

PROYECTO DE INTERVENCIÓN A LA EMPRESA NATURAL LIFE STYLE

M&W

Proyecto Final de Grado

Departamento de Ciencias económicas y contables

Universidad Católica Luis Amigó

Diana Gisela Moncada Salazar

María Valentina Restrepo Guisao

17 de noviembre de 2021

Tabla de Contenido

1. FORMULACIÓN ANTEPROYECTO.	9
1.1 Información del Contexto Corporativo	9
Direccionamiento estratégico actual	10
Propuesta para desarrollar este proyecto	11
1.2 Introducción	13
1.3 Abstract	15
1.4 Marco de referencia:	17
Antecedentes:	17
Referentes Teóricos	20
1.5 Justificación	22
1.6 Pregunta Objeto de estudio, Orientadora:	24
1.7 Objetivo General	27
Objetivos Específicos	27
1.8 Alcances del proyecto	28
Calendario operativo (tipo cronograma de actividades)	28
1.8 Glosario de términos	29
2 DESARROLLO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN	31
2.1 Desarrollo de Objetivos Específicos	31
Objetivo 1 y objetivo 2	31
MATRIZ FODA "Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas"	32
MATRIZ EFI "Evaluación de Factores Internos"	33
MATRIZ EFE "Evaluación de Factores Externos"	35
MATRIZ PCI "Perfil de Capacidad Interna"	37
MATRIZ POAM "Perfil de Oportunidades y amenazas"	39
MATRIZ MPC "Perfil de Oportunidades y amenazas"	40
2.2 Metodología	42
Tamaño de la muestra:	42
El modelo de Tom Lambert	43
Cuestionario de Denison Organizational Culture Survey:	45

MATRIZ FODA "Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas"	47
MATRIZ EFI "Evaluación de Factores Internos"	48
MATRIZ EFE (Evaluación de Factores Externos)	50
MATRIZ PCI "Perfil de Capacidad Interna"	51
MATRIZ POAM "Perfil de Oportunidades y amenazas"	52
MATRIZ MPC "Perfil de Oportunidades y amenazas"	53
2.3 Trabajo de Campo	55
2.4 Recolección de Información, Sistematización y Codificación	58
Informe hallazgos	58
Oportunidad de mejora	61
2.5 Propuesta Técnica	65
Direccionamiento estratégico	65
Misión	65
Visión	65
Objetivos estratégicos	65
Organigrama	67
REGLAMENTO INTERNO	85
PREÁMBULO	85
CAPÍTULO I	85
INDICACIÓN DEL EMPLEADOR Y DEL ESTABLECIMIENTO O LUGARES DE TRABAJO COMPRENDIDOS POR EL REGLAMENTO.	85
CAPÍTULO II	86
CONDICIONES DE ADMISIÓN	86
CAPÍTULO III	87
CONTRATO DE APRENDIZAJE	87
CAPÍTULO IV	89
PERÍODO DE PRUEBA	89
CAPÍTULO V	90
TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS.	90
CAPÍTULO VI	91
HORARIO DE TRABAJO	91

CAPÍTULO VII	92
HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO, SU AUTORIZACIÓN, RECONOCIMIENTO Y PAGO.	93
CAPÍTULO IX	98
VACACIONES REMUNERADAS	98
CAPÍTULO X	99
PERMISOS Y LICENCIAS	99
CAPÍTULO XI	105
SALARIO MÍNIMO LEGAL O CONVENCIONAL, LUGAR Y DÍA DE PAGOS, PERÍODOS QUE LOS REGULA.	105
CAPÍTULO XII	108
TIEMPO Y FORMA EN QUE LOS TRABAJADORES DEBEN SUJETARSE A LOS SERVICIOS MÉDICOS QUE EL EMPLEADOR SUMINISTRE.	108
CAPÍTULO XIII	110
PRESCRIPCIONES DE ORDEN Y SEGURIDAD.	110
CAPÍTULO XIV	113
CONDUCTO REGULAR	113
CAPÍTULO XV	113
INDICACIONES PARA EVITAR QUE SE REALICEN LOS RIESGOS PROFESIONALES E INSTRUCCIONES, PARA PRESTAR LOS PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ACCIDENTE.	113
CAPÍTULO XVI	115
ORDEN JERÁRQUICO DE LOS REPRESENTANTES DEL EMPLEADOR	115
CAPÍTULO XVII	116
ESPECIFICACIONES DE LAS LABORES QUE NO DEBEN EJECUTAR LAS MUJERES Y LOS MENORES DE EDAD.	116
CAPÍTULO XVIII	119
OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES ESPECIALES PARA EL EMPLEADOR Y LOS TRABAJADORES.	119
CAPÍTULO XIX	125
OTRAS DISPOSICIONES COMPORTAMENTALES EN EL LUGAR DE TRABAJO	125

CAPÍTULO XX	126
CALIDAD EN EL SERVICIO	126
CAPÍTULO XXI	127
ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS	127
CAPÍTULO XXII	130
JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE TRABAJO	130
CAPÍTULO XXIII	132
PROCEDIMIENTOS PARA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMAS DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS	132
CAPÍTULO XXIV	135
RECLAMOS	135
CAPÍTULO XXV	136
BENEFICIOS EXTRALEGALES	136
CAPÍTULO XXVI	137
CONTRATOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS	137
CAPÍTULO XXVII	137
ACOSO LABORAL	137
CAPÍTULO XXVIII	143
PUBLICACIÓN Y VIGENCIA DEL REGLAMENTO	143
CAPÍTULO XXIX	143
DISPOSICIONES FINALES	143
CAPÍTULO XXX	144
CLÁUSULAS INEFICACES	144
2.6 Conclusiones	145
2.7 Recomendaciones	146
2.8 Bibliografía y Cibergrafía	147
Bibliografía	147

Tabla de Imágenes

Imagen 1. Unidades económicas en el país. Fuente: DANE	17
Imagen 2 Unidades económicas por departamentos. Fuente: DANE.....	18
Imagen 3 Unidades económicas por tipo a nivel nacional. Fuente: DANE	19
Imagen 4: Calendario operativo Fuente: Elaboración propia.....	28
Imagen 5 Imagen 5: Matriz FODA Fuente: Fred R David, Administración estratégica (David, 2000).....	32
Imagen 6: Matriz FODA Fuente: Elaboración propia	33
Imagen 7: Matriz EFI Fuente: Elaboración propia.....	33
Imagen 8: Matriz EFE Fuente: Elaboración propia.....	35
Imagen 9: Matriz PCI Fuente: Elaboración propia.....	37
Imagen 10: Matriz POAM Fuente: Elaboración propia.....	39
Imagen 11: Matriz MPC Fuente: Elaboración propia.....	40
Imagen 12: Cuestionario Fuente (Agua & Robayo, 2019)	56
Imagen 13: Organigrama Fuente: elaboración propia	67
Imagen 14: Perfil de cargo 1 Fuente: Natural Life Style M & W.....	68
Imagen 15: Perfil de cargo 2 Fuente: Natural Life Style M & W.....	69
Imagen 16: Perfil de cargo 3 Fuente: Natural Life Style M & W.....	70
Imagen 17: Perfil de cargo 3 Fuente: Natural Life Style M & W.....	71
Imagen 18: Perfil de cargo 4 Fuente: Natural Life Style M & W.....	72
Imagen 19: Perfil de cargo 5 Fuente: Natural Life Style M & W.....	73
Imagen 20: Perfil de cargo 6 Fuente: Natural Life Style M & W.....	74
Imagen 21: Perfil de cargo 7 Fuente: Natural Life Style M & W	75
Imagen 22: Perfil de cargo 8 Fuente: Natural Life Style M & W.....	76
Imagen 23: Perfil de cargo 9 Fuente: Natural Life Style M & W.....	77
Imagen 24: Perfil de cargo 10 Fuente: Natural Life Style M & W.....	78
Imagen 25: Perfil de cargo 11 Fuente: Natural Life Style M & W	79
Imagen 26: Perfil de cargo 12 Fuente: Natural Life Style M & W.....	80
Imagen 27: Perfil de cargo 13 Fuente: Natural Life Style M & W.....	81
Imagen 28: Perfil de cargo 14 Fuente: Natural Life Style M & W	82
Imagen 29: Perfil de cargo 15 Fuente: Natural Life Style M & W.....	83

Imagen 30: Perfil de cargo 16 Fuente: Natural Life Style M & W..... 84

Tabla de Gráficos

Gráfico 1: Pregunta 1 Fuente. Elaboración propia.....	58
Gráfico 2: Pregunta 2 Fuente. Elaboración propia.....	59
Gráfico 3: Pregunta 3 Fuente. Elaboración propia.....	59
Gráfico 4: Pregunta 4 Fuente. Elaboración propia.....	59
Gráfico 5: Pregunta 5 Fuente. Elaboración propia.....	60
Gráfico 6: Pregunta 6 Fuente. Elaboración propia.....	60
Gráfico 7: Pregunta 7 Fuente. Elaboración propia.....	61
Gráfico 8: Pregunta 8 Fuente. Elaboración propia.....	61
Gráfico 9: Pregunta 9 Fuente. Elaboración propia.....	62
Gráfico 10: Pregunta 10 Fuente. Elaboración propia.....	62
Gráfico 11: Pregunta 11 Fuente. Elaboración propia.....	63
Gráfico 12: Pregunta 12 Fuente. Elaboración propia.....	63
Gráfico 13: Pregunta 12 Fuente. Elaboración propia.....	63
Gráfico 14: Pregunta 13 Fuente. Elaboración propia.....	64
Gráfico 15: Pregunta 14 Fuente. Elaboración propia.....	64

1. FORMULACIÓN ANTEPROYECTO.

1.1 Información del Contexto Corporativo

A finales del 2014 dos jóvenes (Sebastián y Juan Esteban) emprendedores venían con las intenciones de independizarse y llevar a cabo su emprendimiento, pero estaban trabajando en empresas donde económicamente tenían buenos ingresos y estaban en su zona de confort por lo cual seguían trabajando ahí; hasta que cierto día a principios de 2015 uno de ellos (Sebastián) se quedó sin empleo, desesperado por hallar la forma de obtener ingresos arrancó con la venta de carnes frías empacadas al vacío por los barrios de Medellín, las cuales adquiría en grandes cantidades en una comercializadora y las vendía al detal a los clientes finales (PAP y TAT).

Éste joven tenía el negocio de la venta de carnes frías con un socio y les estaba yendo muy bien, en tan solo 15 días lograron tener un equipo de ventas de 8 personas, con su respectivo uniforme, catálogos y carnet; el producto había tenido muy buena acogida en el mercado y las ventas estaban incrementando, pero un día los socios tuvieron diferencias, es en ese momento que Sebastián se desanima y poco a poco va dejando a un lado este emprendimiento.

Pero a pesar de este fracaso él se dio cuenta de la capacidad que tenía para emprender y formar empresa y rompió el paradigma que lo llevó a arriesgar nuevamente por su idea inicial, (tener una comercializadora de productos naturales para la salud física y mental) sin miedos y sin temores a fracasar en el intento.

Esta vez su emprendimiento fue el que había estado pensando por varios meses y su aliado o socio fue su hermano Juan Esteban que por esos días se había quedado desempleado, recibió la liquidación y con ese capital empezaron a darle forma a su idea.

Ellos crearon una comercializadora de productos naturales para la salud física y mental, los productos inicialmente no eran marca propia, pero al cabo de varios meses ya tenían convenios con laboratorios que maquilaban los productos con la marca propia, iniciaron con 7 líneas de productos diferentes y empezaron con un equipo de trabajo de 4 personas, adecuaron la sala de la casa como oficina y las ventas del primer mes fueron de 140 productos aproximadamente, todo esto fue a mediados del 2015; durante todo este tiempo que ha transcurrido han ido creciendo poco a poco a pesar de que han tenido muchos altibajos (han cambiado de proveedores, han tenido que conseguir inversionistas, en ocasiones el personal de ventas era insuficiente, etc.) Pero se han logrado sostener de una manera admirable.

Hoy la empresa cuenta con 80 empleados, tiene una amplia sede administrativa, tiene activos, tiene un buen posicionamiento en el mercado en la ciudad de Medellín y Área Metropolitana, mes a mes cuenta con más 3.000 ventas, cuenta con una base de datos propia de más de 32.000 clientes que han consumido los productos, cuentan con 10 líneas de productos que se han ido mejorando y transformando con el paso del tiempo y varios canales de ventas: PAP (siendo el principal), Call center y redes sociales (nuevo después de la pandemia).

Direccionamiento estratégico actual

Misión

Brindar a las personas un estilo de vida natural, enfocado en el cuidado corporal y el bienestar de la salud física y mental.

Visión

Seremos en el 2023 la mejor empresa comercializadora de productos nutricionales de la región.

Propuesta para desarrollar este proyecto

Es importante tener un direccionamiento estratégico definido, una estructura organizada y una cultura organizacional determinada, para que los empleados y socios puedan saber qué acciones tomar y cómo enfocar el trabajo en equipo orientado al logro de objetivos.

Fases del proceso:

1. Conocer a **Natural Life Style M & W**: Realizar un diagnóstico que nos permita conocer los factores externos e internos que tiene relación con la organización, diferentes matrices que nos ayuden a identificar las necesidades y fortalezas de la empresa.

Determinar cómo es el funcionamiento de la empresa en la parte operativa, que cargos existen, cual es el rol de cada cargo, como está conformada la parte estructural en general, etc.

También es importante conocer a los empleados y su cultura organizacional, para determinar unos valores corporativos que los representen y desarrollar un reglamento interno, ya que esta es una necesidad de la empresa.

2. Plasmar el direccionamiento estratégico teniendo en cuenta las expectativas de la gerencia:

- Misión
- Visión
- Objetivos estratégicos
- Valores corporativos
- Políticas de servicio al cliente
- Diseñar la estructura organizacional
- Organigrama

- Perfiles de cargo
 - Reglamento interno (políticas de comportamiento)
3. Por medio de los resultados del direccionamiento estratégico y la estructura organizacional definir una cultura organizacional donde por medio de esta se lleve a cabo el cumplimiento de todos los objetivos.
 4. Presentar propuesta a la gerencia.

1.2 Introducción

En la actualidad todavía existen empresas que desarrollan sus actividades empíricamente sin tener una adecuada planeación estratégica, cultura y estructura organizacional, esto hace que la ejecución de las actividades y los procesos sea cada vez más compleja. En tal sentido, dichas herramientas facilitan la toma de decisiones, hacen que se pueda evaluar la situación actual de la empresa y permite la implementación de estrategias acordes con los planes a corto y mediano plazo de la organización, es por esto que con el desarrollo de este trabajo se pretende brindar una solución en cuanto a las dificultades que se han presentado por la ausencia de las mismas.

En este trabajo se analiza la planeación estratégica, la estructura y la cultura organizacional como herramientas gerenciales que son primordiales a la hora de dirigir una empresa, pensando en garantizar su rentabilidad y sostenibilidad en el futuro, ya que debido a la competencia empresarial y a la creciente globalización las empresas deben estar un paso adelante para enfrentar los desafíos ante cualquier situación del entorno cambiante.

Para el desarrollo de este proyecto se efectuaron varias reuniones y entrevistas con personal administrativo para tener una idea clara de lo que quiere lograr la gerencia y también un diagnóstico de la situación actual de la empresa con una herramienta muy funcional como la matriz DAFO, que ayuda a conocer la empresa tanto a nivel interno como externo donde se recogen las debilidades y fortalezas, oportunidades y amenazas, información necesaria para identificar el estado de la empresa, logrando tener una visión más general del panorama.

También se realizan las matrices EFI (Evaluación de Factores Internos), EFE (Evaluación de Factores Externos), PCI (Perfil Competitivo Interno), POAM (Perfil de Oportunidades y Amenazas), MPC (Matriz de Perfil Competitivo) y el cuestionario Denison para realizar un análisis más profundo a través de los resultados de dichas matrices.

Como siguiente paso, después de obtener toda la información requerida se analiza y se realiza una propuesta ajustada a los requerimientos de la gerencia, proponiendo un direccionamiento estratégico (valores, misión, visión, objetivos estratégicos, políticas de servicio al cliente), cultura organizacional (reglamento interno) y estructura organizacional (organigrama y perfiles de cargo).

Finalmente se plantean unas estrategias y tácticas para sus respectivos objetivos estratégicos puntuales facilitando el cumplimiento de estos, haciendo que la gerencia pueda lograr sus objetivos a través del tiempo.

1.3 Abstract

The Natural Life Style M&W company is a marketer of natural products that is positioned in the metropolitan area of the city of Medellín. At present it does not have a defined strategic planning, structure and organizational culture; For this reason, there are no strategic plans that have been prepared to fulfill the objectives proposed by the management. This situation prevents decision making and the execution of tasks to obtain results, it is also a negative factor for continuous improvement.

The elaboration of a strategic planning, structure and organizational culture according to the needs that the company presents, are essential for the achievement of objectives, improvement of internal processes, and achieve long-term growth and sustainability.

Keywords: Strategic planning, organizational structure, organizational culture, objectives, result

Resumen

La empresa **Natural Life Style M&W** es una comercializadora de productos naturales que está posicionada en el área metropolitana de la ciudad de Medellín. En la actualidad no cuenta con una planeación estratégica, estructura y cultura organizacional definida; por tal motivo no existen planes estratégicos elaborados que permitan dar cumplimiento a los objetivos que se proponga la gerencia. Esta situación impide la toma de decisiones y la ejecución de las tareas para obtener resultados, además es un factor negativo para la mejora continua.

La elaboración de una planeación estratégica, estructura y cultura organizacional acorde a las necesidades que presenta la empresa, son indispensables para el logro de objetivos, mejoramiento de procesos internos, y lograr un crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

Palabras claves: Planeación estratégica, estructura organizacional, cultura organizacional, objetivos, resultado

1.4 Marco de referencia:

Antecedentes:

La empresa **Natural Life Style M&W** con su actividad económica de comercialización de productos naturales al por mayor y al por menor, se ubica en el sector comercio; este es uno de los sectores que ha registrado en el país uno de los más altos índices de crecimiento económico, para este año según cifras del DANE registró el 55,2% de unidades económicas comparado con los demás sectores.

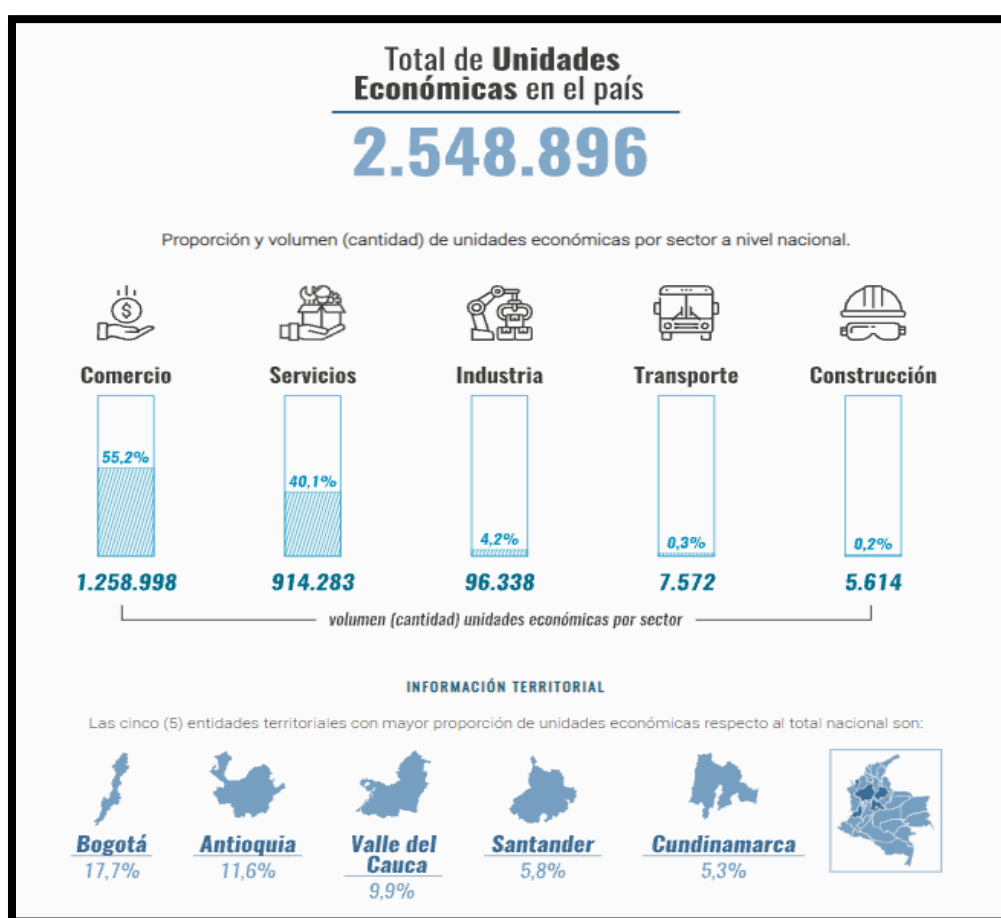


Imagen 1. Unidades económicas en el país. Fuente: DANE

Distribución de unidades económicas por sectores: Comercio 1.258.998 (55,2%); Servicios 914.283 (40,1%); Industria 96.338 (4,2%); Transporte 7.572 (0,3%) y Construcción 5.614 (0,2%).

La empresa está ubicada en el Municipio de Bello-Antioquia, en el departamento de Antioquia el sector comercio tiene una gran participación del 11,65% después de Bogotá que ocupa el primer lugar.

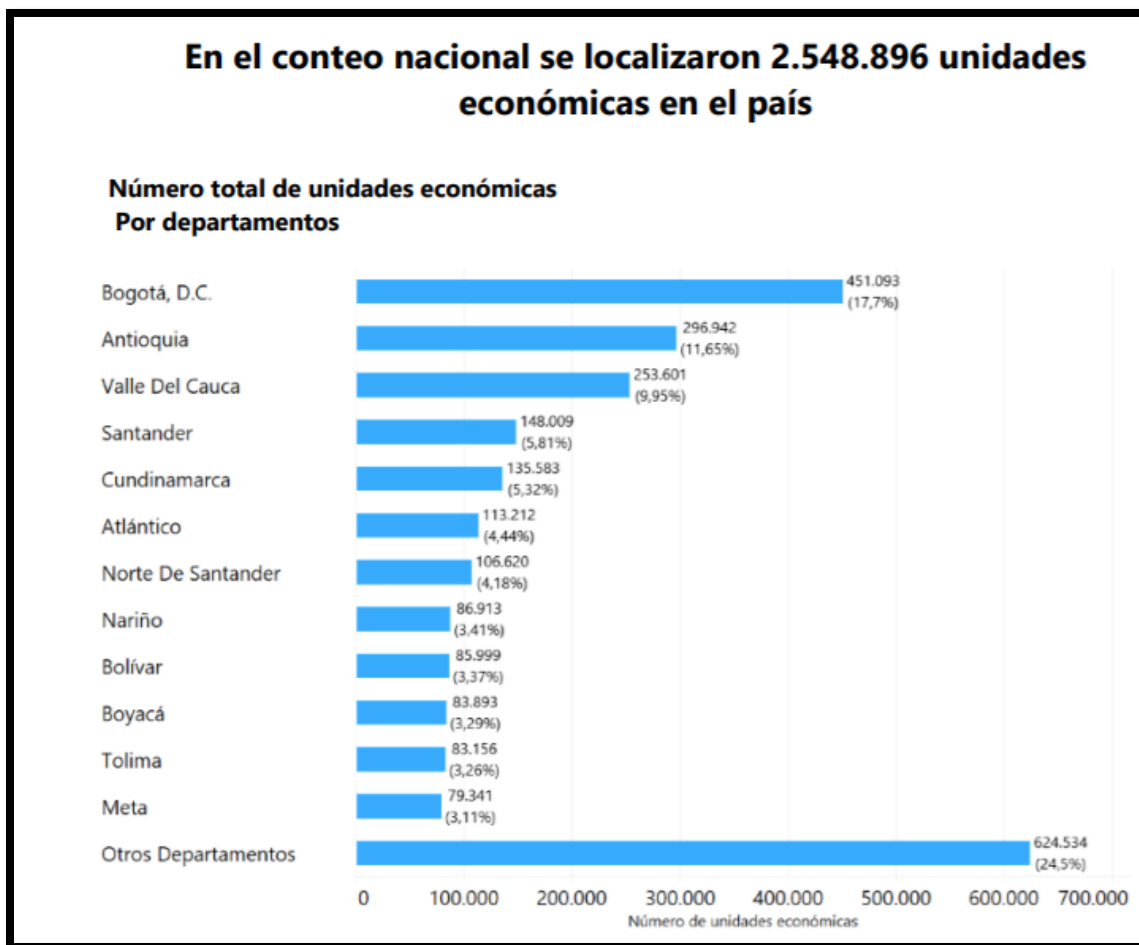


Imagen 2 Unidades económicas por departamentos. Fuente: DANE

En total son 2.548.896 unidades económicas en el país. Por departamentos, Bogotá D. C. tuvo una participación del 17,7% (451.093 unidades), seguido por Antioquia con el 11,65%

(296.942 unidades), Valle del Cauca con 9,95% (253.601 unidades), Santander con 5,81% (148.009 unidades) y Cundinamarca con 5,32% (135.583 unidades).

