesto de la empresa de manera constante?	SI___, NO___
22	¿Qué medios utiliza la empresa para llevar a cabo la publicidad de sus servicios?	1 página web 2 Brochure 3 radio 4 tarjetas de presentación
23	¿La empresa tiene un sistema de PQRS para medir la satisfacción del cliente?	SI___, NO___



## Anexo B. Encuesta a la Gerencia

Encuesta gerencia		
<p>Con el propósito de la siguiente encuesta de preguntas cerradas, se realizará un diagnóstico del estado actual de los procesos administrativos y efectuar un plan de mejoramiento y optimizar la calidad de los procesos en la empresa Sotipet SAS. Responda las preguntas con veracidad del cargo en el cual usted se desempeña, recuerde cada dato es de vital importancia para el mejoramiento continuo.</p>		
1 información del cargo y responsable.		
	Nombre:	
	Profesión:	
1	¿Están definidos los rangos de control y los niveles de responsabilidad de los jefes en la empresa?	SI___, NO___
2	¿Conoce el personal, los métodos para realizar su trabajo?	SI___, NO___
3	¿Son claros los procesos organizacionales?	SI___, NO___
4	¿Existe diseño de puestos de trabajo?	SI___, NO___
5	¿Existen sistemas de control de procesos: financieros, de producción, ¿gerenciales y de gastos?	SI___, NO___
6	¿La información sobre el desempeño de la organización es exacta, oportuna, objetiva y clara?	SI___, NO___
7	¿Existe una metodología para realizar la planeación de la empresa?	SI___, NO___
8	¿Usa enfoque de gerencia estratégica para toma de decisiones?	SI___, NO___
9	¿Se ha analizado la cultura corporativa: valores y creencias que regulan la empresa?	SI___, NO___
10	¿Se realiza auditoría interna en la empresa?	SI___, NO___
11	¿Se observan y pronostican las tendencias del entorno en materia: social, geográfica, tecnológica, política y económica?	SI___, NO___
12	¿Conoce las fortalezas y debilidades de la empresa?	SI___, NO___
13	¿La empresa tiene una Visión definida y divulgada?	SI___, NO___
14	¿La empresa ha definido su Misión en forma explícita?	SI___, NO___



15	¿La empresa ha definido sus objetivos y estrategias globales en forma explícita?	SI___, NO___
16	¿La empresa tiene establecida metas, políticas y planes de acción?	SI___, NO___
17	¿Se han definido indicadores de gestión?	SI___, NO___
18	¿Posee la empresa alguna herramienta para medir el desempeño del personal?	SI___, NO___
19	¿Existe interés en el fortalecimiento del capital humano?	SI___, NO___
20	¿Contempla dentro del presupuesto de la empresa, la capacitación del personal?	SI___, NO___
21	¿Se promueve al empleado dentro de la empresa, es decir, cuenta con plan carrera?	SI___, NO___
22	¿Se han definido políticas disciplinarias en la empresa?	SI___, NO___
23	¿La toma de decisiones es ágil y oportuna?	SI___, NO___
24	¿Existen mecanismos para realizar control de la gestión?	SI___, NO___
25	¿El proceso de comunicación es eficiente y efectivo?	SI___, NO___
26	¿Tiene definida una estrategia de calidad y estándares?	SI___, NO___
27	¿Existe un mecanismo para medir los costos de NO calidad en la empresa?	SI___, NO___
28	¿Se compara la empresa en calidad con los competidores?	SI___, NO___
29	¿Conoce cuál es la reputación de la empresa en el medio?	SI___, NO___
30	¿Ha definido la empresa política para implementar investigación y desarrollo?	SI___, NO___
31	¿Se tiene la capacidad para aprovechar las ideas sobre nuevos productos, servicios, maquinaria y materiales?	SI___, NO___