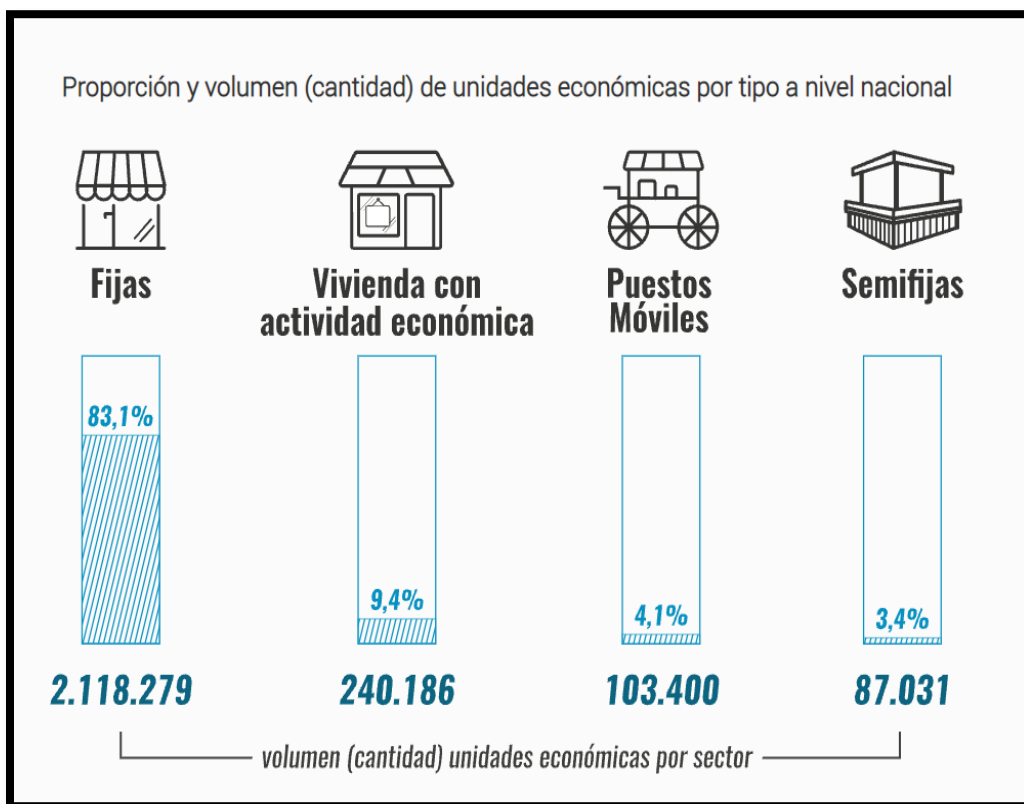


Imagen 3 Unidades económicas por tipo a nivel nacional. Fuente: DANE

Distribución de unidades económicas por tipo a nivel nacional: fijas con el 83,1% (2.118.279), Vivienda con actividad económica con 9,4% (240.186), puestos móviles con el 4,1%(103.400) y semifijas con el 3,4%(87.031).

En Bello-Antioquia donde se ubica la empresa **Natural Life Style M & W**, los estilos de vida saludable se han convertido en un factor esencial para nuestra sociedad, como nos muestran diferentes noticias, el gobierno y la necesidad de las personas han creado nuevas rutinas alimenticias y de cuidado donde nuestros productos juegan un papel importante; Los mercados

saludables, las políticas públicas y espacios creados por el gobierno para compartir y ejercitarse al aire libre y la necesidad de complementar la alimentación con productos naturales. (Dane, 2021)

Referentes Teóricos

El desarrollo de este Proyecto de intervención está basado en fuentes secundarias para definir algunos conceptos.

Direccionamiento estratégico según el artículo “Direccionamiento Estratégico CMAPS”: (Trujillo, 2006), se divide en dos palabras: direccionamiento, que se entiende como el camino o la planeación que debe seguirse para la ejecución del funcionamiento de una organización y estrategia, que es aplicada como arte, guerra o competencia. La estrategia empresarial se define como “la determinación de metas y objetivos a largo plazo; la adopción de cursos de acción para alcanzar las metas y objetivos; y la asignación de recursos para alcanzar esas metas.” según Alfred Chandler.

Para este fin, es importante señalar que el direccionamiento estratégico es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la empresa hacia el futuro. (Serna, 2000)

La cultura organizacional se ha destacado por ocupar un lugar importante en la gestión de las personas y en las últimas décadas se ha vuelto un objeto de estudio por organizaciones de todos los sectores y tamaños, que hacen un esfuerzo por identificar a través de las diferentes metodologías existentes tomando como referencia para su medición las técnicas, el análisis y la

interpretación de consultores tanto externos como internos del área de gestión humana de cada empresa.

“La medición y descripción del clima organizacional no puede quedarse solamente en la etapa de diagnóstico; sus resultados son el fundamento para definir intervenciones que mediante un proceso de cambio influyen en las percepciones que las personas tienen y de esta forma producir un clima organizacional satisfactorio. Este propósito exige una visión de consultoría interna o externa en la perspectiva del desarrollo organizacional”. (Méndez, 2006)

1.5 Justificación

El presente trabajo es una oportunidad para la empresa **Natural Life Style M & W** que en su necesidad de plasmar sus objetivos y metas, transmitir a sus colaboradores la esencia de la empresa y trabajar en el logro de un mismo objetivo, hace evidente la falta de tener un direccionamiento estratégico definido que lleve al logro de los objetivos, también una mejora en la parte estructural de la empresa, que lleven a determinar una cultura organizacional que permita que desde la gerencia se trabaje en la misma línea, para lograr llevar a la empresa un paso más adelante en innovación, la empresa no puede quedarse con lo que ya no está dando resultado, las organizaciones actualmente no solo esperan crecer a nivel económico, ya no estamos en la era industrial donde solo importaba producir y producir, hoy debemos estar a la vanguardia de las necesidades de los colaboradores y contribuir a su bienestar laboral, quienes con el acceso a la información fácilmente pueden escoger otras ofertas laborales, la rotación de personal genera pérdida de tiempo y dinero, esto retrasa el logro de objetivos, pero si por el contrario generamos a través de estas herramientas motivación, y le permitimos ver tanto a la gerencia como a los colaboradores el potencial y futuro crecimiento que se puede obtener si nos adaptamos a una cultura para el logro de objetivos y por medio de ella también fortalecer el sentido de pertenencia.

Según cámara de comercio el 70% de las pymes que abren sus puertas al mercado laboral, cierran en los primeros cinco años, esto se debe a que la mayoría son administradas empíricamente sin tener objetivos claros y definidos, de acuerdo a lo anterior se requiere de un manejo administrativo sólido y estructurado el cual es fundamental para el buen funcionamiento; con el diseño del direccionamiento estratégico, la estructura y la cultura organizacional se puede garantizar la sostenibilidad de la empresa a través del tiempo.

Es por esto que el presente trabajo pretende definir el direccionamiento estratégico, la estructura y la cultura organizacional de la empresa **Natural Life Style M&W**, para que este nuevo enfoque permita el auto crecimiento y el sostenimiento a través del tiempo, por medio de la formulación de estrategias, que posibilite la identificación de las debilidades y fortalezas internas de la organización, la determinación de las oportunidades y amenazas externas del entorno, la definición de la misión y de la visión, el establecimiento de objetivos y el desarrollo de estrategias, todo este análisis lleva a la implementación de un modelo el cual permite desarrollar una propuesta de direccionamiento estratégico de la empresa **Natural Life Style M&W**.

1.6 Pregunta Objeto de estudio, Orientadora:

En Colombia según IARA, un grupo de consultoría de compañías, en promedio el 70% de las pequeñas y medianas empresas (pymes) fracasan en los primeros cinco años; mientras que el 90% no llega a 10 años. Esta tendencia es dada en gran parte por el manejo administrativo el cual se realiza de manera empírica y no se tiene en cuenta el contexto.

Felipe Torres, expresidente del programa de Transformación Productiva del **Ministerio de Comercio**, afirmó: “El país necesita más empresas con cultura de la productividad: que planeen, definan indicadores, midan sus procesos, aumenten la calidad, reduzcan sus costos y optimicen los recursos para tener una oferta más competitiva en el mercado local e internacional”

El 70% de las 'pymes' en Colombia fracasan en los primeros cinco años | RCN Radio

De acuerdo a lo anterior todas las empresas requieren de un manejo administrativo sólido y definido, el cual es fundamental para el buen funcionamiento, apoyado en un direccionamiento estratégico que permita tomar decisiones que apunten al crecimiento y estabilidad de la empresa.

El direccionamiento estratégico, la estructura de la empresa y la cultura organizacional son claves al momento de dirigir, haciendo un estudio previo y global se evidencia que la empresa **Natural Life Style M&W** solo cuenta con misión y visión y en el momento están desactualizadas, las demás variables mencionadas anteriormente no están todavía establecidas, lo cual genera una problemática a nivel interno que desglosaremos más adelante; esta dificultad existe desde el momento en que se creó la empresa hace seis años, ya que en ningún momento se ha realizado un plan estratégico y estructural, del mismo modo no se ha definido una cultura organizacional que lleve por un mismo camino a la gerencia y a todos los colaboradores para el logro de los objetivos.

Se hace evidente la necesidad de diseñar el direccionamiento estratégico (misión, visión, objetivos estratégicos, valores corporativos y reglamento interno) y plasmar toda la parte

estructural de la empresa definiendo una división por áreas de trabajo de acuerdo a sus funciones a través del organigrama y perfiles de cargo que son muy importantes para el funcionamiento de la empresa; y la cultura organizacional como resultado de las anteriores variables.

El direccionamiento estratégico de una empresa es indispensable ya que es un pilar fundamental para saber cuál es la razón de ser, que quiere lograr en el futuro y que debe hacer para alcanzar esa visión planteada por medio de los objetivos propuestos, para esto es importante tener claro los objetivos estratégicos deben constituir respuestas positivas o soluciones a los grandes problemas o necesidades que se deben definir teniendo en cuenta como referencia la visión empresarial y la misión.

La estructura organizacional la requiere toda empresa, sea pequeña, mediana o grande, **Natural Life Style M&W** no es la excepción, con dicha estructura bien conformada va a poder tener un crecimiento y ser más rentable, también ayuda a la gerencia a identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa y asegura que existan suficientes recursos humanos para lograr las metas establecidas, además de tener las responsabilidades claramente estipuladas con una descripción de las funciones de cada cargo y por ende cada cargo debe de ocupar una posición en el organigrama de la empresa. Con una estructura organizacional bien diseñada se facilita la realización de los proyectos y se pueden identificar mejor los recursos humanos disponibles para ellos, si está bien determinada la responsabilidad de cada departamento y las capacidades de cada miembro del equipo.

Es importante tener definida la cultura organizacional para esta y para cualquier empresa porque impacta todas las áreas de trabajo y es el marco moral dentro del cual trabajan los empleados y se toman las diferentes decisiones, a través de un conjunto de conductas y valores que dirigen la empresa, teniendo con esto un mecanismo de control que guía y moldea las actitudes

y el comportamiento de los empleados; además sirve para crear un clima laboral agradable, llevadero y productivo, con el cual se puede proyectar una imagen positiva con un buen ambiente laboral que lleve a los colaboradores a apreciar la marca generando un compromiso más grande con sentido de pertenencia e incrementando la estabilidad del sistema, esto se logra transmitir a través del tiempo y se va adaptando de acuerdo a las necesidades de la dinámica organizacional, también para hacer una buena selección de personal que si se tienen bien definidos los valores, va a ser la correcta desde el inicio y se va a minimizar la rotación de personal con la que cuenta la empresa **Natural Life Style M&W** en la actualidad.

1.7 Objetivo General

Establecer el direccionamiento estratégico, la estructura y la cultura organizacional de la empresa **Natural Life Style M & W**, mediante un proyecto de intervención, como propuesta a la gerencia para garantizar la sostenibilidad de la empresa.

Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual de la empresa **Natural Life Style M & W**, sus componentes actuales de direccionamiento estratégico, la estructura y la cultura organizacional.
- Analizar la información recolectada, con el fin de obtener un diagnóstico sobre la situación actual en cuanto a direccionamiento estratégico, la estructura y la cultura organizacional.
- Diseñar el direccionamiento estratégico, la estructura y la cultura organizacional para la empresa **Natural Life Style M & W**, de acuerdo a los resultados deseados por la gerencia para la sostenibilidad de la empresa.

1.8 Alcances del proyecto

Este proyecto de intervención se realizó para la empresa **Natural Life Style M & W** ubicada en el barrio la cabañita en Bello-Antioquia, durante el año 2021, esta propuesta será presentada al propietario para que la evalúe y posteriormente decida implementarla por cuenta propia.

La propuesta pretende llegar hasta proponer el diseño del direccionamiento estratégico, la estructura y la cultura organizacional, permitiendo la toma de decisiones y el logro de objetivos de una manera más rápida y eficaz, garantizando la sostenibilidad de la empresa en los próximos cinco años.

Calendario operativo (tipo cronograma de actividades)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	I SEMESTRE 2021					II SEMESTRE 2021				
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
Recopilación de información para la propuesta de intervención	█	█	█							
visita a la empresa y encuentro con el gerente		█								
Formulación de anteproyecto		█	█							
Construcción del planteamiento del problema, objetivos y justificación		█	█	█						
Construcción del marco de referencia			█	█	█					
Revisión de bibliografía			█	█	█					
Elaboración del alcance del proyecto				█	█					
Desarrollo de objetivos específicos				█	█	█	█			
Diseño y aplicación de metodología					█	█	█			
Segunda visita a la empresa (Encuentro con gerente y algunos empleados)							█			
Trabajo de campo							█	█	█	
Recolección de información, sistematización y codificación							█	█	█	
Propuesta técnica								█	█	
Construcción de Introducción y abstract									█	
Desarrollo de conclusiones y recomendaciones									█	
Anexos									█	
Elaboración y revisión de normas APA									█	
Revisión										█
Correcciones										█
Aprobación										█

Imagen 4: Calendario operativo Fuente: Elaboración propia

1.8 Glosario de términos

PAP: Puerta a puerta (al momento de la venta).

Cultura organizacional: Son un conjunto de percepciones o manera de ver las cosas, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción entre los individuos de todas las organizaciones; con la cultura organizacional se puede hacer más fácil lograr que la estrategia funcione si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, que no funcione y retardar su puesta en práctica.

Estructura organizacional: Es la forma como se asigna el orden jerárquico y áreas de la empresa, para definir cómo está dividido el trabajo dentro de una organización, con esto se determinan los perfiles de cargo, tareas y responsabilidades de cada puesto para alcanzar la coordinación orientada al cumplimiento de los objetivos.

Planeación estratégica y direccionamiento estratégico: La planeación o direccionamiento estratégico define la dirección y el objetivo de la organización a corto, mediano o largo plazo, por medio de la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de los planes estratégicos por parte de la empresa con el fin de alcanzar las metas establecidas.

Unidad económica: Una unidad económica es una persona natural o jurídica que lleva a cabo una actividad económica en alguno de los cuatro (4) tipos: establecimiento fijo, semifijo, vivienda o en puestos móviles.

EFI: Matriz de Evaluación de factores internos.

EFE: Matriz de Evaluación de factores externos.

PCI: Matriz de Perfil de capacidad interna.

POAM: Matriz de Perfil de oportunidades y amenazas.

MPC: Matriz de perfil competitivo.

FODA: Matriz de Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

2 DESARROLLO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

2.1 Desarrollo de Objetivos Específicos

Objetivo 1 y objetivo 2

1. Identificar la situación actual de la empresa **Natural Life Style M & W**, sus componentes actuales de direccionamiento estratégico, la estructura y la cultura organizacional.
2. Analizar la información recolectada, con el fin de obtener un diagnóstico sobre la situación actual en cuanto a direccionamiento estratégico, la estructura y la cultura organizacional.

MATRIZ FODA "Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas"

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Existen deficiencias para el óptimo recaudo de la cartera ➤ No cuenta con una estructura organizacional definida. ➤ Falta plasmar una planeación estratégica. ➤ La oferta laboral para competir con la del mercado se debe mejorar. ➤ Solo cuenta con una metodología de venta definida. ➤ No tiene una cultura organizacional estructurada. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creciente demanda de productos naturales y tradicionales para la salud. ➤ Posible expansión hacia los municipios del departamento de Antioquia. ➤ Se puede innovar en los métodos de venta. ➤ Apertura de nuevas sedes en las principales ciudades del país. ➤ Alianzas con empresas o laboratorios. ➤ Apertura de lugares físicos para la venta.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La materia prima es de fácil adquisición y a muy bajo precio. ➤ Los productos son de muy buena calidad y de marca propia. ➤ Los precios compiten con los del mercado. ➤ La empresa maneja un buen liderazgo y excelente calidad humana por ello sus empleados tienen alto sentido de pertenencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pueden existir en ocasiones problemas de orden público para el recaudo de la cartera. ➤ El método de pago de los productos (crédito), está basado en la buena fe de los clientes y puede afectar la rentabilidad de la empresa. ➤ Entrada de nuevos competidores.

Imagen 5 Imagen 5: Matriz FODA Fuente: Fred R David, Administración estratégica (David, 2000)

Debilidades <ul style="list-style-type: none"> • Crear un convenio con centrales de información para crear más orden y efectividad en el recaudo • Crear la estructura, el direccionamiento estratégico y una cultura organizacional clara • Ampliar el portafolio de los canales de venta como las redes sociales y la expansión progresiva, hasta impactar a nivel nacional. 	Oportunidades <ul style="list-style-type: none"> • Realizar estudio de mercado de que nos permita conocer donde tenemos más oportunidades para comenzar a impactar el mercado
Fortalezas <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el capital humano a través de capacitaciones y formaciones que potencien sus habilidades. • Continuar en crecimiento en productos para ampliar el portafolio de la empresa, ya que su liquidez y oportunidad de adquisición de materias primas lo permiten 	Amenazas <ul style="list-style-type: none"> • Generar campañas de expectativa y publicitarias que mantenga fresca la oferta al cliente y lo motiven a la compra. • Plantear estrategias de cobro que permitan ser más amigable con el cliente y eviten problemas de orden público.

Imagen 6: Matriz FODA Fuente: Elaboración propia

MATRIZ EFI "Evaluación de Factores Internos"

Factor Interno Clave	Ponderación	Calificación F: 3(menor) 4(mayor) D: 1(mayor) 2(menor)	Total Ponderado
FORTALEZAS			
La materia prima es de fácil adquisición y a muy bajo precio	14%	4	0,56
Los productos son de muy buena calidad y de marca propia	14%	4	0,56
Los precios compiten con los del mercado.	11%	4	0,44
La empresa maneja un buen liderazgo y excelente calidad humana por ello sus empleados tienen alto sentido de pertenencia.	8%	4	0,32
DEBILIDADES			
Existen deficiencias para el óptimo recaudo de la cartera.	10%	2	0,20
No cuenta con una estructura organizacional definida.	10%	1	0,10
Falta plasmar una planeación estratégica.	10%	1	0,10
La oferta laboral para competir con la del mercado se debe mejorar.	5%	2	0,05
Solo cuenta con una metodología de venta definida.	8%	1	0,08
No tiene una cultura organizacional estructurada.	10%	2	0,10
Total	100%		2,51

Imagen 7: Matriz EFI Fuente: Elaboración propia.

El análisis de las variables internas arrojó una calificación de 2,51 la cual se encuentra por encima del promedio.

Dentro de las fortalezas que mayor calificación obtuvieron están la materia prima de fácil adquisición y a muy bajo precio y los productos son de muy buena calidad y de marca propia.

Con respecto a la materia prima de fácil adquisición y a muy bajo precio (resultado ponderado de 0,56), se determina que es una fortaleza mayor porque la empresa tiene convenio con dos laboratorios desde hace 6 años con los cuales se maneja un volumen de compras alto y por este motivo y por la antigüedad se reduce el costo en el producto terminado, un laboratorio está ubicado en la ciudad de Bogotá D.C y el otro en el municipio de Copacabana - Antioquia.

Los productos son de muy buena calidad y de marca propia (resultado ponderado de 0,56), es una de las fortalezas más importantes de la empresa ya que son reconocidos por su calidad y en 6 seis años la empresa no ha tenido ninguna queja de los productos.

Por otro lado, las debilidades más importantes encontradas son las deficiencias para el óptimo recaudo de la cartera, no cuenta con una estructura organizacional definida, falta plasmar una planeación estratégica y no tiene una cultura organizacional estructurada. Las tres últimas debilidades están relacionadas entre sí e indican que en la empresa **Natural Life Style M & W** no existe un direccionamiento estratégico definido y se relacionan a su vez con el problema de esta intervención.

La empresa no cuenta con una estructura organizacional definida, cabe resaltar que hay una falencia muy importante y que debe ser atendida con rapidez y es la falta de un manual de funciones que permita a todo el personal sobre todo al administrativo, saber con exactitud cuáles son las funciones que deben realizar para cumplir con los objetivos de cada cargo. Actualmente cada uno

de los colaboradores realizan sus actividades de acuerdo a las órdenes o a la naturaleza de su cargo, pero no existe documentación de dichas funciones.

Adicional, existe otra debilidad muy importante y son las deficiencias para el óptimo recaudo de cartera, ya que la empresa aún no tiene un sistema para diligenciar sus facturas y pagos, todas estas actividades se registran de forma manual y esto puede generar fraudes internos.

MATRIZ EFE "Evaluación de Factores Externos"

Factor Externo Clave	Ponderación	Calificación O: 3(menor) 4(mayor) A: 1(mayor) 2(menor)	Total Ponderado
OPORTUNIDADES			
Creciente demanda de productos naturales y tradicionales para la salud.	10%	3	0,30
Posible expansión hacia los municipios del departamento de Antioquia.	13%	4	0,52
Se puede innovar en los métodos de venta.	13%	3	0,39
Apertura de nuevas sedes en principales ciudades del país.	14%	4	0,56
Alianzas con empresas o laboratorios.	8%	3	0,24
Apertura de lugares físicos para la venta.	8%	3	0,24
AMENAZAS			
Pueden existir en ocasiones problemas de orden público para el recaudo de la cartera.	16%	1	0,16
El método de pago de los productos (crédito), está basado en la buena fe de los clientes y puede afectar la rentabilidad de la empresa.	11%	2	0,22
Entrada de nuevos competidores.	7%	2	0,14
Total	100%		2,77

Imagen 8: Matriz EFE Fuente: Elaboración propia.

El análisis de las variables externas arrojó una calificación de 2,77 la cual se encuentra por encima del promedio.

Dentro de las oportunidades que mayor calificación obtuvieron están la posible expansión hacia los municipios del departamento de Antioquia, se puede innovar en los métodos de venta y apertura de nuevas sedes en las principales ciudades del país.

Una oportunidad muy grande es la posible expansión hacia los municipios del departamento de Antioquia (resultado ponderado de 0,56), esta estrategia ya se ha venido ejecutando en la empresa desde el presente año, se han visitado algunos municipios y los resultados han sido exitosos, por este motivo sigue latente la oportunidad de poder llegar con los productos a cada municipio de Antioquia.

Se puede innovar en los métodos de venta (resultado ponderado de 0,39), la empresa solo cuenta con una metodología de ventas fuerte (venta puerta a puerta), las otras que tiene (redes sociales y call center) no están tan desarrolladas, se debe buscar otras alternativas de venta que lleven a que la empresa realice sus ventas por diversos canales.

Otra oportunidad que se destaca es la apertura de nuevas sedes en las principales ciudades del país (resultado ponderado de 0,56), según la experiencia que han obtenido en los diferentes municipios de Antioquia, se puede apreciar que se puede expandir la empresa abriendo nuevas sedes en las diferentes ciudades del país para abarcar cada ciudad y municipios cercanos de la misma, utilizando la misma metodología de ventas.

Las dos amenazas fuertes que tiene la empresa son, pueden existir en ocasiones problemas de orden público para el recaudo de la cartera (resultado ponderado de 0,16) y el método de pago de los productos (crédito) está basado en la buena fe de los clientes y puede afectar la rentabilidad

de la empresa (resultado ponderado de 0,22), las dos variables se relacionan y pueden llegar a afectar muy significativamente la rentabilidad de la empresa.

MATRIZ PCI "Perfil de Capacidad Interna"

FACTORES	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	<u>A</u>	<u>M</u>	<u>B</u>	<u>A</u>	<u>M</u>	<u>B</u>	<u>A</u>	<u>M</u>	<u>B</u>
La materia prima es de fácil adquisición y a muy bajo precio.	X						X		
Los productos son de muy buena calidad y de marca propia.		X						X	
Los precios compiten con los del mercado.	X						X		
La empresa maneja un buen liderazgo y excelente calidad humana por ello sus empleados tienen alto sentido de pertenencia.	X							X	
Existen deficiencias para el óptimo recaudo de la cartera.				X			X		
No cuenta con una estructura organizacional definida.				X			X		
Falta plasmar una planeación estratégica.				X			X		
La oferta laboral para competir con la del mercado se debe mejorar.					X			X	
Solo cuenta con una metodología de venta definida.					X			X	
No tiene una cultura organizacional estructurada					X		X		

Imagen 9: Matriz PCI Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las fortalezas se puede observar que dos de ellas, la materia prima es de fácil adquisición y a muy bajo precio y los precios compiten con los del mercado, son fortalezas importantes y que generan un alto impacto dentro de la organización, ya que es muy importante contar con la disponibilidad de inventario para la actividad comercial que ejerce la empresa y que además de eso tenga un precio bajo para poder competir con los precios que existen en el mercado.

La empresa cuenta con otra fortaleza importante y es que maneja un buen liderazgo y excelente calidad humana, por ello sus empleados tienen un alto sentido de pertenencia, pero, aunque la empresa maneja un buen ambiente laboral y los colaboradores se sientan atraídos por esto, no garantiza que no haya una alta rotación de personal, sobre todo en la parte comercial (asesores) por eso su impacto es medio.

Existen algunos puntos que tienen alto impacto y están categorizados como debilidades, son aspectos que se deben corregir con el fin de mejorar la calidad del servicio y el funcionamiento interno de la organización.

Estas debilidades que tienen un alto impacto son, no cuenta con una estructura organizacional definida, falta plasmar una planeación estratégica y no tiene una cultura organizacional estructurada; como ya se ha mencionado antes es muy importante contar con un adecuado direccionamiento estratégico que guíe el buen funcionamiento de la empresa para llegar a cumplir los objetivos propuestos, también llama la atención la importancia de definir la estructura y la cultura organizacional para que la empresa siga con normalidad la actividad sino no está la persona a cargo o si esta es reemplazada, ya que todo estaría documentado.

Una debilidad que también genera alto impacto para la empresa es que existen deficiencias para el óptimo recaudo de la cartera, esto se debe a que no existe aún un sistema donde se pueda llevar un control más exacto del recaudo.

MATRIZ POAM “Perfil de Oportunidades y amenazas”

FACTORES	Oportunidad			Amenazas			Impacto		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Creciente demanda de productos naturales y tradicionales para la salud.	X						X		
Posible expansión hacia los municipios del departamento de Antioquia.	X						X		
Se puede innovar en los métodos de venta.		X						X	
Apertura de nuevas sedes en principales ciudades del país		X						X	
Alianzas con empresas o laboratorios			X						X
Apertura de lugares físicos para la venta			X					X	
Pueden existir en ocasiones problemas de orden público para el recaudo de la cartera				X			X		
El método de pago de los productos (crédito), está basado en la buena fe de los clientes y puede afectar la rentabilidad de la empresa.					X			X	
Entrada de nuevos competidores.						X			X

Imagen 10: Matriz POAM Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar hay dos oportunidades que tienen alto impacto y por lo cual merecen mayor atención, la creciente demanda de productos naturales y tradicionales para la salud y la posible expansión hacia los municipios del departamento de Antioquia, la primera se da a partir de la problemática de salud que se viene presentando con la pandemia (covid 19) y la segunda es una gran oportunidad para crecer.

La amenaza que representa mayor importancia es que pueden existir en ocasiones problemas de orden público para el recaudo de la cartera y aunque esto es un problema que se sale de las manos, se debe de contar con una alternativa en caso de que llegara a suceder.

MATRIZ MPC "Perfil de Oportunidades y amenazas"

Factor Importante para el éxito	Ponderación	<u>NATURAL LIFE STYLE</u>		<u>NUTRIRC</u>		<u>VITAL PLUS</u>	
		Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje	Calificación	Puntaje
Tecnología utilizada en los procesos	12%	2	0,24	3	0,36	3	0,36
Personal capacitado	18%	4	0,72	3	0,54	3	0,54
N° de sedes en el País	10%	2	0,2	3	0,2	2	0,3
Calidad de productos y servicios	20%	4	0,8	4	0,8	3	0,6
Precios competitivos	22%	3	0,66	2	0,44	2	0,44
Posicionamiento en el mercado	18%	2	0,36	3	0,54	3	0,54
Total	100%		2,98		2,88		2,78

Imagen 11: Matriz MPC Fuente: Elaboración propia.

Para el desarrollo de la matriz de perfil competitivo (MPC), se obtuvieron los datos por medio de la observación directa y a través de personal que anteriormente laboraba en dichas empresas.

Como se puede observar al momento de relacionar los factores claves de éxito de la empresa con los de la competencia más directa, se evidencia que **Natural Life Style M & W** se encuentra con un mejor resultado.

Esta diferencia se refleja en varios aspectos, se evidencia que el personal está mejor capacitado en **Natural Life Style M&W**, lo cual se debe seguir haciendo constantemente para contar con personal altamente capacitado en sus labores; por otro lado, se observa que la calidad de los productos y servicios está muy pareja con la competencia, con la diferencia que los precios son más competitivos que en las demás empresas.

En los demás aspectos existen algunas similitudes y desventajas.

2.2 Metodología

Tamaño de la muestra:

Población y muestra.

La población de esta investigación corresponde a la cantidad total de los colaboradores de la empresa **Natural Life Style M&W**, es decir 80 colaboradores entre las áreas de operación, comercial, cobranza y administración, dado que la población en estudio corresponde a menos de 100 elementos, se considera finita, el nivel de confianza utilizado es 95% que en la tabla para los valores de Z corresponde al 1,96 y el margen de error es de 7,5%.

El resultado del tamaño de la muestra es 49,47, siendo esta una variable discreta se aproxima a 50 y teniendo en cuenta que la encuesta la respondieron más personas de lo esperado (54 personas), nos indica una saturación de la muestra, lo cual es positivo porque se crea mayor nivel de confianza en los resultados.

La fórmula utilizada para obtener el tamaño de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n=Tamaño de muestra buscado

N=Tamaño de la población universo

Z=Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e= Error de estimación máximo aceptado

p=Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q=Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Donde:

N= 80

$$Z=1,96$$

$$e=0,075$$

$$p=0,5$$

$$q=0,5$$

$$n = \frac{80 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,0075^2 * (80 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{76,832}{1,5529}$$

$$n = 49,47$$

$$q=0,5$$

El modelo de Tom Lambert

El autor de este modelo plantea ocho pasos o etapas en las que debe realizarse el proceso de planeación estratégica, y son:

1. Establecer la visión
2. Definir la situación actual
3. Acordar su misión
4. Desarrollar sus objetivos
5. Generar alternativas
6. Seleccionar Estrategias
7. Convenir Tácticas
8. Elaborar el plan táctico

Establece la visión: Todas las empresas, independientemente de su tamaño, deben tener definida una visión, su objetivo es guiar y motivar a la organización para alcanzar una meta futura a la cual se desea llegar; en términos simples, responde a la pregunta ¿Que queremos que sea de la organización en los próximos años?

Definir la situación actual: Es el análisis de datos pasados, presentes y futuros, que proporcionan una base para seguir con el proceso de la planeación estratégica, con estos datos se pueden identificar y analizar tendencias, fuerzas y fenómenos claves que tiene un impacto en la formulación de estrategias.

Acordar su misión: La misión expresa el propósito y razón de ser de la empresa, en ella expresa lo que la hace diferente al resto de las organizaciones del sector, que productos o servicios ofrece, quienes son los clientes.

Desarrollar sus objetivos: Los objetivos son los resultados que se quieren alcanzar y que una empresa espera cumplir a través de su misión y por eso permanecen estables por largo tiempo porque son la base de la empresa; los objetivos ayudan a la dirección, la evaluación, crean sinergia, apoyan el control y planificación efectiva. Los objetivos deben ser medibles, alcanzables y coherentes.

Generar alternativas: Desarrollar distintas opciones, que nos lleven a un fin determinado.

Seleccionar estrategias: Seleccionar estrategias que nos ayuden a llegar a la misión, estas se pueden definir como un conjunto esencial para la toma de decisiones que tienen influencia en la eficacia a largo plazo de una organización. Por ejemplo, Alfred Chandler de Harvard definió estrategia como "la determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo en una empresa, junto con la adaptación de cursos de acción y la distribución de recursos necesarios para lograr estos propósitos".

Convenir tácticas: Sistema o método que se desarrolla para ejecutar un plan y obtener un objetivo en particular, con este se puede poner en orden todos los recursos en pos de un fin y deducir el margen de error ya que se minimizan las acciones espontáneas o que no se tuvieron en cuenta.

Elaborar el plan táctico: Elaborar un plan táctico para poner en práctica las estrategias y sus tácticas y evaluar los resultados además de ajustar a las necesidades.

El autor explica su modelo de la siguiente manera: el concepto clave del modelo puede definirse diciendo que lleva al equipo desde donde está hoy en día hasta cualquier futuro ideal que se quiera diseñar. El proceso empieza con el desarrollo del futuro que se desea. Una visión compartida del punto a donde se encamina la organización brinda una sólida base para enfocar el pensamiento en la forma de llegar allí y limita la consideración del estado actual a aquellos factores que son pertinentes para el resultado que se desea.

Ventajas:

- Hace que el pensamiento estratégico pase de lo vago a lo concreto, de la creatividad y la especulación a la precisión y la exactitud.
- Claro enfoque en los principios esenciales que desempeñarán un papel clave en la materialización de los planes, cultura y logros que la organización persiga de cara al futuro

Cuestionario de Denison Organizational Culture Survey:

El cuestionario de Denison fué diseñado por Daniel Denison de la Universidad de Michigan, se realiza con preguntas tipo Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral,

de acuerdo y totalmente de acuerdo) que son un método de investigación, que permite medir la opinión de un individuo sobre un tema en específico el cual ayuda a identificar el grado de acuerdo o desacuerdo de cada pregunta. Se evalúan 4 dimensiones que integran la cultura organizacional: Implicación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión, consta de 60 Ítems.

Implicación: Los miembros están comprometidos con su trabajo, sienten pertenencia en la organización, participan en las decisiones.

- Empoderamiento
- Trabajo en equipo
- Desarrollo de capacidades

Consistencia: Actividades coordinadas adecuadamente.

- valores centrales
- acuerdo
- Coordinación e integración

Adaptabilidad: Capacidad de adaptarse a los cambios e introducir nuevos cambios.

- Orientación al cambio
- Orientación al cliente
- Aprendizaje organizativo

Misión: Propósito y dirección en las metas y objetivos estratégicos.

- Dirección y propósitos estratégicos
- Metas y objetivos
- Visión

(Contreras & Gómez, 2021)

(Agua & Robayo, 2019)

MATRIZ FODA "Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas"

Por medio de la matriz DOFA muchas empresas han podido sintetizar los más importantes factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que pueden afectar su futuro. Las fortalezas y debilidades conforman un entorno interno que puede ser controlado, mientras que los otros factores están en un ambiente externo que no puede ser manipulado. Con los factores mencionados, los gerentes pueden determinar cuatro tipos de estrategias: de fuerzas y debilidades, de debilidades y oportunidades, de fuerzas y amenazas, y de debilidades y amenazas. (Mariño, Cortés, & Garzón, 2008)

También podemos decir que la matriz DOFA es una herramienta de planeación estratégica de las compañías y se utiliza con el fin de realizar una evaluación de los factores internos y externos de las organizaciones que, a través de la recolección de información, permite conocer y evaluar las debilidades, las oportunidades, las fortalezas y las amenazas que se identifican en el interior de una empresa, a fin de que implementen, a su vez, estrategias que conlleven a las acciones de mejoras, a aprovechar las fortalezas y trabajar las debilidades encontradas. Esto con el propósito de minimizar o corregir dichas falencias, de manera que se evite la aparición de las amenazas (Ruíz, 2012)

Ponce - Talancón (2007) afirma que es una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones o empresas, bien sean productivas o bien sociales. También en este proceso se busca obtener información que permita tomar decisiones correctas y efectivas, de acuerdo con lo que persigue una empresa a futuro, mientras se generan resultados inmediatos. (Ibarguen, Rueda, & García, 2019)

MATRIZ EFI "Evaluación de Factores Internos"

La matriz EFI es una herramienta de planeación estratégica utilizada para auditar o evaluar el entorno interno de una empresa y develar las fortalezas y debilidades principales en las áreas funcionales de un negocio.

Fred R. David introdujo la matriz de evaluación de factores internos en su libro Gestión estratégica, según este autor, esta herramienta se utiliza para resumir la información obtenida del análisis del entorno interno de la empresa, la matriz EFI es una síntesis de las fortalezas y debilidades más importantes encontradas en la organización, y constituye una base para identificar y evaluar las relaciones entre éstas área, David (2013).

Esta herramienta hace que los factores que son fundamentales para una organización se puedan identificar y evaluar lo mejor posible, también se puede utilizar para la formulación de estrategias y de este modo evaluar el desempeño de una empresa en relación con sus fortalezas y debilidades identificadas.

Factores internos

Todas las empresas tienen algunos puntos débiles y otros fuertes, los factores internos se dividen en dos categorías: fortalezas y debilidades, y son el resultado de la auditoría interna detallada de una empresa. (Jurevicius, 2014)

Una matriz EFI se desarrolla en cinco pasos:

1. Realizar una lista de factores internos clave identificados (fortalezas y debilidades).

2. Indicar para cada factor una ponderación que vaya de 0.0 (sin importancia) hasta 1.0 (muy importante). La ponderación indica su importancia con respecto al éxito de la empresa en la industria. Las mayores ponderaciones se deben asignar a los factores que se considera que tienen la mayor influencia en el desempeño organizacional. La suma de todas las ponderaciones debe ser igual a 1.0.

3. Asignar a cada factor una clasificación de 1 a 4 para indicar si representa: una debilidad importante (clasificación=1), una debilidad menor (clasificación=2), una fortaleza menor (clasificación=3) o una fortaleza importante (clasificación=4). Las fortalezas deben recibir una clasificación de 3 o 4, y las debilidades una clasificación de 1 o 2; por lo tanto, las clasificaciones están basadas en la empresa, mientras que las ponderaciones del paso 2 se basan en la industria.

4. Multiplicar la ponderación de cada factor por su clasificación para determinar una puntuación ponderada para cada variable.

5. Sumar las puntuaciones ponderadas para cada variable con el fin de determinar la puntuación ponderada total de la organización. La puntuación ponderada total puede abarcar desde un mínimo de 1.0 hasta un máximo de 4.0 con una puntuación promedio de 2.5 sin importar cuántos factores se incluyan en una matriz EFI. Las puntuaciones ponderadas totales inferiores a 2.5 son características de organizaciones con grandes debilidades internas, mientras que las puntuaciones superiores a 2.5 indican una posición interna fuerte.

MATRIZ EFE (Evaluación de Factores Externos)

Fred R. David (2013) en su libro *Conceptos de Administración Estratégica* expresa que la matriz EFE es aquella que permite resumir y evaluar información acerca de las oportunidades y amenazas de la organización, de tal manera que los gerentes puedan formular estrategias o tácticas que permitan aprovechar las oportunidades, así como reducir las posibles amenazas o disminuir sus consecuencias dentro de la organización.

Según Santiago Garrido Bul. La matriz EFE es una herramienta que permite resumir y evaluar diferente información en todos los ámbitos posibles (economía, social, cultural, demográfico, política, tecnología entre otros).

1. Realizar una lista de los factores externos clave identificados (oportunidades y amenazas que afectan a la empresa).
2. Indicar para cada factor una ponderación que vaya de 0.0 (no importante) y 1.0 (muy importante). La ponderación indica la relevancia que tiene ese factor para alcanzar el éxito en la industria de la empresa. La suma de todas las ponderaciones asignadas a los factores debe ser igual a 1.0.
3. Asignar a cada factor externo clave una calificación de 1 a 4 puntos para indicar si representa: una amenaza importante (clasificación =1), una amenaza menor (clasificación =2), una oportunidad menor (clasificación =3), una oportunidad mayor (clasificación =4). Las amenazas deben recibir una clasificación de 1 o 2, y las oportunidades una clasificación de 3 o 4; por lo tanto, las clasificaciones están basadas en la empresa, mientras que las ponderaciones del paso 2 se basan en la

industria. Una calificación depende de la respuesta de la empresa a las estrategias mientras que una ponderación en la industria.

4. Multiplicar la ponderación de cada factor por su calificación, para determinar una puntuación ponderada.
5. Sumar las puntuaciones ponderadas para cada variable, con el fin de determinar la puntuación ponderada total para la organización. La puntuación ponderada total más alta posible de 4.0 indica que la organización responde sorprendentemente bien a las oportunidades y amenazas existentes en la industria. Un 2.5 es una puntuación ponderada total promedio. Y la puntuación ponderada total más baja posible de 1.0 significa que las estrategias de la empresa no están ayudando a evitar amenazas externas ni a capitalizar oportunidades.

MATRIZ PCI "Perfil de Capacidad Interna"

El perfil de capacidad interna (PCI) es un medio para evaluar las fortalezas y debilidades de la empresa en relación con las oportunidades y amenazas que les presenta el medio externo. Es una manera adecuada de realizar un diagnóstico involucrando cada uno de los factores que afectan su operación organizacional (Serna, 2008, p.167).

Es el medio por el cual se pueden evaluar las fortalezas y debilidades de la empresa, permite realizar un diagnóstico estratégico involucrando todos los factores que afectan la operación y facilita determinar el impacto de cada factor en el desarrollo de la actividad.

Para esta matriz, se entiende el impacto como el grado de importancia de la variable seleccionada dentro de la capacidad con respecto a la razón de ser de la empresa.

El PCI examina cinco categorías; capacidad directiva, capacidad competitiva (o de mercado), capacidad financiera, capacidad tecnológica y capacidad del talento humano (Serna 2008, p.169).

El procedimiento para elaborar el PCI es el siguiente: Prepare información sobre cada una de las capacidades objeto de análisis Integre los grupos estratégicos Identifique fortalezas y debilidades, con tormenta de ideas Agrupe por capacidades Califique y dele prioridad a la fortaleza o debilidad en la escala: alta, media y baja Pondere el impacto de la fortaleza y debilidad en el éxito actual del negocio Interprete la matriz identificando sus fortalezas y debilidades de acuerdo con su impacto en el negocio (serna 2008, p.173).

MATRIZ POAM "Perfil de Oportunidades y amenazas"

La matriz del perfil de oportunidades y amenazas (POAM), es una metodología que permite identificar y valorar las amenazas y oportunidades potenciales de una empresa. Dependiendo de su impacto e importancia, un grupo estratégico puede determinar si un factor dado en el entorno constituye una amenaza o una oportunidad para la empresa.

El POAM examina 5 factores: factor económico, factor tecnológico, factor competitivo, factor político, factor social.

Metodología para su elaboración:

- Obtención de información sobre los factores objeto de análisis
- Identificación de oportunidades y amenazas
- Selección de las áreas de análisis y sobre ellas se realiza una tormenta de ideas
- Priorización y calificación de los factores externos: Bajo (oportunidad o amenaza menor), medio, alta (oportunidad o amenaza importante)

- Calificación del impacto Interpretación de la matriz identificando las oportunidades y amenazas de acuerdo con su impacto en el negocio (Serna 2008, p.152)

MATRIZ MPC "Perfil de Oportunidades y amenazas"

Matriz de perfil competitivo La matriz de perfil competitivo (MPC) es una herramienta útil que permite el análisis del ambiente en el que se desarrolla la actividad y permite medir la posición estratégica de la organización en el mercado comparándola con la competencia directa y así medir el desempeño en la prestación de servicios (González, 2015).

Para su elaboración se tienen en cuenta los siguientes pasos:

- Se identifican los competidores más cercanos
- Se determinan los factores clave en la empresa con que se van a comparar
- Asignar un peso a cada factor: de 0.0 (no importante), 1.0 (muy importante), de acuerdo a la importancia de los mismos para alcanzar el éxito de la organización considerando que la suma total debe ser 1.00
- Se clasifica cada factor de nuestra empresa comparado con nuestros competidores y justificando cada clasificación así

Debilidad importante: 1

Debilidad menor: 2

Fortaleza menor: 3

Fortaleza importante: 4

Luego de asignar el peso a cada factor, se multiplica la ponderación asignada por la calificación dada, con esta operación obtenemos otra columna "resultados ponderado", se suma la

columna de resultados ponderados para cada empresa, el valor más alto indicará el competidor más peligroso y el resultado menor indicará el competidor más débil (García, Valencia. 2007 p.73).