## Anexo C. Elementos de administración y control

### RECURSOS FÍSICOS Y TÉCNICOS.

- Computador portátil
- Alquiler de internet
- Libros en línea
- Artículos de revistas en panorama económico
- Norma ISO 9001-2015
- Investigaciones de trabajo de otros autores
- Información Cámara de comercio del Putumayo
- Normas Icontec NTC 5613 y 4490
- Moto (medio de transporte personal)
- Combustible
- Medio de comunicación (celular, correo electrónico y redes sociales)

### TALENTO HUMANO.

Autores:

Onelia Zambrano Álvarez

Luz Diomaira Zambrano Álvarez

Asesores:

Asesor Metodológico Karen Chanchi

### PRESUPUESTO.

**Tabla 25.**Presupuesto de anteproyecto

<b>PRESUPUESTO ANTEPROYECTO</b>				
<b>ITEM</b>				
<b>Presupuesto para la elaboración del Anteproyecto de grado.</b>				
<b>RECURSOS TECNOLOGICOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>V/TOTAL</b>
computador portátil	UND	1	\$600.000	\$600.000
Celular	UND	1	\$750.000	\$750.000
Internet	XMES	3	\$69.000	\$207.000
			<b>Subtotal =</b>	<b>\$1.557.000</b>
<b>TRANSPORTE</b>				
Concepto transporte	GLS	5	\$8.100	\$40.500
			<b>Subtotal =</b>	<b>\$ 40.500</b>



<b>otros gastos</b>				
refrigerios	UND	5	\$2.000	\$ 10.000
hidratación	UND	4	\$1.000	\$4.000
Asesoría	UND	1	\$25.000	\$25.000
recarga para comunicación	UND	3	\$10.000	\$30.000
			<b>Subtotal=</b>	<b>\$69.000</b>
<b>impresiones</b>				
impresión ante proyecto	UND	1	\$2.500	\$2.500
impresiones de artículos	UND	3	\$ 700	\$2.100
			<b>Subtotal=</b>	<b>\$4.600</b>
			TOTAL, COSTO DIRECTO	\$1.671.100
			IMPREVISTOS 10%	\$167.110
			<b>TOTAL, COSTO DE ANTEPROYECTO</b>	<b>\$1.838.210</b>

PROHIBIDA SU COMERCIALIZACIÓN



## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**Tabla 26.** Cronograma de actividades.

DETALLE	AÑO 2020																																							
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
<b>ANTEPROYECTO</b>																																								
Organización de la estructura de la propuesta																																								
Realizar correcciones de la propuesta																																								
Elaboración de los marcos de referencia																																								
Elaboración del diseño metodológico																																								
Elaboración de los elementos administrativos y de control																																								
Herramientas de recolección de información																																								
Ajustes al anteproyecto																																								
Revisión de asesores																																								
Envío anteproyecto																																								
Realizar correcciones del anteproyecto																																								
Envío de anteproyecto corregido																																								
<b>PROYECTO</b>																																								
Ajustes de acuerdo a las correcciones																																								
Aplicación de los instrumentos de recolección de datos																																								
Tabulación de datos e información																																								
Análisis de la evaluación para el diagnóstico																																								
Elaborar estrategias, acciones y controles.																																								
Diseñar un plan de mejoramiento																																								
Conclusiones y recomendaciones del proyecto de grado																																								
Ajustes finales del proyecto de grado																																								
Entrega del trabajo final																																								
Sustentaciones																																								

**Fuente.** Elaborada por el autor.



**Anexo D. Formato PQRS.**

FORMATO ÚNICO PARA LA PETICIÓN,  
QUEJA, RECLAMO, Y/O SUGERENCIA

RADICADO: \_\_\_\_\_

DATOS QUIEN PRESENTA LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, Y/O SUGERENCIA			
NOMBRE COMPLETO:		IDENTIFICACIÓN:	
EMAIL:		TELÉFONO:	

PETICIÓN:	QUEJA:	RECLAMO:	SUGERENCIA:

MOTIVO POR EL CUAL PRESENTA LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA
DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA
ANEXO, RELACIÓN DE DOCUMENTOS SI LOS PRESENTA

FIRMA \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_



PROHIBIDA SU COPIA