2.3 Trabajo de Campo

Se realiza el cuestionario de Denison a 54 personas colaboradores de la empresa que conlleven a la obtención de resultados que indiquen el estado real de la empresa en referencia a la cultura organizacional:

A continuación, se encuentran las preguntas del cuestionario utilizadas:

Dimensión	Subdimensiones	Preguntas
Implicación	Empoderamiento	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo
		Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información
		La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita
		Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo
	Orientación del equipo	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado
		Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización
		Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo
		Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección
	Desarrollo de capacidades	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización
		El trabajo se organiza de modo que cada persona entienda la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización
		La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas
		Las capacidades del “banquillo” (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente
Consistencia	Valores básicos	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros
		La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva
		A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo
		Los líderes y directores practican lo que pregonan
	Acuerdo	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas
		Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos
		Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas
		Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto
	Coordinación e integración	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen
		Este grupo tiene una cultura “fuerte”
		Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles
		A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave
Adaptabilidad	Creación de cambios	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas
		Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible
		Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común
		Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización
	Enfoque en el cliente	Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización
		Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles
		La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar
		Respondemos bien a los cambios del entorno
	Aprendizaje empresarial	Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas
		Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias
		Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios
		Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios
Misión	Intención y dirección estratégica	La información sobre nuestros clientes incluye en nuestras decisiones
		Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno
		Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes
		Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes
	Metas y objetivos	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar
		Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados
		Muchas ideas “se pierden por el camino”
		El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano
	Visión	Nos aseguramos de que “la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda”
		Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo
		Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones
		Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo
	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro	
	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara	
	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir	
	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas	
	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar	
	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados	
	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo	
	Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro	
	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo	
	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo	
	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros	
	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo	

Imagen 12: Cuestionario Fuente (Agua & Robayo, 2019)

Enlace para acceder al cuestionario, allí se encuentran las preguntas y respuestas con su respectiva estadística.

https://docs.google.com/forms/d/1SRarvd7wCmXkGYAPnqwxQZ1Cky8lnn7_B86LZbfZxD/o/edit?ts=6101fb6e

2.4 Recolección de Información, Sistematización y Codificación

La recolección de la información se realiza por medio de la encuesta de Denison

La sistematización de los datos se genera automáticamente con el formulario de google en línea, relacionado en el anterior enlace, el cual sistematiza todos los datos y arroja las estadísticas correspondientes a las respuestas de cada pregunta.

Informe hallazgos

- Se evidencia trabajo en equipo ya que los colaboradores están implicados de una u otra manera en ayudar a los diferentes miembros de la organización para el logro de objetivos; existe buena comunicación ya que se transmite la información a todo el equipo de trabajo y hay fácil accesibilidad a esta, también se realiza una planificación previa del trabajo e implica a todos de cierto grado.

Cada trabajador cree que puede tener un impacto positivo en el grupo.

54 respuestas

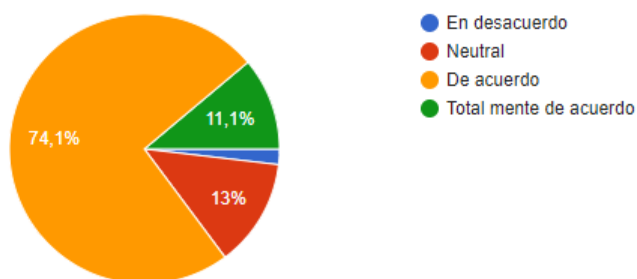


Gráfico 1: Pregunta 1 Fuente. Elaboración propia

La información se comparte ampliamente y se puede conseguir con facilidad

54 respuestas

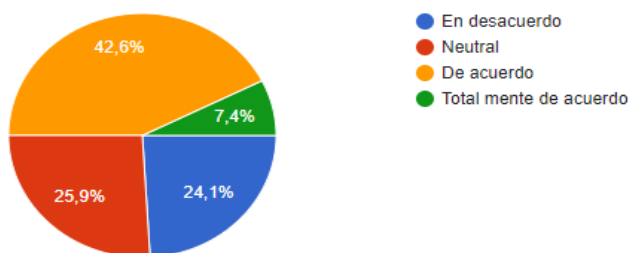


Gráfico 2: Pregunta 2 Fuente. Elaboración propia

Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización

54 respuestas

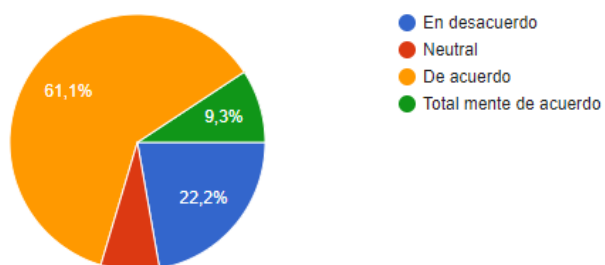


Gráfico 3: Pregunta 3 Fuente. Elaboración propia

La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado.

54 respuestas

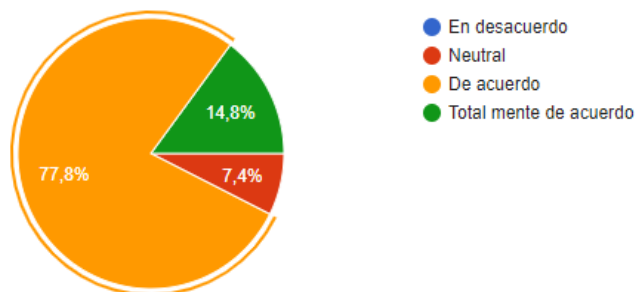


Gráfico 4: Pregunta 4 Fuente. Elaboración propia

- Se evidencia valor al trabajo de los colaboradores, ya que sienten su aporte en la organización.

Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección.

54 respuestas

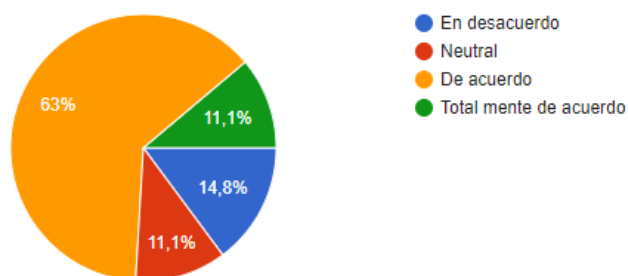


Gráfico 5: Pregunta 5 Fuente. Elaboración propia

Los equipos y no los individuos son los principales pilares de esta organización.

54 respuestas

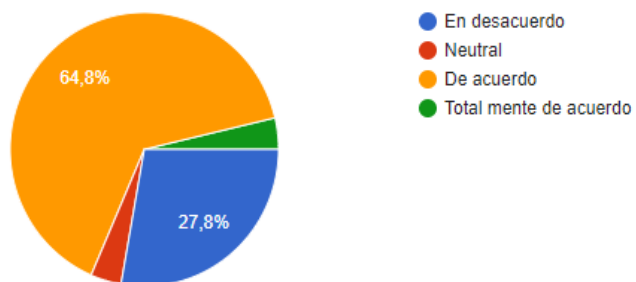


Gráfico 6: Pregunta 6 Fuente. Elaboración propia

- Los colaboradores evidencian coherencia en su dirección, se trabaja hacia el logro de objetivos y hay una dirección cercana.

Los líderes y directores practican lo que dicen.

54 respuestas

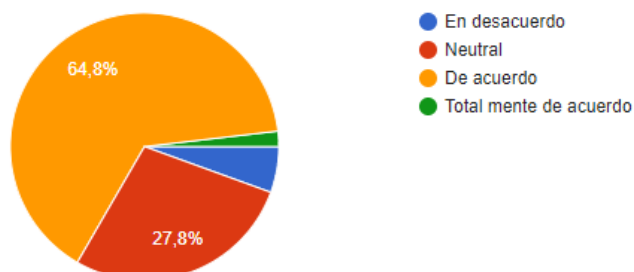


Gráfico 7: Preguntar 7 Fuente. Elaboración propia

Oportunidad de mejora

- Los colaboradores muestran necesidad de capacitación, fortalecer y potencializar sus habilidades.

Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.

54 respuestas

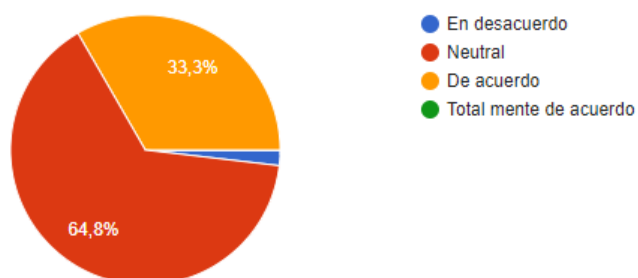


Gráfico 8: Preguntar 8 Fuente. Elaboración propia

La capacidad del nuevo trabajador se mejora constantemente.

54 respuestas

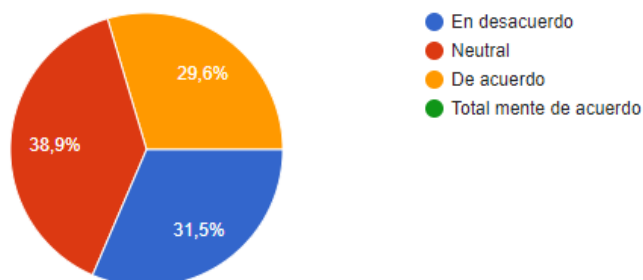


Gráfico 9: Pregunta 9 Fuente. Elaboración propia

A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.

54 respuestas

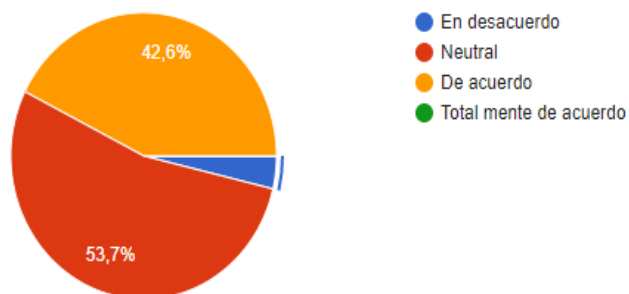


Gráfico 10: Pregunta 10 Fuente. Elaboración propia

- Gran porcentaje de los colaboradores trabaja en la solución de problemas, por esto es importante definir una cultura y unos valores corporativos que los orienten al logro de objetivos.

Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.

54 respuestas

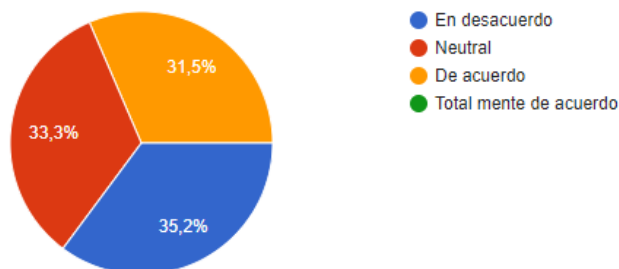


Gráfico 11: Pregunta 11 Fuente. Elaboración propia

Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.

54 respuestas

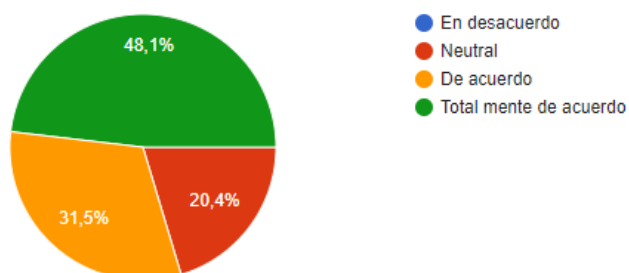


Gráfico 12: Pregunta 12 Fuente. Elaboración propia

Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.

54 respuestas

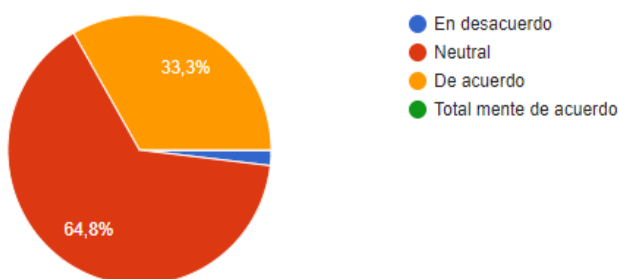


Gráfico 13: Pregunta 12 Fuente. Elaboración propia

La capacidad del nuevo trabajador se mejora constantemente.

54 respuestas

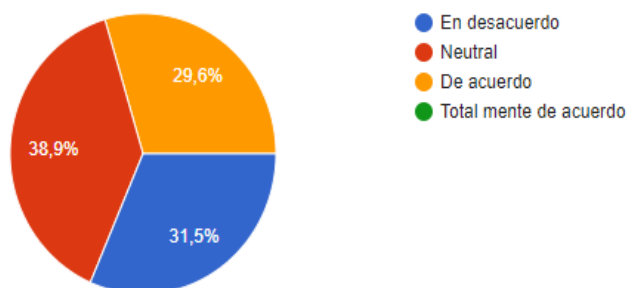


Gráfico 14: Pregunta 13 Fuente. Elaboración propia

A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.

54 respuestas

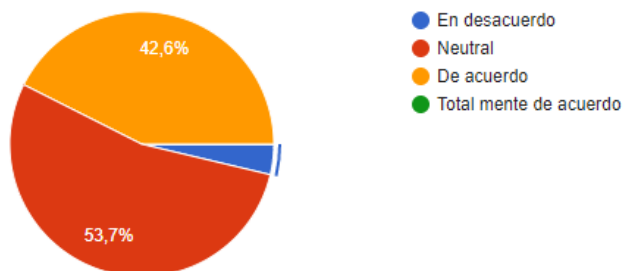


Gráfico 15: Pregunta 14 Fuente. Elaboración propia

2.5 Propuesta Técnica

Direccionamiento estratégico

Valores

Con las respuestas de la encuesta, se podrían definir los siguientes valores organizacionales:

- Servicio: Tenemos una actitud permanente de colaboración que permite generar conexiones de valor.
- Trabajo en equipo: **Somos** cercanos y nos unimos para el logro de objetivos.
- Confianza: Actuamos con transparencia y seguridad cumpliendo nuestras promesas.
- Innovación: Estamos en constante evolución y somos flexibles ante los cambios.
- Respeto: Reconocemos las diferencias y las aprovechamos para construir aprendizajes.

(Lisboa, 2019)

Misión

Promovemos un estilo de vida enfocado en el cuidado corporal y el bienestar de la salud física y mental, a través de una línea de productos naturales especializados, con el servicio de un equipo humano confiable, innovador y con alto sentido de respeto por el cliente.

Visión

Para el 2026 seremos reconocidos en el mercado nacional como la mejor opción en productos naturales especializados en la salud física y mental.

Objetivos estratégicos

Perspectiva Financiero

- Generar eficiencia en el recaudo de la cartera a través de la sistematización de procesos.
- Incrementar la rentabilidad en un 10%

Perspectiva Clientes

- Generar nuevos canales de venta.
- Trabajar en la mejora continua de los canales y protocolos de atención que permitan agilidad en el servicio y la satisfacción oportuna del cliente

Perspectiva de procesos internos

- Contar con personal competente y capacitado
- Desarrollar procesos logísticos que permitan agilidad en el servicio.
- Mantener una cultura organizacional basada en valores, orientada al mejoramiento continuo y la sostenibilidad.

Perspectiva crecimiento

- Incrementar las ventas a través de estudio de mercado generando ventajas competitivas.
- Abrir nuevos mercados en las principales ciudades del país

Políticas de servicio al cliente

1. Tener un trato cordial y respetuoso durante la comunicación presencial, verbal y telefónica.
2. Crear lazos de comunicación efectiva con los clientes externos e internos.
3. Brindar servicio oportuno y completo durante la oferta, la venta y el servicio post venta de los productos.

4. Ofrecer soluciones innovadoras y trabajar constantemente en la mejora de los procesos.
5. Cumplir con las especificaciones de presentación personal contenida en el reglamento interno de trabajo y portar el uniforme bien aseado.

Estructura de la empresa

Todos los colaboradores están bajo la dirección del Gerente General; se propone dividir la organización en cuatro áreas:

- Gestión Administrativa
- Gestión Comercial
- Gestión Logística
- Gestión Cartera

Organigrama

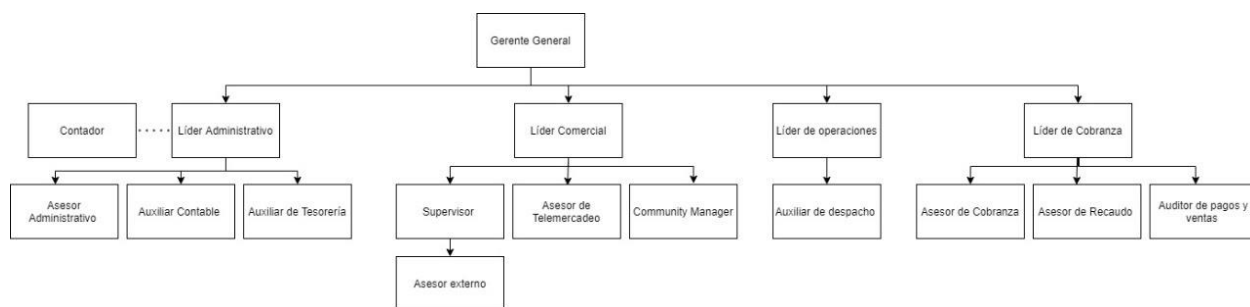


Imagen 13: Organigrama Fuente: elaboración propia

Perfiles de cargo

	PERFIL DE CARGO		Código:	PC.GG.001
			Versión:	0.01
			Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL				
PROCESO	Gerencia Gerencial	TIPO DE ROL	Administrativo	
NOMBRE DEL CARGO	Gerente General			
II. OBJETIVO DEL CARGO				
Planear, dirigir y controlar el buen uso de los recursos, con el fin de fijar objetivos que sean claros, medibles y alcanzables garantizando la sostenibilidad de la empresa				
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO				
LÍDER A CARGO:	N/A		PERSONAL A CARGO	Si
IV. REQUISITOS MÍNIMOS				
EDUCACIÓN FORMAL	Pregrado	ÁREA DE ESTUDIO	Áreas Administrativas o afines	
V. REQUISITOS OPCIONALES				
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Conocimiento en técnicas de negociación, pensamiento estratégico, finanzas, manejo de personal y liderazgo			
EXPERIENCIA	Doz años			
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	Si			
NIVEL DE IDIOMAS	N/A			
COMPETENCIAS (actitudinales y aptitudinales)	Aceptación y adaptabilidad al cambio			
	Actuar con transparencia y seguridad			
	Autocontrol			
	Capacidad de análisis			
	Capacidad de diálogo y de resolución de conflictos			
	Capacidad de negociación			
	Capacidad para relacionarse			
	Compromiso			
	Comunicación asertiva (saber escuchar, saber preguntar, saber comunicarse y saber recibir retroalimentación).			
	Identificar y priorizar actividades urgentes e importantes.			
	Mejoramiento continuo			
	Optimizar los recursos disponibles			
	Liderazgo			
	Proactividad			
Toma de decisiones				
Resolución de problemas				
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO				
Administrar el talento humano, los recursos financieros y materiales de la empresa				
Planear, diseñar, ejecutar y supervisar los procesos, procedimientos y funciones correspondientes a cada área para lograr el logro de los objetivos				
Realizar la planeación de las metas y estrategias para cumplir los objetivos a corto y mediano plazo				
Establecer las políticas y procedimientos que permitan el cumplimiento a las metas y estrategias planeadas				
Realizar la negociación de la comercialización de los productos				
Asegurar la fabricación de productos elaborados bajo estándares de calidad				
Elaborado por:		Revisado por:		Autorizado por:
María Valentina Restrepo Diana Gisela Moncada		Sebastian Hernandez Arismendy		Sebastian Hernandez Arismendy

Imagen 14: Perfil de cargo 1 Fuente: Natural Life Style M & W

	PERFIL DE CARGO		Código:	PC.LA.001
			Versión:	0.01
			Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL				
PROCESO	Gestión Administrativa	TIPO DE ROL	Administrativo	
NOMBRE DEL CARGO	Líder Administrativo			
II. OBJETIVO DEL CARGO				
Gestionar los requerimientos contables y administrativos en base al logro de objetivos empresariales.				
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO				
LÍDER A CARGO:	Gerente General	PERSONAL A CARGO	Si	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS				
EDUCACIÓN FORMAL	Tecnología	ÁREA DE ESTUDIO	Áreas Administrativas o afines	
V. REQUISITOS OPCIONALES				
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Manejo de personal, Desarrollo de estrategias, liderazgo y contabilidad.			
EXPERIENCIA	2 años			
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	Si			
NIVEL DE IDIOMAS	N/A			
	Actitud de servicio			
	Adecuado equilibrio en el manejo de situaciones de estrés.			
	Capacidad de análisis			
	Capacidad de diálogo y de resolución de conflictos			
	Capacidad para transmitir conocimiento			
	Comunicación asertiva (saber escuchar, saber preguntar, saber comunicarse y saber recibir retroalimentación).			
	Identificar y priorizar actividades urgentes e importantes.			
	Mejoramiento continuo			
	Optimizar los recursos disponibles			
	Orientación al cliente generando conexiones de valor			
	Liderazgo			
	Proactividad			
	Resolución de problemas			
	Toma de decisiones			
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO				
Planear, formular y determinar objetivos y los medios para alcanzarlos				
Garantizar el correcto abastecimiento de la mercancía				
Reclutar, seleccionar y capacitar todo el personal del área administrativa				
Coordinar y dirigir las actividades administrativas				
Realizar planes de trabajo efectivos				
Coordinar y realizar reuniones de trabajo que permitan la buena comunicación				
Monitorear las actividades y tareas que se están realizando y corregir los errores que se puedan presentar				
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:		
Maria Valentina Restrepo	Sebastian Hernandez Arismendy	Sebastian Hernandez Arismendy		
Diana Gisela Moncada				

Imagen 15: Perfil de cargo 2 Fuente: Natural Life Style M & W

		PERFIL DE CARGO		Código:	PCLC 001
				Versión:	0.01
				Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL					
PROCESO	Gestión Comercial		TIPO DE ROL	Administrativo	
NOMBRE DEL CARGO	Lider Comercial				
II. OBJETIVO DEL CARGO					
Liderar el equipo de ventas y generar estrategias que permitan adquirir nuevos clientes y comercios, a través de negociaciones efectivas					
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO					
LÍDER A CARGO:	Gerente General		PERSONAL A CARGO	Si	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS					
EDUCACIÓN FORMAL	Tecnología	ÁREA DE ESTUDIO	Ventas y Marketing o administracion y/o estudios afines		
V. REQUISITOS OPCIONALES					
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Liderazgo, Servicio al cliente, Herramientas de comunicación, Pensamiento critico, Trabajo en equipo				
EXPERIENCIA	Dos años				
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	Si				
NIVEL DE IDIOMAS	N/A				
COMPETENCIAS (actitudinales y aptitudinales)	Aceptación y adaptabilidad al cambio Actuar con transparencia y seguridad Autocontrol Capacidad de diálogo y de resolución de conflictos Capacidad de negociación Capacidad para relacionarse Comunicación asertiva (saber escuchar, saber preguntar, saber comunicarse y saber recibir retroalimentación). Mejoramiento continuo Actitud de servicio Liderazgo Proactividad Toma de decisiones Identificar y priorizar actividades urgentes e importantes. Resolución de problemas				
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO					
gramas de capacitación y entrenamiento para el equipo de ventas					
Determinar estrategias de mercadeo para obtener las metas propuestas					
Coordinar los grupos de ventas en las diferentes zonas dentro y fuera del area metropolitana					
Elaborar y ejecutar estrategias de ventas que aumente la cartera de clientes de la empresa					
Reclutar, seleccionar y capacitar todo el personal del area comercial					
medir y evaluar el desempeño del equipo de ventas					
impulsar la apertura a nuevos mercados					
Elaborar informes mensuales y trimestrales					
Realizar monitoreo de las llamadas constantemente					
Elaborado por:	Revisado por:		Autorizado por:		
Maria Valentina Restrepo	Sebastian Hernandez Arismendy		Sebastian Hernandez Arismendy		
Diana Gisela Moncada					

Imagen 16: Perfil de cargo 3 Fuente: Natural Life Style M & W

		PERFIL DE CARGO		Código: P.C.LO 001 Versión: 0.01 Fecha: 1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL				
PROCESO	Gestión Logística		TIPO DE ROL	Administrativo
NOMBRE DEL CARGO	Lider de Operaciones			
II. OBJETIVO DEL CARGO				
Dirigir y controlar las actividades de recepción y despacho de mercancía y el adecuado manejo de inventario				
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO				
LÍDER A CARGO:	Gerente General		PERSONAL A CARGO	No
IV. REQUISITOS MÍNIMOS				
EDUCACIÓN FORMAL	Técnico	ÁREA DE ESTUDIO	Logística o Técnicas de control de inventarios	
V. REQUISITOS OPCIONALES				
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Liderazgo, conocimiento computacional intermedio y manejo de excel			
EXPERIENCIA	Dos años			
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No			
NIVEL DE IDIOMAS	N/A			
COMPETENCIAS (actitudinales y aptitudinales)	Aceptación y adaptabilidad al cambio			
	Adecuado equilibrio en el manejo de situaciones de estrés.			
	Capacidad de análisis			
	Compromiso			
	Habilidad de transmitir ideas claramente			
	Identificar y priorizar actividades urgentes e importantes.			
	Mejoramiento continuo			
	Optimizar los recursos disponibles			
	Liderazgo			
	Proactividad			
	Resolución de problemas			
	Toma de decisiones			
	realizar inventarios mensualmente de las existencias en bodega			
solicitar las compras oportunamente para garantizar el stock mínimo				
cumplir con los plazos de despacho				
Recibir y verificar que la mercancía se encuentre en buen estado al momento del ingreso				
Permitir o negar la salida de mercancía				
Realizar los despachos correspondientes a las ventas de call center				
Distribución de mercancía en los diferentes equipos de ventas				
Elaborado por:	Revisado por:		Autorizado por:	
Maria Valentina Fiestrepo	Sebastian Hernandez Arismendy		Sebastian Hernandez Arismendy	
Diana Gisela Moncada				

Imagen 17: Perfil de cargo 3 Fuente: Natural Life Style M & W

	PERFIL DE CARGO		Código:	PC.LC 001
			Versión:	0.01
			Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL				
PROCESO	Gestión Cartera	TIPO DE ROL	Administrativo	
NOMBRE DEL CARGO	Lider de Cobranza			
II. OBJETIVO DEL CARGO				
Coordinar, dirigir y controlar todas las actividades de recaudo, garantizando el correcto funcionamiento de recuperación de cartera				
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO				
LÍDER A CARGO:	Gerente General	PERSONAL A CARGO	Si	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS				
EDUCACIÓN FORMAL	Tecnología	ÁREA DE ESTUDIO	administración de empresas o carreras afines	
V. REQUISITOS OPCIONALES				
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Liderazgo, manejo de excel, administración de cobranzas			
EXPERIENCIA	Dos años			
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No			
NIVEL DE IDIOMAS	N/A			
	Adecuado equilibrio en el manejo de situaciones de estrés.			
	Actuar con transparencia y seguridad			
	Capacidad de análisis			
	Capacidad de negociación			
	Capacidad para transmitir conocimiento			
	Capacidad de diálogo y de resolución de conflictos			
	Comunicación asertiva (saber escuchar, saber preguntar, saber comunicarse y saber recibir retroalimentación).			
	Identificar y priorizar actividades urgentes e importantes.			
	Mejoramiento continuo			
	Optimizar los recursos disponibles			
	Liderazgo			
	Proponer ideas o argumentar decisiones basado en el conocimiento y dominio de los procesos y/o actividades que se realizan dentro del cargo a desempeñar.			
	Toma de decisiones			
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO				
Administrar el personal del area de cobranzas				
Asignar cartera al personal de cobranzas de acuerdo a las politicas establecidas				
Supervisar constantemente la gestión de cobranza				
Reclutar, seleccionar y capacitar el personal del area de cobranzas				
Realizar el reporte oportuno de comisiones por cobros del personal de cobranzas al lider administrativo				
formular estrategias para aumentar el recaudo promedio mensual				
Realizar el cobro a clientes activos y morosos				
llevar un control de recibos de pagos				
Elaborar informes mensuales y trimestrales				
Elaborar e implementar politicas de cobranza				
Generar estrategias para disminuir los indices de morosidad				
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:		
Maria Valentina Restrepo	Sebastian Hernandez Arismendy	Sebastian Hernandez Arismendy		
Diana Gisela Moncada				

Imagen 18: Perfil de cargo 4 Fuente: Natural Life Style M & W

		PERFIL DE CARGO		Código: PC.AA.001 Versión: 0.01 Fecha: 1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL				
PROCESO	Gestión Administrativo		TIPO DE ROL	Administrativo
NOMBRE DEL CARGO	Asesor Administrativo			
II. OBJETIVO DEL CARGO				
Apoyar y ejecutar los procesos administrativos del area, aplicando los procedimientos definidos con el fin de dar cumplimiento y lograr resultados oportunos				
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO				
LÍDER A CARGO:	Lider Administrativo		PERSONAL A CARGO	No
IV. REQUISITOS MÍNIMOS				
EDUCACIÓN FORMAL	Técnico	ÁREA DE ESTUDIO	administración de empresas o carreras a fines	
V. REQUISITOS OPCIONALES				
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Conocimientos actualizados en contabilidad, manejo de programas de office (Word, Excel), Manejo de herramientas de oficina, Servicio al cliente			
EXPERIENCIA	Un año			
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No			
NIVEL DE IDIOMAS	N/A			
COMPETENCIAS (actitudinales y aptitudinales)	Aceptación y adaptabilidad al cambio Actuar con transparencia y seguridad Capacidad de análisis Compromiso Capacidad de diálogo y de resolución de conflictos Comunicación asertiva (saber escuchar, saber preguntar, saber comunicarse y saber recibir retroalimentación). Habilidad de transmitir ideas claramente Identificar y priorizar actividades urgentes e importantes. Mejoramiento continuo Optimizar los recursos disponibles Liderazgo Resolución de problemas Toma de decisiones Proactividad			
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO				
Organizar, controlar y archivar documentos				
Mantener los archivos de información al día				
Redactar reportes y documentos solicitados				
Realizar todos los tramites administrativos que le asigne su jefe inmediato				
recepción y elaboración de documentos				
Atención presencial de visitas a usuarios y visitantes				
Planificación de eventos				
Velar porque los recursos tecnologicos de la empresa funcionen optimamente				
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:		
Maria Valentina Restrepo	Sebastian Hernandez Arismendy	Sebastian Hernandez Arismendy		
Diana Gisela Moncada				

Imagen 19: Perfil de cargo 5 Fuente: Natural Life Style M & W

		PERFIL DE CARGO		Código:	PC.AC.001
				Versión:	0.01
				Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL					
PROCESO	Gestión Administrativa			TIPO DE ROL	Administrativo
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar contable				
II. OBJETIVO DEL CARGO					
Realizar todas las actividades contables de archivo y registrar las transacciones de la empresa; realizar la liquidación de nómina y liquidación de seguridad social.					
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO					
LÍDER A CARGO:	Lider Administrativo		PERSONAL A CARGO	No	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS					
EDUCACIÓN FORMAL	Técnico	ÁREA DE ESTUDIO	contaduría o carreras afines		
V. REQUISITOS OPCIONALES					
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Conocimientos actualizados en contabilidad y tributaria, manejo de programas de office (Word, Excel), Manejo de herramientas de oficina				
EXPERIENCIA	Un año				
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No				
NIVEL DE IDIOMAS	N/A				
	Adecuado equilibrio en el manejo de situaciones de estrés.				
	Actuar con transparencia y seguridad				
	Capacidad de análisis				
	Capacidad de diálogo y de resolución de conflictos				
	Capacidad de negociación				
	Capacidad para transmitir conocimiento				
	Compromiso				
	Habilidad de transmitir ideas claramente				
	Identificar y priorizar actividades urgentes e importantes.				
	Mejoramiento continuo				
	Optimizar los recursos disponibles				
	Resolución de problemas				
	Toma de decisiones				
	Proactividad				
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO					
Redactar reportes y documentos solicitados					
Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social					
Realizar actividades de apoyo administrativo exigidas cuando se requieran en el área administrativa					
Mantener actualizados los documentos legales de la compañía					
Elaborado por:		Revisado por:		Autorizado por:	
María Valentina Restrepo		Sebastian Hernandez Arismendy		Sebastian Hernandez Arismendy	
Diana Gisela Moncada					

Imagen 20: Perfil de cargo 6 Fuente: Natural Life Style M & W

	PERFIL DE CARGO		Código:	PC.AT 001
			Versión:	0.01
			Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL				
PROCESO	Gestión Administrativo	TIPO DE ROL	Administrativo	
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar Tesorería			
II. OBJETIVO DEL CARGO				
Revisar, programar y registrar los pagos y obligaciones a terceros así como realizar el pago de nómina y realizar tramites bancarios para cumplir los acuerdos adquiridos				
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO				
LÍDER A CARGO:	Lider Administrativo	PERSONAL A CARGO	No	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS				
EDUCACIÓN FORMAL	Técnico	ÁREA DE ESTUDIO	contaduría o carreras afines	
V. REQUISITOS OPCIONALES				
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Conocimientos actualizados en contabilidad, manejo de programas de office (Word, Excel), Manejo de herramientas de oficina			
EXPERIENCIA	Un año			
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No			
NIVEL DE IDIOMAS	N/A			
	Actuar con transparencia y seguridad			
	Capacidad de análisis			
	Capacidad de negociación			
	Capacidad para transmitir conocimiento			
	Compromiso			
	Comunicación asertiva (saber escuchar, saber preguntar, saber comunicarse y saber recibir retroalimentación).			
	Habilidad de transmitir ideas claramente			
	Identificar y priorizar actividades urgentes e importantes.			
	Mejoramiento continuo			
	Optimizar los recursos disponibles			
	Liderazgo			
	Proactividad			
	Resolución de problemas			
	Toma de decisiones			
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO				
Análisis financiero de la empresa				
manejo de cuentas bancarias, flujo de caja, pago a proveedores y remuneraciones.				
Registra y envía las ordenes de pago a las autoridades para autorizar el pago				
Elaborar informe mensual detallado de ingresos y gastos.				
Realizar solicitudes de compra teniendo en cuenta el inventario				
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:		
María Valentina Restrepo	Sebastian Hernandez Arismendy	Sebastian Hernandez Arismendy		
Diana Gisela Moncada				

Imagen 21: Perfil de cargo 7 Fuente: Natural Life Style M & w


		PERFIL DE CARGO		Código:	PC.SC.001
				Versión:	0.01
				Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL					
PROCESO	Gestión Administrativo			TIPO DE ROL	Administrativo
NOMBRE DEL CARGO	Asesor Servicio al Cliente				
II. OBJETIVO DEL CARGO					
Atender a los clientes de manera telefonica de una forma cordial y eficaz, solucionando las inquietudes o requerimientos, para contribuir a la fidelización y optimización del servicio					
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO					
LÍDER A CARGO:	Lider Administrativo			PERSONAL A CARGO	No
IV. REQUISITOS MÍNIMOS					
EDUCACIÓN FORMAL	Bachiller	ÁREA DE ESTUDIO	N/A		
V. REQUISITOS OPCIONALES					
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Servicio al cliente, herramientas de comunicación, herramientas de oficina				
EXPERIENCIA	Un año				
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No				
NIVEL DE IDIOMAS	N/A				
COMPETENCIAS (actitudinales y aptitudinales)	Aceptación y adaptabilidad al cambio				
	Adecuado equilibrio en el manejo de situaciones de estrés.				
	Actuar con transparencia y seguridad				
	Capacidad de diálogo y de resolución de conflictos				
	Capacidad de negociación				
	Compromiso				
	Comunicación asertiva (saber escuchar, saber preguntar, saber comunicarse y saber recibir retroalimentación).				
	Habilidad de transmitir ideas claramente				
	Mejoramiento continuo				
	Optimizar los recursos disponibles				
Proactividad					
Resolución de problemas					
Toma de decisiones					
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO					
Proporcionar información y soporte a los usuarios por medio de llamadas telefonicas con relación a los productos que la empresa comercializa					
Recepción telefónica de quejas, reclamos y sugerencias					
Prospectar y fidelizar clientes					
Detectar aspectos para mejorar					
Recopilar información valiosa sobre el cliente, sus necesidades y preferencias					
Elaborado por:		Revisado por:		Autorizado por:	
Maria Valentina Restrepo		Sebastian Hernandez Arismendy		Sebastian Hernandez Arismendy	
Diana Gisela Moncada					

Imagen 22: Perfil de cargo 8 Fuente: Natural Life Style M & W

 Natural Life Style M&W	PERFIL DE CARGO		Código:	PC.SV 001
			Versión:	0.01
			Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL				
PROCESO	Gestión comercial	TIPO DE ROL	Administrativo	
NOMBRE DEL CARGO	Supervisor de Ventas			
II. OBJETIVO DEL CARGO				
Observar y dirigir a los asesores externos para orientarlos y vigilarlos en el cumplimiento de sus funciones para obtener la meta de ventas asignadas				
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO				
LÍDER A CARGO:	Lider Comercial	PERSONAL A CARGO	Si	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS				
EDUCACIÓN FORMAL	Técnico	ÁREA DE ESTUDIO	mercadeo, ventas o marketing	
V. REQUISITOS OPCIONALES				
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Liderazgo, Trabajo en equipo y Orientación al cumplimiento de objetivos			
EXPERIENCIA	Un año			
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No			
NIVEL DE IDIOMAS	N/A			
COMPETENCIAS (actitudinales y aptitudinales)	Aceptación y adaptabilidad al cambio			
	Adecuado equilibrio en el manejo de situaciones de estrés.			
	Actuar con transparencia y seguridad			
	Capacidad de diálogo y de resolución de conflictos			
	Capacidad de negociación			
	Capacidad para transmitir conocimiento			
	Compromiso			
	Comunicación asertiva (saber escuchar, saber preguntar, saber comunicarse y saber recibir retroalimentación).			
	Mejoramiento continuo			
	Optimizar los recursos disponibles			
	Liderazgo			
	Proactividad			
	Resolución de problemas			
Toma de decisiones				
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO				
Capacitar y adentrar a los vendedores en el campo				
Dirigir, motivar y canalizar las conductas de los asesores para lograr los objetivos				
Evaluar el trabajo realizado por los asesores				
Retroalimentación a vendedores				
Diseñar y asignar las rutas de ventas				
	Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	
	Maria Valentina Restrepo	Sebastian Hernandez Arismendy	Sebastian Hernandez Arismendy	
	Diana Gisela Moncada			

Imagen 23: Perfil de cargo 9 Fuente: Natural Life Style M & W


 Natural Life Style M&W		PERFIL DE CARGO		Código:	PC.AT 001
				Versión:	0.01
				Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL					
PROCESO	Gestión Comercial			TIPO DE ROL	Administrativo
NOMBRE DEL CARGO	Asesor Telemercadeo				
II. OBJETIVO DEL CARGO					
Asesorar a los usuarios a través de un buen servicio al cliente satisfaciendo las necesidades de estos, logrando una fidelización permanente del mismo					
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO					
LÍDER A CARGO:	Lider Comercial			PERSONAL A CARGO	No
IV. REQUISITOS MÍNIMOS					
EDUCACIÓN FORMAL	Bachiller		ÁREA DE ESTUDIO	N/A	
V. REQUISITOS OPCIONALES					
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Trabajo en equipo, Servicio al cliente, manejo de herramientas de oficina				
EXPERIENCIA	1 año				
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No				
NIVEL DE IDIOMAS	N/A				
COMPETENCIAS (actitudinales y aptitudinales)	Aceptación y adaptabilidad al cambio				
	Adecuado equilibrio en el manejo de situaciones de estrés.				
	Actuar con transparencia y seguridad				
	Capacidad de negociación				
	Capacidad para transmitir conocimiento				
	Compromiso				
	Habilidad de transmitir ideas claramente				
	Mejoramiento continuo				
	Resolución de problemas				
	Toma de decisiones				
	Proactividad				
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO					
Fidelizar los clientes transmitiendo una buena imagen de la empresa					
Gestión de venta, posventa y seguimiento del cliente se hace a través de llamadas telefónicas					
Realizar una gestión con calidad, cumpliendo con las metas establecidas por la empresa diarias y mensuales					
Ejecutar un servicio integral excelente y oportuno al cliente con eficiencia y efectividad					
Realizar la promoción y venta de los productos, regidos por los valores de calidad, compromiso y transparencia					
Elaborado por:		Revisado por:		Autorizado por:	
María Valentina Restrepo		Sebastian Hernandez Arismendy		Sebastian Hernandez Arismendy	
Diana Gisela Moncada					

Imagen 24: Perfil de cargo 10 Fuente: Natural Life Style M & W


	PERFIL DE CARGO		Código:	PC.AE 001
			Versión:	0.01
			Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL				
PROCESO	Gestión comercial	TIPO DE ROL	Administrativo	
NOMBRE DEL CARGO	Asesor Externo			
II. OBJETIVO DEL CARGO				
Asesorar a los usuarios de manera presencial con un buen servicio al cliente satisfaciendo las necesidades de estos, logrando una fidelización permanente del mismo				
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO				
LÍDER A CARGO:	Lider Comercial	PERSONAL A CARGO	No	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS				
EDUCACIÓN FORMAL	Bachiller	ÁREA DE ESTUDIO	N/A	
V. REQUISITOS OPCIONALES				
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Trabajo en equipo, Servicio al cliente			
EXPERIENCIA	1 año			
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No			
NIVEL DE IDIOMAS	N/A			
COMPETENCIAS (actitudinales y aptitudinales)	Aceptación y adaptabilidad al cambio			
	Adecuado equilibrio en el manejo de situaciones de estrés.			
	Actuar con transparencia y seguridad			
	Capacidad de negociación			
	Capacidad para transmitir conocimiento			
	Compromiso			
	Habilidad de transmitir ideas claramente			
	Mejoramiento continuo			
	Resolución de problemas			
	Toma de decisiones			
	Proactividad			
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO				
Fidelizar los clientes transmitiendo una buena imagen de la empresa				
Toda la gestión de venta, posventa y seguimiento del cliente				
Gestión de venta, posventa y seguimiento del cliente se hace a través de llamadas telefónicas				
Realizar una gestión con calidad, cumpliendo con las metas establecidas por la empresa diarias y mensuales				
Ejecutar un servicio integral excelente y oportuno al cliente con eficiencia y efectividad				
Realizar la promoción y venta de los productos, regidos por los valores de calidad, compromiso y transparencia				
Elaborado por:		Revisado por:		Autorizado por:
María Valentina Restrepo		Sebastian Hernandez Arismendy		Sebastian Hernandez Arismendy
Diana Gisela Moncada				

Imagen 25: Perfil de cargo 11 Fuente: Natural Life Style M & W

		PERFIL DE CARGO		Código:	PC.CM 001
				Versión:	0.01
				Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL					
PROCESO	Gestión Comercial			TIPO DE ROL	Administrativo
NOMBRE DEL CARGO	Community Manager				
II. OBJETIVO DEL CARGO					
Mejorar la reputación de la marca en redes sociales, generando un servicio al cliente mas personalizado, logrando con esto el incremento de las ventas					
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO					
LÍDER A CARGO:	Lider Comercial			PERSONAL A CARGO	No
IV. REQUISITOS MÍNIMOS					
EDUCACIÓN FORMAL	Técnico		ÁREA DE ESTUDIO	Marketing Digital	
V. REQUISITOS OPCIONALES					
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Liderazgo, manejo de excel				
EXPERIENCIA	Un año				
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No				
NIVEL DE IDIOMAS	N/A				
COMPETENCIAS (actitudinales y aptitudinales)	Aceptación y adaptabilidad al cambio				
	Actuar con transparencia y seguridad				
	Capacidad de análisis				
	Capacidad de negociación				
	Compromiso				
	Habilidad de transmitir ideas claramente				
	Identificar y priorizar actividades urgentes e importantes.				
	Mejoramiento continuo				
	Optimizar los recursos disponibles				
	Proactividad				
	Proponer ideas o argumentar decisiones basado en el conocimiento y dominio de los procesos y/o actividades que se realizan dentro del cargo				
	Toma de decisiones				
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO					
Realizar calendarios para planificar las publicaciones de cada red social					
Monitorear la actividad en la red					
Cumplir los objetivos de marketing digital y redes sociales					
Generar comunicación directa con prescriptores y clientes interesados en nuestros productos					
Analizar la actividad de los principales competidores de la marca					
Realizar informes de seguimiento mensual					
Generar contenido de valor para publicar en redes sociales					
Elaborado por:		Revisado por:		Autorizado por:	
María Valentina Restrepo		Sebastian Hernandez Arismendy		Sebastian Hernandez Arismendy	
Diana Gisela Moncada					

Imagen 26: Perfil de cargo 12 Fuente: Natural Life Style M & W

	PERFIL DE CARGO		Código:	PC.AD 001
			Versión:	0.01
			Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL				
PROCESO	Gestión Logística	TIPO DE ROL	Administrativo	
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar de despacho			
II. OBJETIVO DEL CARGO				
Brindar apoyo en la logística de la recepción, almacenamiento, movimientos y manipulación de la mercancía, y despacho de los pedidos a los clientes.				
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO				
LÍDER A CARGO:	Lider de Operaciones	PERSONAL A CARGO	No	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS				
EDUCACIÓN FORMAL	Técnico	ÁREA DE ESTUDIO	Logística e inventarios	
V. REQUISITOS OPCIONALES				
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Liderazgo, manejo de excel			
EXPERIENCIA	Un año			
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No			
NIVEL DE IDIOMAS	N/A			
	Adecuado equilibrio en el manejo de situaciones de estrés.			
	Actuar con transparencia y seguridad			
	Compromiso			
	Habilidad de transmitir ideas claramente			
	Identificar y priorizar actividades urgentes e importantes.			
	Mejoramiento continuo			
	Optimizar los recursos disponibles			
	Liderazgo			
	Proactividad			
	Resolución de problemas			
	Toma de decisiones			
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO				
Recibir la mercancía que llega a bodega proveniente de los proveedores				
Almacenar en bodega toda la mercancía que ingresa				
Preparar la mercancía a despachar				
Realizar el despacho de mercancía a clientes				
Realizar inventario diario, semanal o mensual o según lo solicitado				
Revisar e informar faltantes para realizar compras teniendo en cuenta el stock mínimo permitido				
Reportar daños encontrados en la mercancía al momento de ingreso a la empresa				
Apoyar al equipo de ventas en las necesidades propias del área				
Mantener el correcto orden y limpieza de la bodega				
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:		
María Valentina Restrepo	Sebastian Hernandez Arismendy	Sebastian Hernandez Arismendy		
Diana Gisela Moncada				

Imagen 27: Perfil de cargo 13 Fuente: Natural Life Style M & W

	PERFIL DE CARGO		Código:	PC.AC.001
			Versión:	0.01
			Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL				
PROCESO	Gestión Cartera	TIPO DE ROL	Administrativo	
NOMBRE DEL CARGO	Asesor de Cobranza			
II. OBJETIVO DEL CARGO				
Recuperar la cartera de los clientes morosos por medio de llamadas telefónicas, realizando una buena gestión con las técnicas adecuadas para cumplir con los objetivos propuestos				
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO				
LÍDER A CARGO:	Lider de Cobranza	PERSONAL A CARGO	No	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS				
EDUCACIÓN FORMAL	Bachiller	ÁREA DE ESTUDIO	N/A	
V. REQUISITOS OPCIONALES				
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	manejo de excel, herramientas de oficina y gestión de cartera			
EXPERIENCIA	Un año			
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No			
NIVEL DE IDIOMAS	N/A			
	Adecuado equilibrio en el manejo de situaciones de estrés.			
	Actuar con transparencia y seguridad			
	Capacidad de diálogo y de resolución de conflictos			
	Capacidad de negociación			
	Compromiso			
	Comunicación asertiva (saber escuchar, saber preguntar, saber comunicarse y saber recibir retroalimentación).			
	Habilidad de transmitir ideas claramente			
	Mejoramiento continuo			
	Optimizar los recursos disponibles			
	Proactividad			
	Resolución de problemas			
	Proactividad			
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO				
Ejecutar las acciones de recuperación de cartera vencida telefónicamente				
Registrar las acciones de cobranza				
Agenda las visitas del asesor de recaudo a la vivienda de los clientes				
Asegura que la base de datos de clientes morosos esté siempre al día en los cobros				
Cumplir con la meta de recaudo asignada				
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:		
María Valentina Restrepo	Sebastian Hernandez Arismendy	Sebastian Hernandez Arismendy		
Diana Gisela Moncada				

Imagen 28: Perfil de cargo 14 Fuente: Natural Life Style M & W

	PERFIL DE CARGO		Código:	PC.AR 001
			Versión:	0.01
			Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL				
PROCESO	Gestión Cartera	TIPO DE ROL	Administrativo	
NOMBRE DEL CARGO	Asesor de Recaudo			
II. OBJETIVO DEL CARGO				
Recuperar la cartera de los clientes activos por medio de visitas al lugar de trabajo o residencia, realizando una buena gestión con las técnicas adecuadas para cumplir con los objetivos propuestos				
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO				
LÍDER A CARGO:	Lider de Cobranza	PERSONAL A CARGO	No	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS				
EDUCACIÓN FORMAL	Bachiller	ÁREA DE ESTUDIO	N/A	
V. REQUISITOS OPCIONALES				
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Liderazgo, Gestión de cartera			
EXPERIENCIA	Un año			
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No			
NIVEL DE IDIOMAS	N/A			
COMPETENCIAS (actitudinales y aptitudinales)	Aceptación y adaptabilidad al cambio			
	Adecuado equilibrio en el manejo de situaciones de estrés.			
	Actuar con transparencia y seguridad			
	Capacidad de diálogo y de resolución de conflictos			
	Capacidad de negociación			
	Compromiso			
	Habilidad de transmitir ideas claramente			
	Identificar y priorizar actividades urgentes e importantes.			
	Mejoramiento continuo			
	Optimizar los recursos disponibles			
	Liderazgo			
	Proactividad			
	Proponer ideas o argumentar decisiones basado en el conocimiento y dominio de los procesos y/o actividades que se realizan dentro del cargo			
Resolución de problemas				
VII. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL CARGO				
Gestión de recaudo (cobro de cartera) en el lugar de trabajo o domicilio del cliente				
Programar visita de cobro de cartera con los clientes				
Análisis y circulación de clientes				
Elaborar recibos de caja por recaudo de cartera				
Generación de reportes de cartera cuando se requiera				
Reportar los clientes morosos a los asesores de cobranza				
Reportar las ventas que tengan inconsistencias al auditor de pagos y ventas				
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:		
Maria Valentina Restrepo	Sebastian Hernandez Arismendy	Sebastian Hernandez Arismendy		
Diana Gisela Moncada				

Imagen 29: Perfil de cargo 15 Fuente: Natural Life Style M & W

		PERFIL DE CARGO		Código:	PC.APV 001
				Versión:	0.01
				Fecha:	1/10/2021
I. INFORMACIÓN GENERAL					
PROCESO	Gestión Cartera		TIPO DE ROL	Administrativo	
NOMBRE DEL CARGO	Auditor de pagos y ventas				
II. OBJETIVO DEL CARGO					
Mantener un monitoreo constante sobre la efectividad de las ventas y la veracidad de los pagos, para disminuir el riesgo de fraude interno.					
III. COMPOSICIÓN DE UNIDAD DE MANDO					
LÍDER A CARGO:	Lider Cobranza		PERSONAL A CARGO	No	
IV. REQUISITOS MÍNIMOS					
EDUCACIÓN FORMAL	Técnico	ÁREA DE ESTUDIO	Auditoria Interna		
V. REQUISITOS OPCIONALES					
FORMACIÓN (Cursos/Diplomados/Talleres)	Liderazgo, manejo de excel, herramientas de comunicación, herramientas de oficina				
EXPERIENCIA	Un año				
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No				
NIVEL DE IDIOMAS	N/A				
COMPETENCIAS (actitudinales y aptitudinales)	Aceptación y adaptabilidad al cambio Adecuado equilibrio en el manejo de situaciones de estrés. Actuar con transparencia y seguridad Capacidad de análisis Capacidad de diálogo y de resolución de conflictos Capacidad de negociación Capacidad para transmitir conocimiento Compromiso Comunicación asertiva (saber escuchar, saber preguntar, saber comunicarse y saber recibir retroalimentación). Identificar y priorizar actividades urgentes e importantes. Mejoramiento continuo Optimizar los recursos disponibles Proactividad Proponer ideas o argumentar decisiones basado en el conocimiento y dominio de los procesos y/o actividades que se realizan dentro del cargo. Toma de decisiones				
VII. RESPONSABILIDADES DEL CARGO					
Evaluar que todas las ventas tengan un correcto diligenciamiento					
Evaluar que todos los pagos reportados sean correspondientes a los pagos registrados					
Comunicar y aclarar las políticas de calidad de venta al área comercial					
Documentar todas las observaciones en el historial de cada venta					
Informar los resultados de la auditoria					
Verificar la implementación y eficacia de las acciones correctivas					
Auditar el correcto funcionamiento del área de ventas (plazos de pago, correcto diligenciamiento de la factura, saldos, acuerdos con el cliente, etc)					
auditar el correcto funcionamiento del área de cobranzas (Acuerdos de pago, saldos, acuerdos con el cliente, etc)					
Elaborado por:	Revisado por:		Autorizado por:		
Maria Valentina Restrepo	Sebastian Hernandez Arismendy		Sebastian Hernandez Arismendy		
Diana Gisela Moncada					

Imagen 30: Perfil de cargo 16 Fuente: Natural Life Style M & W

REGLAMENTO INTERNO

PREÁMBULO

A este reglamento interno de trabajo y a sus disposiciones quedan sometidos tanto el empleador como todos sus empleados. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

Este Reglamento Interno de Trabajo regirá para empleador y empleado, con el propósito de construir, mejorar, afianzar y mantener con sus trabajadores una relación de seguridad y confianza dando cumplimiento a las disposiciones consagradas en la legislación vigente en Colombia y a su normatividad interna, da a conocer este reglamento interno de trabajo como un documento de suma importancia en la empresa, siendo norma reguladora de las relaciones internas.

Se aclara que en virtud de que el presente reglamento está fundamentado en la normatividad, se entiende que está sujeto a modificaciones o sustituciones.

De conformidad con lo reglado en los artículos 104 del código sustantivo del trabajo y siguientes se expide el presente reglamento interno.

CAPÍTULO I

INDICACIÓN DEL EMPLEADOR Y DEL ESTABLECIMIENTO O LUGARES DE TRABAJO COMPRENDIDOS POR EL REGLAMENTO.

ARTÍCULO 1. La empresa se encuentra domiciliada en la Calle 23 No 55 -25 en Antioquia, Municipio de Bello. El alcance de este reglamento cobija a todo el personal que desempeñe sus

labores al interior de las instalaciones y a todos aquellos que laboren fuera de estas con ocasión de sus labores.

ARTÍCULO 2. Estarán también bajo la subordinación de este reglamento todas aquellas personas que con ocasión del desarrollo de su labor realicen las mismas por fuera de las instalaciones de la empresa en este caso serán:

1. Asesor de recaudo
2. Supervisor de ventas
3. Asesor externo

CAPÍTULO II

CONDICIONES DE ADMISIÓN

ARTÍCULO 3. Quien aspire a ser empleado de las empresas deberá:

1. Enviar la hoja de vida a los correos u otros medios autorizados que con ocasión de las funciones de reclutamiento sean publicados.
2. Presentar entrevista con la persona designada para ello.
3. Presentar las pruebas psicotécnicas que le aplique la empresa
4. Atender la visita domiciliaria solicitada durante el proceso de selección.
5. Presentar autorización escrita del Inspector del Trabajo o, en su defecto, de la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de éstos, del Defensor de Familia, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años. Este requisito se exigirá una vez el menor haya sido admitido.
6. Presentar hoja de vida que incluya: Nombre completo, número de cédula, dirección, lugar de residencia, teléfono fijo, celular, correo electrónico, fecha de nacimiento y estado civil.

7. Soportes (Diplomas o certificados) documentales de estudios y experiencias que acrediten los requisitos del cargo (cuando aplique).
8. Certificados de afiliación a Eps y Fondo de pensiones.
9. Aportar la documentación requerida para la afiliación de beneficiarios a Eps y Caja de compensación familiar.
10. Fotocopia de la cédula ampliada al 150%
11. Foto tamaño documento en fondo blanco y camisa blanca (Física).
12. Certificado de aptitud laboral (Exámenes de Ingreso).
13. Demás documentos requeridos por el departamento de gestión del Talento humano.
14. Para participar en el mencionado proceso de selección, es requisito fundamental que la persona que quiera acceder al empleo no tenga grado alguno de consanguinidad, afinidad o parentesco civil con algún empleado que labore actualmente en la empresa.

CAPÍTULO III

CONTRATO DE APRENDIZAJE

ARTÍCULO 4. Definición: Es una forma especial del Derecho Laboral que busca facilitar el desarrollo de los aprendizajes adquiridos durante la etapa de formación teórica, de aprendices y estudiantes universitarios, a cambio que una empresa patrocinadora proporcione los medios para adquirir formación profesional, metódica y completa en el oficio, actividad u ocupación. (Ley 789, 2002).

ARTÍCULO 5. Finalidad:

1. **Para el aprendiz y estudiante universitario:** desarrollo de competencias pertinentes para el sector productivo que les faciliten su inserción al mercado laboral.

2. **Para la empresa:** La oportunidad de contar con personas calificadas acorde con sus necesidades misionales.

ARTÍCULO 6. Beneficiarios del contrato de aprendizaje:

1. **Los aprendices** del SENA y de instituciones de formación para el trabajo, estudiantes de instituciones de educación técnica y tecnológica.
2. **Los estudiantes universitarios**, cuyos programas tengan una fase práctica.
3. **Todas las empresas** podrán ser beneficiarias y patrocinadoras de un Contrato de Aprendizaje.

ARTÍCULO 7. Obligación principal de los aprendices y estudiantes universitarios en un Contrato de Aprendizaje:

Realizar las actividades asignadas por las empresas cumpliendo con los deberes pactados en el Contrato de Aprendizaje.

PARÁGRAFO: Estas actividades son aconsejables que estén acordes con la formación recibida.

ARTÍCULO 8. Obligaciones de las empresas como patrocinadoras en un Contrato de Aprendizaje:

1. Durante la fase lectiva y práctica, todos los aprendices tendrán:

Afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud, tomando como base de cotización un (1) SMMLV.

2. Durante la fase práctica, los aprendices tendrán:

Afiliación al Sistema de Riesgos Laborales.

3. Del apoyo de sostenimiento a los aprendices:

Durante toda la vigencia de la relación, el aprendiz recibirá de la empresa un apoyo de sostenimiento mensual que sea como mínimo, en la **fase lectiva**, el equivalente al 50% de un (1) SMMLV.

En la **fase práctica** será equivalente al 75% de un SMMLV.

4. A los estudiantes universitarios:

El apoyo económico mensual no podrá ser inferior a un (1) SMMLV.

PARÁGRAFO: En ningún caso, el apoyo económico será considerado como salario, excepto para efectos de la deducción tributaria que trata la Ley 115 de 1994 (Artículo 189).

ARTÍCULO 9. Duración: Su duración será equivalente al término de la etapa práctica del programa de formación, que en ningún caso podrá superar los dos (2) años continuos o discontinuos. Una vez terminados estos 2 años, se prohíbe tener otro Contrato de Aprendizaje con la misma o distinta empresa.

CAPÍTULO IV

PERÍODO DE PRUEBA

ARTÍCULO 10. Definición: Período de prueba es la etapa inicial del contrato de trabajo que tiene por objeto, por parte del empleador, apreciar las aptitudes del trabajador, y por parte de éste, la conveniencia de las condiciones del trabajo (ART 76 C.S.T).

ARTÍCULO 11. Objeto del periodo de prueba: que el empleador evalúe bajo su criterio, sus expectativas, elementos, variables y requerimientos de la empresa si el trabajador debe o no permanecer en la empresa.

ARTÍCULO 12. Estipulación: El período de prueba debe ser estipulado por escrito, y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (ART 77 C.S.T).

Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato (ART 78 C.S.T).

ARTÍCULO 13. Duración: El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses (ART 78 C.S.T).

ARTÍCULO 14. Prórroga del periodo de prueba: Cuando el período de prueba se pacte por un plazo menor al de los límites máximos expresados, las partes pueden prorrogar antes de vencerse el período inicialmente estipulado, sin que el tiempo total de la prueba pueda exceder dichos límites (ART. 79 C.S.T).

ARTÍCULO 15. Efecto jurídico del periodo de prueba:

1. El período de prueba puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento, sin previo aviso. No habrá lugar en este caso a indemnización alguna.
2. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones. (ART 80 C.S.T).

CAPÍTULO V

TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS.

ARTÍCULO 16. Definición: Trabajo ocasional, accidental o transitorio, es el de corta duración y no mayor de un mes, que se refiere a labores distintas de las actividades normales del empleador (ART 6 C.S.T)

ARTÍCULO 17. Quienes tendrán calidad de trabajador accidental o transitorio en la empresa: todo aquel que en respuesta a una necesidad de la empresa realice labores extraordinarias no pertenecientes a las que se desarrollan normalmente en la empresa.

CAPÍTULO VI

HORARIO DE TRABAJO

ARTÍCULO 18. Horarios de trabajo e intensidad horaria de acuerdo con el área u oficio:

Horario personal operativo: La intensidad horaria será 8 horas diarias de lunes a sábado. El horario laboral estará comprendido entre las 8:00 Am y 4 Pm.

ARTÍCULO 19. Tiempo destinado para la alimentación del personal

PARÁGRAFO 1. El tiempo de alimentación del personal estará sujeto a la programación del coordinador a cargo en razón de no vulnerar el tiempo destinado para la alimentación de cada uno de los empleados.

ARTÍCULO 20. Periodos de descanso durante la jornada: El empleado tiene derecho a realizar pequeños recesos que le permitan la realización de pausas activas de manera moderada, teniendo en cuenta que los líderes de proceso tienen que generar el espacio durante la jornada.

ARTÍCULO 21. Descanso en la tarde del sábado: Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por dos (2) horas, por acuerdo entre las partes, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores el descanso durante todo el sábado. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

ARTÍCULO 22. Jornada ordinaria: La jornada ordinaria de trabajo es la que convengan las partes, o a falta de convenio, la máxima legal.

ARTÍCULO 23. Jornada máxima: La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho (48) a la semana, salvo las siguientes excepciones (ART 161 C.S.T):

En las labores que sean especialmente insalubres o peligrosas, el gobierno puede ordenar la reducción de la jornada de trabajo de acuerdo con dictámenes al respecto;

La duración máxima legal de la jornada de trabajo del menor se sujetará a las siguientes reglas:

1. El menor entre doce y catorce años solo podrá trabajar una jornada máxima de cuatro horas diarias y veinticuatro (24) horas a la semana, en trabajos ligeros.
2. Los mayores de catorce y menores de dieciséis años solo podrán trabajar una jornada máxima de seis (6) horas diarias y treinta y seis (36) horas a la semana.
3. La jornada del menor entre dieciséis y dieciocho años no podrá exceder de ocho (8) horas diarias y cuarenta y ocho (48) a la semana.

El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de esta sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana.

ARTÍCULO 24. Trabajo suplementario: Trabajo suplementario o de horas extras es el que excede de la jornada ordinaria, y en todo caso el que excede de la máxima legal.

ARTÍCULO 25. Trabajo ordinario: es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintiuna horas (21:00 p.m.)

CAPÍTULO VII

HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO, SU AUTORIZACIÓN, RECONOCIMIENTO Y PAGO.

ARTÍCULO 26. El trabajo nocturno por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 161 literal c) de esta ley.

ARTÍCULO 27. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

ARTÍCULO 28. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

ARTÍCULO 29. El Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintiuna horas (21:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.)

CAPÍTULO VIII

DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIO

ARTÍCULO 30. Norma General del descanso obligatorio: el empleador está obligado a dar descanso dominical remunerado a todos sus trabajadores. Este descanso tiene duración mínima de veinticuatro (24) horas.

ARTÍCULO 31. Remuneración:

1. El empleador debe remunerar el descanso dominical con el salario ordinario de un día, a los trabajadores que, habiéndose obligado a prestar sus servicios en todos los días laborales de la semana, no falten al trabajo, o que, si faltan, lo hayan hecho por justa causa o por culpa o por disposición del empleador.

2. Se entiende por justa causa el accidente, la enfermedad, la calamidad doméstica, la fuerza mayor y el caso fortuito.
3. No tiene derecho a la remuneración del descanso dominical el trabajador que deba recibir por ese mismo día un auxilio o indemnización en dinero por enfermedad o accidente de trabajo.
4. Para los efectos de este artículo, los días de fiesta no interrumpen la continuidad y se computan como si en ellos se hubiera prestado el servicio por el trabajador.
5. Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborales de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado.

ARTÍCULO 32. Valor de la remuneración:

1. Como remuneración del descanso, el trabajador a jornal debe recibir el salario ordinario sencillo, aún en el caso de que el descanso dominical coincida con una fecha que la ley señale también como descanso remunerado.
2. En todo sueldo se entiende comprendido el pago del descanso en los días en que es legalmente obligatorio y remunerado.

ARTÍCULO 33. Excepciones a la norma general:

El trabajo durante los días de descanso obligatorio solamente se permite retribuyéndolo o dando un descanso compensatorio remunerado:

1. En aquellas labores que no sean susceptibles de interrupción por naturaleza o por motivo de carácter técnico;
2. En las labores destinadas a satisfacer necesidades inaplazables, como los servicios públicos, el expendio y la preparación de drogas y alimentos;
3. En las labores del servicio doméstico y de choferes particulares.

4. En el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales.

ARTÍCULO 34. Trabajo dominical y festivo:

1. El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.
2. Si el domingo coincide con otro día de descanso remunerado solo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.
3. Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990.

PARÁGRAFO 1. El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado.

Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

Las disposiciones contenidas en los artículos 25 y 26 se aplazarán en su aplicación frente a los contratos celebrados antes de la vigencia de la presente ley hasta el 1o. de abril del año 2003.

PARÁGRAFO 2. Se entiende que el trabajo dominical es ocasional cuando el trabajador labora hasta dos domingos durante el mes calendario. Se entiende que el trabajo dominical es habitual cuando el trabajador labore tres o más domingos durante el mes calendario. (ART 179 C.S.T)

ARTÍCULO 35. Trabajo excepcional. El trabajador que labore excepcionalmente el día de descanso obligatorio tiene derecho a un descanso compensatorio remunerado, o a una retribución en dinero, a su elección, en la forma prevista en el artículo anterior.

Para el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de esta ley, el trabajador sólo tendrá derecho a un descanso compensatorio remunerado cuando labore en domingo. (ART 180 C.S.T)

PARÁGRAFO 1. El descanso compensatorio debe ser asignado a la semana siguiente del día laborado sólo podrá ser durante los lunes, martes, miércoles y jueves.

PARÁGRAFO 2. En época de temporada y mayor actividad para la empresa, como lo son las fechas comerciales y el mes de diciembre, todos los empleados operativos deben laborar los sábados y los domingos de acuerdo con la programación y el descanso compensatorio será igualmente durante los lunes, martes, miércoles y jueves, teniendo en cuenta la actividad desempeñada por la empresa, cuando no sea temporada alta, debe haber una proporcionada y equitativa rotación.

PARÁGRAFO 3. Cuando en atención a situaciones o circunstancias que impidan al trabajador asistir a su labor, no podrá asignarse de forma intempestiva dicha vacante, a un compañero.

Para solicitar intercambio de turnos entre compañeros de los domingos y festivos el coordinador debe dar aviso al departamento de talento humano en la misma semana del cambio hasta el miércoles, de esta manera poder hacer los ajustes respectivos.

El cambio de turnos entre semana solo será posible si al empleado se le presenta una urgencia, se le dará manejo a través del coordinador o jefe inmediato y este a su vez con el departamento de Gestión del Talento Humano.

ARTÍCULO 36. Descanso compensatorio. El trabajador que labore habitualmente en día de descanso obligatorio tiene derecho a un descanso compensatorio remunerado, sin perjuicio de la retribución en dinero prevista en el artículo 180 del Código Sustantivo del Trabajo. En el caso

de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de esta ley el trabajador sólo tendrá derecho a un descanso compensatorio remunerado cuando labore en domingo. (ART 181 C.S.T)

ARTÍCULO 37. Descanso remunerado en otros días de fiesta.

1. Todos los trabajadores, tanto del sector público como del sector privado, tienen derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: Primero de enero, seis de enero, diecinueve de marzo, primero de mayo, veintinueve de junio, veinte de julio, siete de agosto, quince de agosto, doce de octubre, primero de noviembre, once de noviembre, ocho de diciembre y veinticinco de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.

2. Pero el descanso remunerado del seis de enero, diecinueve de marzo, veintinueve de junio, quince de agosto, doce de octubre, primero de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús cuando no caigan en lunes se trasladará al lunes siguiente a dicho día.

Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.

3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador origina el trabajo de los días festivos, se reconocerán en relación con el día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior.

La remuneración correspondiente al descanso en los días festivos se liquidará como para el descanso dominical, pero sin que haya lugar a descuento alguno por falta al trabajo. (ART. 177 C.S.T)

ARTÍCULO 38. Suspensión del trabajo en otros días de fiesta. Cuando por motivos de cualquier fiesta no determinada en el artículo anterior el empleador suspendiere el trabajo, está

obligado a pagar el salario de ese día, como si se hubiere realizado. No está obligado a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión del trabajo o su compensación en otro día hábil, o cuando la suspensión o compensación estuviere prevista en reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunera sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras. (ART.178 C.S.T)

PARÁGRAFO 1. La remuneración de los dominicales y festivos laborados será liquidada y pagada en la segunda quincena del mes.

CAPÍTULO IX

VACACIONES REMUNERADAS

ARTÍCULO 39. Los trabajadores que hubieren prestados sus servicios durante un año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (ART.186 INC 1 C.S.T)

ARTÍCULO 40. La época de vacaciones debe ser señalada por el empleador a más tardar dentro del año subsiguiente, y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El empleador tiene que dar a conocer con quince (15) días de anticipación, la fecha en que le concederá las vacaciones.

Todo empleador debe llevar un registro especial de vacaciones en que anotará la fecha en que ha ingresado al establecimiento cada trabajador, la fecha en que toma sus vacaciones anuales y en que las termina y la remuneración recibida por las mismas. (ART.187 C.S.T)- Para solicitar las vacaciones se deberá diligenciar el formato máximo con un mes y mínimo con 5 días de

anticipación para solicitar las vacaciones, el cual será canalizado por el área de Gestión Humana, posteriormente analizada y aprobada por Gerencia.

ARTÍCULO 41. Si se presenta una interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas. (ART. 188 C.S.T)

ARTÍCULO 42. Compensación en dinero de las vacaciones: Se pueden compensar en dinero las vacaciones solo hasta la mitad de éstas o en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria.

Cuando el contrato de trabajo termine sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de éstas será en dinero.

ARTÍCULO 43. Acumulación:

1. En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables.
2. Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos años.
3. La acumulación puede ser hasta por cuatro (4) años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, de confianza, de manejo o de extranjeros que presten sus servicios en lugares distintos a los de la residencia de sus familiares.
4. Si el trabajador goza únicamente de seis (6) días de vacaciones en un año, se presume que acumula los días restantes de vacaciones a las posteriores.

CAPÍTULO X

PERMISOS Y LICENCIAS

ARTÍCULO 44. La empresa concederá al trabajador los permisos necesarios para:

- 1- El ejercicio del sufragio; para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación; en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada; para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización o para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avise con la debida oportunidad al empleador o a su representante y que, en los dos (2) últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal que perjudique el funcionamiento de la empresa. Salvo convención en contrario, el tiempo empleado en estas licencias puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas de su jornada ordinaria, a opción del empleador (ART.57 num.6. C.S.T)
- 2- El empleador debe conceder permisos al trabajador para asistir a las citas médicas de conformidad con el **artículo 49** de nuestra constitución política que consagra la salud como un derecho constitucional.
 - Para citas médicas se concederán 2 horas.
 - Los permisos para actividades diferentes a citas médicas y estudiantiles tendrán que reponerse y serán ajustados de común acuerdo con el coordinador o superior jerárquico.

PARÁGRAFO: Las ausencias al trabajo o salidas extraordinarias que se realicen en horas laborales se deben soportar por escrito con certificaciones, que sustenten la ausencia.

ARTÍCULO 45. Condiciones para la concesión de los permisos:

Calamidad doméstica:

Definición: Se entiende por calamidad doméstica, todo suceso familiar cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades del empleado, como el fallecimiento, enfermedad o lesión grave de sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o

primero civil, del cónyuge, compañero o compañera permanente (**Artículo 1 del Acuerdo N° 2194 de 2003 de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.**

En caso de grave calamidad doméstica regirán las siguientes condiciones para la concesión de los permisos:

1-En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso debe ser según lo permitan las circunstancias con la mayor prontitud posible.

El empleador de acuerdo con las circunstancias y a su criterio concederá al empleado de 1 a 3 días remunerados, salvo en los casos que sean considerados de gravedad mayor, evento en el cual se podrá extender esta licencia hasta tanto el empleador lo decida.

2-En caso de entierro de compañeros de trabajo el permiso se concederá al 12% de los empleados, siempre y cuando no afecte el normal desarrollo de la operación de la empresa.

ARTÍCULO 46. En el fallecimiento del cónyuge, compañero (a) permanente o familiar hasta el segundo grado de consanguinidad (Padre y madre, hijos e hijas, abuelos y abuelas, nietos y nietas, hermanos y hermanas), primero de afinidad (Padre y madre del cónyuge o compañero permanente. Hijos e hijas del cónyuge o compañero permanente, yerno, nuera) primero civil (generado por la adopción: padre, madre, hijo). El empleador debe conceder (5) cinco días hábiles de licencia pagada, sin importar la modalidad de contratación o de vinculación laboral.

ARTÍCULO 47. Licencia de Maternidad: Ley 1822 de 2017 El artículo 236 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así: "Artículo 236. Licencia en la época del parto e incentivos para la adecuada atención y cuidado del recién nacido.

1. Toda trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a una licencia de dieciocho (18) semanas en la época de parto, remunerada con el salario que devengue al momento de iniciar su licencia.

2. Si se tratare de un salario que no sea fijo como en el caso del trabajo a destajo o por tarea, se tomaron en cuenta el salario promedio devengado por la trabajadora en el último año de servicio, o en todo el tiempo si fuere menor.

3. Para los efectos de la licencia de que trata este artículo, la trabajadora debe presentar al empleador un certificado médico, en el cual debe constar:

a) El estado de embarazo de la trabajadora;

b) La indicación del día probable del parto

c) La indicación del día desde el cual debe empezar la licencia, teniendo en cuenta que, por lo menos, ha de iniciarse dos semanas antes del parto. Los beneficios incluidos en este artículo, y el artículo 239 de la presente ley, no excluyen a los trabajadores del sector público.

4. Todas las provisiones y garantías establecidas en la presente ley para la madre biológica se hacen extensivas en los mismos términos y en cuanto fuere procedente a la madre adoptante, o al padre que quede a cargo del recién nacido sin apoyo de la madre, sea por enfermedad o muerte, asimilando la fecha del parto a la de la entrega oficial del menor que se ha adoptado, o del que adquiere custodia justo después del nacimiento. En ese sentido, la licencia materna se extiende al padre en caso de fallecimiento o enfermedad de la madre, el empleador del padre del niño le concederá una licencia de duración equivalente al tiempo que falta para expirar el periodo de la licencia posterior al parto concedida a la madre.

5. La licencia de maternidad para madres de niños prematuros, tendrá en cuenta la diferencia entre la fecha gestacional y el nacimiento a término, las cuáles serán sumadas a las dieciocho (18) semanas que se establecen en la presente ley. Cuando se trate de madres con parto múltiple, la licencia se ampliará en dos (2) semanas más. 6. La trabajadora que haga uso de la

licencia en la época del parto tomará las dieciocho (18) semanas de licencia a las que tiene derecho, I de la siguiente manera: ~ I a) Licencia de maternidad preparto, Esta será de una (1) semana con anterioridad a la fecha probable del parto debidamente acreditada. Si por alguna razón médica la futura madre requiere una semana adicional previa al parto podrá gozar de las dos (2) semanas, con dieciséis (16) posparto. Si en caso diferente, por razón médica no puede tomar la semana previa al parto, podrá disfrutarlas dieciocho (18) semanas en el posparto inmediato. b) Licencia de maternidad posparto. Esta licencia tendrá una duración normal de diecisiete (17) semanas contadas desde la fecha del parto, o de dieciséis (16) o dieciocho (18) semanas por decisión médica, de acuerdo con lo previsto en el literal anterior.

PARÁGRAFO: Se deja claridad que el pago de la licencia de maternidad corresponde al cálculo del IBC del mes anterior.

ARTÍCULO 48. Licencia de Paternidad: El esposo o compañera permanente tendrá derecho a ocho (8) días hábiles de licencia remunerada de paternidad. La licencia remunerada de paternidad opera para los hijos nacidos del cónyuge o de la compañera. El único soporte válido para el otorgamiento de la licencia remunerada de paternidad es el Registro Civil de Nacimiento, el cual deberá presentarse a la EPS a más tardar dentro de los 30 días siguientes a la fecha del nacimiento del menor. La licencia remunerada de paternidad estará a cargo de la EPS, para lo cual se requerirá que el padre haya estado cotizando efectivamente durante las semanas previas al reconocimiento de la licencia remunerada de paternidad.

ARTÍCULO 49. Licencia por matrimonio: se concederán tres días (3) calendario por matrimonio civil o católico, se debe acreditar con registro de matrimonio ante el jefe respectivo, dentro del mes siguiente.

PARÁGRAFO 1: Todo trabajador tendrá derecho a licencias, las cuales pueden ser remuneradas o no remuneradas. Las remuneradas son las que estipula la ley, convención o laudo arbitral, y las no remuneradas las que conceda el Gerente de las empresas.

PARÁGRAFO 2: Para acceder a las licencias no remuneradas se debe diligenciar el formato de solicitud de días no remunerados que se encuentra en la intranet, con quince (15) días de anticipación a la fecha de licencia, formato en el cual se deben exponer los motivos y el tiempo, quedando a discrecionalidad del Gerente o quien haga sus veces otorgar o no. Este formato será inicialmente canalizado por el área de Talento Humano y este procederá a darle trámite con la Gerencia.

ARTÍCULO 50. Asistencia a citas médicas: Con excepción a todas aquellas citas que correspondan a tratamientos estéticos, el permiso para las citas médicas deberá ser remunerado y el empleado no debe reponer el tiempo de ausencia por el permiso otorgado; Los permisos para este fin serán de máximo dos (2) horas, para tales efectos deberá el trabajador presentar constancia que respalde dicho permiso donde este el horario de entrada y salida y un número de contacto. En caso de sobrepasar el tiempo permitido para la asistencia de la cita médica este deberá reponerse.

PARÁGRAFO: En el evento en el cual el empleado no sea asistido por urgencias deberá pedir constancia con la hora de salida, con datos del empleado y la entidad ya sea por la EPS o la Póliza, si adicionalmente es remitido para pedir cita prioritaria, no debe regresar a laborar durante el tiempo que transcurra para que se cumpla la hora de la cita, posteriormente deberá enviar imagen de la incapacidad concedida por el médico de la EPS si es del caso, por vía correo electrónico o WhatsApp a su coordinador o jefe inmediato, una vez regrese de la misma deberá presentarla de forma física a Talento Humano, si no hubo incapacidad alguna, debe solicitar la constancia con la

hora de entrada y salida y un número de contacto para previa verificación, posteriormente presentarse en el lugar de labor.

ARTÍCULO 51. Encargado de permisos y solicitudes.

1. **LICENCIAS NO REMUNERADAS:** El área encargada de recepcionar el formato de solicitud de licencias es el departamento de Gestión de talento humano.
2. **VACACIONES:** El encargado de recepcionar el formato de solicitud de vacaciones es el jefe inmediato.
3. **CESANTÍAS:** El área encargada de recepcionar el formato de solicitud de cesantías y la aprobación pertinente es el departamento gestión de talento humano.
4. **PRESTAMOS:** El área encargada de recepcionar el formato de solicitud de préstamos es el departamento gestión de talento humano previa autorización del empleador.
5. **AUXILIO ESTUDIANTIL:** El área encargada de recepcionar el formato de solicitud de auxilio estudiantil y la documentación pertinente es el departamento de Gestión de talento humano.
6. Permisos para asistir a citas médicas: Será el jefe inmediato

CAPÍTULO XI

SALARIO MÍNIMO LEGAL O CONVENCIONAL, LUGAR Y DÍA DE PAGOS, PERÍODOS QUE LOS REGULA.

ARTÍCULO 52. Formas y libertad de estipulación del salario:

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

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

No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con éstas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones (ART. 132 C.S.T).

Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF y cajas de compensación familiar, pero en el caso de estas tres últimas entidades, los aportes se disminuirán en un treinta por ciento (30%).

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

ARTÍCULO 53 Salario Mínimo: es el que todo trabajador tiene derecho a percibir para subvenir a sus necesidades normales y a las de su familia, en el orden material, moral y cultural (ART. 145 C.S.T).

PARÁGRAFO: Las comisiones son constitutivas de salario, por ende, son factor prestacional.

ARTÍCULO 54. Jornal y sueldo: Se denomina jornal el salario estipulado por días, y sueldo el estipulado por períodos mayores (ART.133 C.S.T).

ARTÍCULO 55. Lugar y tiempo de pago: Salvo convenio por escrito, el pago debe efectuarse en el lugar donde el trabajador presta sus servicios, durante el trabajo o inmediatamente después de que este cese (ART.138 CST).

ARTÍCULO 56. Periodos de pago: El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos, en moneda legal. El período de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.

El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el del recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado, o a más tardar con el salario del período siguiente (ART.134 C.S.T).

Los periodos de pago en las empresas son quincenales; los días 15 y los días 30 de cada mes.

ARTÍCULO 57. A quien se hace el pago: El salario se paga directamente al trabajador o a la persona que él autorice por escrito (ART.139 C.S.T).

ARTÍCULO 58. Suministro de calzado y vestido de labor. Todo empleador que habitualmente ocupe uno o más trabajadores permanentes, deberá suministrar cada cuatro meses, en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor al trabajador, cuya remuneración mensual sea hasta dos meses el salario mínimo más alto vigente. Tiene derecho a esta prestación el trabajador que en las fechas de entrega de calzado y vestido haya cumplido más de tres meses al servicio del empleador.”

ARTÍCULO 59. Fecha de entrega. Los empleadores obligados a suministrar permanente calzado y vestido de labor a sus trabajadores harán entrega de dichos elementos en las siguientes

fechas del calendario: En el mes de enero, en el mes de mayo y en el mes de setiembre será entregada la dotación de vestido completo, se entregará en cada fecha 1 uniforme completo y su respectivo calzado.

La empresa suministrará dotación a empleados del área administrativa que devenguen hasta dos o más de dos salarios mínimos legales vigentes, pero si estos empleados hacen parte de aquellos equipos de trabajo en el que su uso no es obligatorio, el empleador ya no quedará obligado a suministrar dicha dotación.

ARTÍCULO 60. Uso del calzado y vestido de labor. El trabajador queda obligado a destinar a su uso en las labores contratadas el calzado y vestido que le suministre el empleador, y en el caso de que así no lo hiciera éste quedará eximido de hacerle el suministro en el período siguiente.

ARTÍCULO 61. Prohibición de la compensación en dinero. Queda prohibido a los empleadores pagar en dinero las prestaciones establecidas en este capítulo.

CAPÍTULO XII

TIEMPO Y FORMA EN QUE LOS TRABAJADORES DEBEN SUJETARSE A LOS SERVICIOS MÉDICOS QUE EL EMPLEADOR SUMINISTRE.

ARTÍCULO 62. Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a cargo. Igualmente es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en riesgo laborales y ejecución del programa de salud ocupacional con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ARTÍCULO 63. Los servicios médicos que requieren los trabajadores de la empresa serán prestados bien por la EPS, seleccionada por el trabajador para las contingencias de enfermedad general o maternidad a través de la I.P.S asignada o bien por la A.R.L, elegida por el empleador para lo correspondiente a los accidentes de trabajo o enfermedad profesional. Entidades a las cuales la empresa los ha afiliado para el efecto; en caso contrario las asumirá el Empleador.

ARTÍCULO 64. Aviso a la empresa sobre la enfermedad: Todo trabajador, desde el momento de que se sienta enfermo deberá manifestarlo a su empleador, a su jefe inmediato o a quien haga sus veces, el cual hará lo conducente y pertinente para el caso.

Si el trabajador no diere aviso pertinente, ni se sometiere a valoración médica, su inasistencia al trabajo se entenderá como no justificada para los efectos a que haya lugar, salvo en los casos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar aviso y asistir a un centro médico.

ARTÍCULO 65. Instrucciones y tratamientos médicos: Los trabajadores deberán someterse a las instrucciones y tratamientos que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordene la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes y tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa, fuera de las sanciones disciplinarias a que hubiere lugar.

En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia o su representante ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las

consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994, ante la EPS y la ARL.

En caso de accidente no mortal, aún el más leve o incidente, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante, o a quien haga sus veces, para ser reportado a la ARL y que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

La Corporación deberá llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, para lo cual deberán, en cada caso, determinar la gravedad y frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales, de conformidad con el reglamento que se expida.

El Ministerio de Trabajo, establecerá las reglas a las cuales debe sujetarse el procesamiento y remisión de esta información. (Art. 61 Decreto 1295 de 1994). ARTÍCULO 37. En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la Corporación como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, la Resolución No.1016 de 1989, expedida por el Ministerio de la Protección Social, Ley 1295 de 2012 y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera, ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto Ley 1443 de 2012, legislación vigente sobre salud ocupacional, de conformidad a los términos estipulados.

CAPÍTULO XIII

PRESCRIPCIONES DE ORDEN Y SEGURIDAD.

ARTÍCULO 66. Los trabajadores tienen los siguientes deberes:

1. Respeto y subordinación a los superiores.

2. Respeto a sus compañeros de trabajo.
3. Mantener armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones interpersonales y ejecución de labores.
4. Guardar buena conducta en todo sentido.
5. Obrar con espíritu leal de colaboración en procura del orden y disciplina general de la empresa.
6. Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, eficiencia, buena voluntad y de la mejor manera posible.
7. Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo jefe inmediato de manera fundada y respetuosa.
8. Recibir y aceptar las instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
9. Observar con rigurosidad las medidas preventivas que indique el respectivo coordinador de área o jefe inmediato para el manejo de instrumentos de trabajo dentro de las instalaciones de la empresa.
10. Usar el huellero electrónico de la puerta para el fácil acceso del personal y eventualmente para el control de horario.
11. El empleador se reserva el derecho de tener e instalar cámaras de video con el fin monitorear la seguridad de la empresa, de sus trabajadores y visitantes, adicionalmente podrán ser usadas para el control de estos en la realización de sus labores.
12. Permanecer durante la jornada de trabajo en el lugar en donde debe desempeñar sus labores salvo en los casos que por motivos laborales se requiera desplazarse a otro lugar o puesto de trabajo.

13. Reportar cualquier anomalía en los equipos y materiales utilizados en la actividad que se desempeñe.
14. Portar el uniforme, carné de identificación y usar la dotación proporcionada por el empleador.
15. Hacer uso de los elementos y herramientas que contribuyen al desarrollo de las actividades laborales.
16. Cada empleado debe mantener su casillero o cajón bajo llave, las llaves no podrán permanecer pegadas al candado, evento en el cual la empresa no se hará responsable por pérdidas ni hurtos que se lleguen a presentar.
17. El empleado está en el deber de cumplir con todas las políticas adoptadas por la empresa para cumplir con la ley de protección de datos y seguridad de la información.

ARTÍCULO 67. Los trabajadores tienen los siguientes derechos:

El derecho es la facultad que tienen los trabajadores de recibir y percibir lo que por mandato les pertenece. La extralimitación de los derechos y funciones se presenta cuando se abusan de las facultades inherentes al cargo, y las funciones contempladas en la ley, los reglamentos internos, los contratos y los manuales de funciones y de desempeño.

Los principales DERECHOS son:

1. Percibir, y recibir la remuneración acordada, fijada o convenida para el respectivo cargo, empleo o función de manera cumplida.
2. Disfrutar de la seguridad social en la forma y condiciones previstas en la ley.
3. Recibir capacitaciones para el mejor desempeño de sus funciones
4. Obtener permisos y licencias en los casos previstos en la ley o el reglamento interno de trabajo

5. Recibir trato cortés, decente y educado de parte de los superiores, los subordinados y compañeros de trabajo.
6. Recibir una adecuada inducción del cargo a desempeñar.

CAPÍTULO XIV

CONDUCTO REGULAR

ARTÍCULO 68. Definición: Es la escala jerárquica para notificar, aprobar acciones o situaciones según su importancia.

ARTÍCULO 69. La escala jerárquica para seguir por los empleados para dar solución a controversias, problemáticas y solicitar permisos es la siguiente:

1. Coordinadores, directores y jefes de área.
2. Área de gestión de talento humano.
3. Gerencia.

CAPÍTULO XV

INDICACIONES PARA EVITAR QUE SE REALICEN LOS RIESGOS PROFESIONALES E INSTRUCCIONES, PARA PRESTAR LOS PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE ACCIDENTE.

ARTÍCULO 70. Todo trabajador, además de someterse a las instrucciones y órdenes del personal directivo para evitar accidentes y riesgos laborales, debe tomar por sí mismo las precauciones que su propia iniciativa le indiquen como aconsejables para evitar tales accidentes y riesgos laborales, además de informar oportunamente a sus superiores sobre cualquier situación que eventualmente pueda implicar un riesgo a la seguridad o a la higiene

ARTÍCULO 71. Los coordinadores, directores y jefes de área están obligados a:

1. A seleccionar el personal, procurando asignar a cada persona aquellas labores para las cuales demuestra mayor disposición o capacitación adecuada.
2. A proporcionar a todos los trabajadores los elementos, herramientas y materiales necesarios para el desarrollo de la respectiva labor.
3. A exigir que los trabajadores se presenten con toda puntualidad, vestidos y calzados en forma adecuada y a no permitir que el trabajo se realice en estado de embriaguez, ni bajo la acción de drogas estupefacientes.
4. A vigilar y exigir que todos los trabajadores cumplan las disposiciones sobre medidas preventivas de accidentes y que desempeñen sus labores con las instrucciones impartidas.
5. A revisar en forma periódica todo el equipo o elementos y a ordenar la reparación de los elementos que no ofrezcan la debida seguridad y eficacia.
6. A visitar con frecuencia los lugares de trabajo, con el objeto de darse cuenta de la condición y seguridad de estos, interviniendo personalmente en las labores inseguras o peligrosas para evitar que se presenten accidentes o para evitar situaciones de descortesía o mal comportamiento.
7. Dar un trato justo e igualitario a todas las personas que conformen su equipo de trabajo y tener objetividad frente a todos los empleados en las diferentes situaciones.

ARTÍCULO 72. Los trabajadores contratados bajo la modalidad de contrato accidental o transitorio para labores tales como: Instalación de aire acondicionado, adecuación de puestos de trabajo y demás labores de mantenimiento y requerimientos al interior de las instalaciones de la empresa, deberán portar usar los implementos de protección conforme a la naturaleza del oficio.

ARTÍCULO 73. Queda prohibido a los trabajadores fumar dentro de las instalaciones de la empresa, dada la índole de algunas de las labores que allí se desarrollan. Así mismo queda prohibido a los trabajadores levantar pesos que requieran esfuerzos superiores al normal.

ARTÍCULO 74. En caso de accidente de trabajo, el trabajador accidentado o sus compañeros avisarán inmediatamente a los superiores a fin de que se presten los primeros auxilios a la víctima con los botiquines de urgencias de la empresa, y se disponga el tratamiento y asistencia de rigor.

CAPÍTULO XVI

ORDEN JERÁRQUICO DE LOS REPRESENTANTES DEL EMPLEADOR

ARTÍCULO 75. Son representantes del empleador y como tales lo obligan frente a sus trabajadores además de quienes tienen ese carácter según la ley, la convención o el reglamento de trabajo, las siguientes personas:

1. Las que ejerzan funciones de dirección o administración y quienes ejercitan actos de representación con la aquiescencia expresa o tácita del empleador.
2. Los intermediarios (ART.32 C.S.T).

ARTÍCULO 76. Para efectos de la autoridad y ordenamiento de la empresa se prescribe la siguiente jerarquía:

1. Gerente general.
2. Subgerentes.
3. Directores de área y jefes de área.
4. Líderes
5. Coordinadores.

6. Coordinadores de apoyo en el área operativa o asistentes en el área administrativa.
7. **PARÁGRAFO:** De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los empleados de la empresa:

El Gerente general y los representantes de este.

CAPÍTULO XVII

ESPECIFICACIONES DE LAS LABORES QUE NO DEBEN EJECUTAR LAS MUJERES Y LOS MENORES DE EDAD.

ARTÍCULO 77. Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres, en trabajo de pintura industrial, que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos. Las mujeres sin distinción de edad y los menores de dieciocho (18) años no pueden ser empleados en trabajos subterráneos de las minas ni en general trabajar en labores peligrosas, insalubres o que requieran grandes esfuerzos (ART.242, NUMERALES 2 Y 3 DEL C.S.T.)

ARTÍCULO 78. Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeran, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud.
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.
3. Trabajos subterráneos de minería de toda índole y en los que confluyen agentes nocivos, tales como contaminantes, desequilibrios térmicos, deficiencia de oxígeno a consecuencia de la oxidación o la gasificación.

4. Trabajos donde el menor de edad está expuesto a ruidos que sobrepasen ochenta (80) decibeles.

5. Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radioactivas, pinturas luminiscentes, rayos X o que impliquen exposición a radiaciones ultravioletas, infrarrojas y emisiones de radio frecuencia.

6. Todo tipo de labores que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje.

7. Trabajos submarinos.

8. Trabajo en basurero o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos.

9. Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o cáusticas.

10. Trabajos en pañoleros o fogoneros, en los buques de transporte marítimo.

11. Trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de la cerusa, de sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos elementos.

12. Trabajos en máquinas esmeriladoras, afilado de herramientas, en muelas abrasivas de alta velocidad y en ocupaciones similares.

13. Trabajos en altos hornos, horno de fundición de metales, fábrica de acero, talleres de laminación, trabajos de forja y en prensa pesada de metales.

14. Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas.

15. Trabajos relacionados con cambios de correas de transmisión, aceite, engrasado y otros trabajos próximos a transmisiones pesadas o de alta velocidad.

16. Trabajos en cizalladoras, cortadoras, laminadoras, tornos, fresadoras, troqueladoras, otras máquinas particularmente peligrosas.

17. Trabajos de vidrio y alfarería, trituración y mezclado de materia prima; trabajo de hornos, pulido y esmerilado en seco de vidriería, operaciones de limpieza por chorro de arena, trabajo en locales de vidriado y grabado, trabajos en la industria cerámica.

18. Trabajo de soldadura de gas y arco, corte con oxígeno en tanques o lugares confinados, en andamios o en molduras precalentadas.

19. Trabajos en fábricas de ladrillos, tubos y similares, moldeado de ladrillos a mano, trabajo en las prensas y hornos de ladrillos.

20. Trabajo en aquellas operaciones y/o procesos en donde se presenten altas temperaturas y humedad.

21. Trabajo en la industria metalúrgica de hierro y demás metales, en las operaciones y/o procesos donde se desprenden vapores o polvos tóxicos y en plantas de cemento.

22. Actividades agrícolas o agro industriales que impliquen alto riesgo para la salud.

23. Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio de la Protección Social.

PARÁGRAFO. Los EMPLEADOS menores de dieciocho (18) años y mayores de quince (15), que cursen estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) o en un instituto técnico especializado reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o en una institución del Sistema Nacional de Bienestar Familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de la Protección Social, o que obtengan el certificado de aptitud profesional expedido por el SENA, podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señalados en este artículo que, a juicio del Ministerio de la Protección Social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la integridad física del menor mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de las medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados. Quedan

prohibidos a los trabajadores menores de dieciocho (18) años todo trabajo que afecte su moralidad. En especial les está prohibido el trabajo en lugares contrarios a la moral y buenas costumbres o en lugares de diversión en que se facilite o permita el consumo de bebidas alcohólicas o cualquier sustancia que atente contra su salud. De igual modo, se prohíbe su contratación para la reproducción de escenas pornográficas, muertes violentas, apología del delito u otros semejantes (Artículo 117 Ley 1098 de noviembre 8 de 2006- Código de la Infancia y la Adolescencia- Resolución 4448 de diciembre 2 de 2005). Queda prohibido el trabajo nocturno para los trabajadores menores, no obstante, los mayores de dieciséis (16) años y menores de dieciocho (18) años podrán ser autorizados para trabajar hasta las ocho (8) de la noche siempre que no se afecte su asistencia regular en un centro docente, ni implique perjuicio para su salud física o moral (Artículo 243 del Decreto 2737 de 1989).

CAPÍTULO XVIII

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES ESPECIALES PARA EL EMPLEADOR Y LOS TRABAJADORES.

ARTÍCULO 79. Obligaciones especiales del empleador: Son obligaciones especiales del Empleador (ART.57 C.S.T):

- 1.** Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
- 2.** Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra los accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.

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

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

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

6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para el ejercicio del sufragio; para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación; en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada; para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización o para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avise con la debida oportunidad al empleador o a su representante y que, en los dos (2) últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal que perjudique el funcionamiento de la empresa. En el reglamento de trabajo se señalarán las condiciones para las licencias antedichas. Salvo convención en contrario, el tiempo empleado en estas licencias puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas de su jornada ordinaria, a opción del empleador.

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

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

9. Cumplir el reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

ARTÍCULO 80. Obligaciones especiales del trabajador:

Son obligaciones especiales del trabajador (ART.58 C.S.T):

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

Parágrafo. Los asesores de mercadeo y servicio al cliente externos están sujetos además del monitoreo normal de un buen uso de las herramientas de trabajo, a un monitoreo en el sistema donde se regularán las visitas a los almacenes y el tiempo de permanencia en cada uno, vigilando y controlando que se dé el cumplimiento de las labores a cabalidad, además de las llamadas telefónicas y chat empresarial.

2. No comunicar con terceros, salvo la autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al empleador, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.

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

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

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

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

7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico del patrono o por las autoridades.

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

9. Cumplir y acatar las directrices y políticas implementadas por la empresa, por el empleador o sus representantes en cuanto a la protección de datos y de seguridad de la información.

ARTÍCULO 81. Prohibiciones al empleador:

Se prohíbe a los empleadores (ART.59 C.S.T):

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

Respeto de salarios, pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 C.S.T.

Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos, en la forma y en los casos en que la ley las autorice.

2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes o proveedurías que establezca el empleador.

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

4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en el ejercicio de su derecho de asociación.

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

6. Hacer, autorizar, o tolerar propaganda política en los sitios de trabajo.

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

8. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7o. del artículo 57 signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados, o adoptar el sistema de "lista negra", cualquiera que sea la modalidad que utilicen, para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.

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

ARTÍCULO 82. Prohibiciones A Los Trabajadores: Se prohíbe a los trabajadores (ART.60 C.S.T):

1. Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento, los útiles de trabajo y las materias primas o productos elaborados. Sin permiso del empleador.

2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o drogas enervantes.

3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio del trabajo, a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores (D.2478/48).

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

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

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

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

8. Usar los útiles o herramientas suministradas por el empleador en objetos distintos del trabajo contratado.

9. Se le prohíbe al trabajador de manera expresa, usar inadecuadamente las bases de datos contenidas en la empresa, las cuales son de uso exclusivo de la misma, no podrán ser usadas para beneficio propio, no pueden ser vendidas, copiadas, eliminadas, o modificadas y esta última sólo en función de su cargo y el cumplimiento de sus deberes para con la empresa.

10. Se prohíbe que exista parentesco alguno entre los empleados.

11. Se prohíben las relaciones interpersonales como las relaciones de pareja entre los empleados independientes a que pertenezcan a una u otra razón social relacionada con la actividad de la empresa.

12. Se prohíbe revisar sin permiso de los compañeros de trabajo sus cajones, casilleros e implementos.

CAPÍTULO XIX

OTRAS DISPOSICIONES COMPORTAMENTALES EN EL LUGAR DE TRABAJO

ARTÍCULO 83. Se consideran también disposiciones comportamentales para el trabajador conforme a las políticas de las empresas las siguientes:

1. Está prohibido el uso del celular en el lugar de trabajo y deberá permanecer en el casillero, su uso queda limitado exclusivamente en el tiempo de descanso a excepción del personal que con ocasión de su labor o al área que pertenezca esté autorizado y deberá tener un uso moderado.
2. Se permite utilizar el teléfono suministrado por la empresa para el uso personal de los empleados siendo este moderado, con una duración de 5 minutos en las llamadas durante la jornada laboral y para casos urgentes.
3. Está prohibido el uso del internet para ingresar a páginas web con fines distintos de su labor.
4. Está prohibido el uso del Skype empresarial para tratar asuntos de índole personal entre los empleados. La utilización de esta herramienta está limitada para asuntos exclusivamente laborales.

Para verificar el adecuado uso de todas las herramientas mencionadas anteriormente, el empleador y sus representantes quedan facultados para hacer eventualmente un monitoreo de estas.

5. No se permiten en los puestos de trabajo bolsos o útiles que no sean material de trabajo, estos se deben guardar en los casilleros asignados a cada empleado.
6. Evitar un tono de voz alto cuando se esté almorzando o en cualquier otro descanso dentro de las instalaciones de la empresa (cocineta, zona de almuerzo, etc.) con el fin de no interrumpir las labores de las demás personas.
7. No está permitido fumar dentro de las instalaciones de la empresa.

8. No está permitido ingerir bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones de la empresa.
9. Durante la jornada laboral se debe tener una buena presentación personal, llevar el uniforme limpio y en buen estado, los zapatos deben ser de color negro y tapados para todas las áreas. Está prohibido el uso de sandalias con el uniforme.

PARÁGRAFO: Se aclara que el incumplimiento de alguna de estas políticas puede generar llamados de atención verbales y escritos. Tres llamados de atención por escrito generarán la terminación de contrato con justa causa.

CAPÍTULO XX

CALIDAD EN EL SERVICIO

ARTÍCULO 84. Monitoreo de llamadas: Se realizarán monitoreos periódicos a las llamadas de los agentes con las siguientes finalidades:

- A. Mejorar la productividad del agente al conocer el desempeño que está teniendo.
- B. Ayudar a establecer metas claras y medibles para los empleados y evaluarlos de acuerdo con estas.
- C. Identificar fácilmente las oportunidades de capacitación para promover el involucramiento hacia las políticas y procedimientos de la empresa.
- D. Orientar a los agentes para que proporcionen un servicio de calidad.
- E. Retroalimentación y mejora continua para el agente.
- F. Verificar el uso adecuado de las herramientas de trabajo.

ARTÍCULO 85. El agente deberá mantener un trato cordial y respetuoso con sus clientes durante la llamada, de lo contrario se incurrirá en falta sujeta a sanción contemplada en el presente reglamento interno de trabajo.

ARTÍCULO 86. Evaluación de desempeño: Se realizarán de dos a tres evaluaciones de desempeño a los empleados durante el año.

CAPÍTULO XXI

ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

ARTÍCULO 87. Para la calificación de levedad o gravedad, el superior jerárquico tendrá en cuenta el tipo de falta, la reincidencia en la falta, el ánimo o voluntad del trabajador en evitar los efectos dañinos de la falta, la forma cómo quedan afectados los bienes materiales, equipos e infraestructura física o los derechos, el prestigio, la autoridad e intereses de la empresa.

FALTAS

- a) Leves.
- b) Graves

PARÁGRAFO 1: Este capítulo se aplicará a los trabajadores, vinculados a través de contrato de trabajo ya sea a término fijo y/o indefinido, que incurran en faltas disciplinarias. El procedimiento establecido en este capítulo se deberá seguir en estricto y riguroso orden para garantizar el debido proceso y la legítima defensa del implicado en la comisión de una posible falta disciplinaria al reglamento interno de trabajo, al incumplimiento del contrato de trabajo, a las normas del C.S.T, las políticas internas y demás órdenes avaladas por la Gerencia.

PARÁGRAFO 2: Los llamados de atención verbales constaran en un formato de control a cargo de cada coordinador o jefe, donde se especifica el motivo y su reincidencia, posteriormente se enviará correo electrónico al empleado con dicha información.

ARTÍCULO 88. La negligencia, imprudencia o falta de cuidado serán sancionadas de acuerdo con el avalúo del daño, teniendo en cuenta las circunstancias en que ocurrió el hecho.

ARTÍCULO 89. La reincidencia en un número determinado de 3 faltas leves será considerada como falta grave.

ARTÍCULO 90. Todo acto considerado como falta grave, tiene como consecuencia inmediata el despido por justa causa. Si el acto es una falta leve, la sanción va desde llamados de atención verbales y por escrito con anotación en la hoja de vida y hasta la suspensión del empleado.

El despido no es considerado como sanción disciplinaria sino como una forma de terminación del contrato.

ARTÍCULO 91. Cuando la falta constituya un acto delictivo la empresa podrá, si lo considera necesario, elevar la denuncia penal respectiva; pero no es indispensable para la configuración de la justa causa, a menos que se invoque el (ART. 250 C.S.T).

ARTÍCULO 92. La calificación de la gravedad o levedad de las faltas la hará el jefe inmediato, en compañía del Departamento de Gestión Del Talento Humano y la Gerencia, basándose en las informaciones y explicaciones del trabajador o de los testigos, el nivel sociocultural del trabajador y su capacidad para entender lo que ha hecho. Una falta leve podrá ser considerada grave cuando quiera que el trabajador la cometa en contra de expresa prohibición de su jefe, no haga nada por evitar la reincidencia o cuando sea manifiesta la mala intención. A su vez, una falta grave podrá ser atenuada cuando el trabajador trata de evitar sus efectos dañinos o demostró deseos de resarcir el daño

ARTÍCULO 93. Se establecen algunas de las faltas más frecuentes y sus correspondientes sanciones disciplinarias, no significa esto que no sean evaluadas otras situaciones presentadas:

1. El retardo a la hora de entrada al trabajo, sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa implica por primera vez llamado de atención verbal, por segunda vez llamado de atención por escrito y sin copia a la hoja de vida, por tercera vez llamado de

atención por escrito con copia a la hoja de vida, con diligencia de descargos y suspensión en el trabajo hasta por dos días y de acuerdo con los hechos y circunstancias podría dar terminación del contrato. La suspensión implica la separación del ejercicio del cargo sin remuneración.

PARÁGRAFO: Aplicará también la sanción contemplada en este numeral en los casos de retiro de la empresa antes de terminar el horario laboral asignado sin excusa alguna o permiso autorizado.

2. La falta al trabajo sin excusa válida por primera vez implica llamado de atención por escrito con copia a la hoja de vida y con diligencia de descargos, por segunda vez implica diligencia de descargos y suspensión hasta por tres días, y por tercera vez sin excusa válida con diligencia de descargos y terminación del contrato con justa causa.
3. El bajo rendimiento premeditado y comprobado con personas que desempeñan el mismo oficio implica, por primera vez llamado de atención por escrito y sin copia a la hoja de vida, por segunda vez por escrito con copia a la hoja de vida y diligencia de descargos, por tercera vez sin excusa válida con diligencia de descargos y suspensión en el trabajo por hasta tres días o terminación del contrato con justa causa.
4. Retirar de las instalaciones de la empresa, sin autorización, objetos de la empresa o de sus compañeros, por primera vez implica llamado de atención por escrito con copia a la hoja de vida y diligencia de descargos y por segunda vez diligencia de descargos y suspensión en el trabajo hasta por 3 días.
5. La violación de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, un llamado de atención por escrito con copia al a hoja de vida y diligencia de descargos, por segunda vez, implica diligencia de descargos y suspensión hasta por tres días, y por tercera vez

diligencia de descargos y terminación del contrato con justa causa. Pudiendo evaluarse la gravedad desde la primera vez.

6. Propiciar un mal clima o ambiente laboral que indisponga el normal funcionamiento de las labores. Por primera vez, un llamado de atención por escrito con copia a la hoja de vida y diligencia de descargos, por segunda vez, implica, diligencia de descargos y suspensión hasta por tres días. Pudiendo evaluarse la gravedad desde la primera vez.

ARTÍCULO 94. Si transcurrido un (1) año después de haber incurrido el trabajador en una de las faltas del artículo precedente y no se hubiere vuelto a presentar reincidencia en esa misma falta en el mismo año, la nueva falta será catalogada como la primera para efectos de aplicación de la sanción respectiva.

ARTÍCULO 95. En relación con las faltas y sanciones disciplinarias de que trata este capítulo, se deja claramente establecido que la empresa no reconocerá ni pagará el salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar por causa de cualquiera de las faltas mencionadas en el artículo anterior y su correspondiente sanción esto de conformidad con lo reglado en el artículo 51 del código sustantivo del trabajo en su numeral 4 siendo las sanciones disciplinarias una causal de suspensión del contrato de trabajo.

CAPÍTULO XXII

JUSTAS CAUSAS DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO DE TRABAJO

ARTÍCULO 96. Además de las causales establecidas en los artículos 62 y 63 del Código Sustantivo del Trabajo, serán consideradas como **faltas graves** y constituirán justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo las siguientes:

1. Suministrar a terceras personas, sin autorización expresa de la empresa, datos confidenciales relacionados con la organización o sus sistemas, servicios o procedimientos que conozca en virtud de las funciones que desempeña. (El uso inadecuado de las bases de datos, que no sea con fines laborales que atiendan las necesidades de la empresa).

2. Aprovecharse en beneficio propio o ajeno de los estudios, procedimientos, informaciones o mejoras obtenidos o conocidos por el trabajador, o con intervención de él, durante la vigencia del contrato de trabajo.

3. Cualquier acto de negligencia, omisión o descuido en relación con dineros, títulos valores, documentos, claves, equipos y demás elementos de trabajo que el empleado reciba, tenga en su poder o le corresponda manejar o vigilar por razón de su cargo.

4. Aprovecharse en beneficio propio o ajeno de los dineros, títulos valores, documentos, claves, equipos y demás elementos de trabajo, o la falta oportuna de cuentas que el empleado deba rendir sobre los mismos.

5. Ingerir o mantener dentro de la empresa, tóxicos, explosivos, barbitúricos, estupefacientes, drogas psicoactivas, licor, cualquier sustancia o producto semejante.

6. Crear o alterar documentos que tengan poder representativo o probatorio en su relación laboral.

7. Solicitar o aceptar dádivas o ventajas de los clientes o de los proveedores, con el fin de dar trato preferencial o especial a los mismos, o a los asuntos cuyo trámite o decisión le corresponda.

8. Afectar indebidamente por acción u omisión la contabilización de las cuentas u operaciones de la empresa.

9. La inasistencia al trabajo durante tres (3) días consecutivos sin excusa válida o suficiente.

10. Introducir o portar armas de fuego o corto punzantes, dentro de las instalaciones de la empresa o en el desempeño de las funciones asignadas.

11. La violación del trabajador de los deberes, obligaciones o prohibiciones consignados en los **artículos 66, 80 y 82** del presente reglamento de acuerdo con la gravedad del hecho cometido.

CAPÍTULO XXIII

PROCEDIMIENTOS PARA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMAS DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS

ARTÍCULO 97. Procedimiento para sanciones: Antes de aplicarse una sanción disciplinaria al empleado, el empleador debe dar oportunidad de ser oídos tanto al trabajador inculcado como a dos representantes del sindicato a que este pertenezca. No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria que se imponga sin llevar a cabo este trámite.

PARÁGRAFO 1: En el caso de que la empresa no tenga sindicato conformado el empleador deberá tener en cuenta el testimonio de dos testigos nombrados por el empleador quienes deberán ser también trabajadores de la compañía.

PARÁGRAFO 2: si el trabajador así lo requiere en presencia de su abogado defensor.

ARTÍCULO 98. El empleador puede sancionar disciplinariamente a los trabajadores que incumplan con:

- 1.** Deberes generales
- 2.** Obligaciones y prohibiciones especiales que para ellos estén contemplados en la ley, el reglamento interno de trabajo, contrato de trabajo, pacto o convención colectiva o laudo arbitral.

ARTÍCULO 99. Son aspectos que deberá tener en cuenta el empleador en su atribución y facultad de aplicar unilateralmente las sanciones disciplinarias:

1. El respeto a la dignidad humana.
2. La presunción de inocencia.
3. El debido proceso y la aplicación de los procedimientos establecidos por la ley.

ARTÍCULO 100. Para realizar el debido proceso como lo indica la constitución política de Colombia, se establecen los siguientes pasos para brindar un equilibrio disciplinario de la siguiente manera:

Conocida una situación que pudiere constituir una falta, cualquier persona, procederá a comunicar al jefe inmediato del trabajador implicado o al área de gestión humana, mediante escrito que exprese los hechos, la fecha y la hora en que éstos sucedieron, adjuntando si es pertinente, las pruebas correspondientes, y demás aspectos que considere relevantes para el estudio del caso. Si la comunicación es oral, se levantará un acta, la cual será firmada por quien comunica la comisión de la presunta falta y quien la recibe.

No obstante, el jefe inmediato del trabajador implicado o al área de gestión humana, tienen la facultad exclusiva de iniciar de oficio, cualquier tipo de investigación tendiente a aclarar hechos que pudieren constituir faltas disciplinarias.

- 1- Procedencia de la investigación:** Con fundamento en los hechos de carácter sancionatorio en que haya incurrido el trabajador se iniciará el proceso disciplinario.
- 2- Conocimiento y verificación de la situación o hecho:** El superior inmediato una vez haya tenido conocimiento o haya recibido información de la comisión de un hecho violatorio de las normas contempladas en el presente Reglamento Interno de Trabajo o Contrato de trabajo, procede a verificar la comisión de los hechos, para ello deberá oír en descargos al trabajador

implicado. Una vez escuchado al trabajador, quien podrá aportar o solicitar las pruebas que considere pertinentes para su defensa, en la diligencia de descargos, deberá levantar un acta y hacer firmar por todos los que asistieron. Si hay lugar a profundizar sobre la conducta del trabajador, el jefe inmediato podrá citar a testigos u ordenar nuevas pruebas

3- Investigación del hecho por el jefe inmediato: El superior inmediato, con base en el Reglamento Interno de Trabajo o Contrato de trabajo, analiza el hecho y de acuerdo con la escala de faltas y sanciones contemplada en el presente Reglamento Interno de Trabajo.

PARÁGRAFO: El poder disciplinario que puede ejercer el empleador, es limitado por su finalidad; la sanción disciplinaria debe tener una causa jurídica y debe ser proporcional a la gravedad de la falta; y para su imposición en muchos casos requiere seguirse un procedimiento que previamente debe haber establecido la compañía y que permite que al trabajador se le respete su derecho al debido proceso.

ARTÍCULO 101. Son requisitos para la diligencia de descargos:

1. Que su uso obedezca al principio de inmediatez de la falta, quiere decir a que entre la falta cometida o el conocimiento que se tenga de la misma y la decisión del empleador de llamar a un empleado a descargos exista un tiempo razonable. Entendida como tal 12 o 24 horas después de sucedido el hecho o al conocimiento de este. Excepcionalmente se ampliará a 36 cuando el empleado esté radicado fuera de Antioquia.

Que la citación a los mismos contenga el motivo o falta que da lugar a la misma.

2. Que al momento de ser llamado a descargos exista plena prueba que corrobore la falta que se pretende aclarar.

3. Existencia de culpa o dolo de trabajador en sus faltas disciplinarias.

4. Relación causal entre el efecto producido y la falta producida.

5. La proporcionalidad entre la falta cometida y la sanción impuesta.

6. Que se respeten los derechos mínimos que consagra el derecho a un debido proceso de contenido administrativo.

CAPÍTULO XXIV

RECLAMOS

PERSONAS ANTE QUIENES DEBE PRESENTAR SU TRÁMITE

ARTÍCULO 102. Cualquier reclamo por parte de los trabajadores que tenga que ver con las relaciones de índole laboral, se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de:

1. Coordinador de gestión de talento humano y en su ausencia el asistente de gestión de talento humano.
2. Directores, coordinadores y jefes de área y en ausencia de estos los asistentes o coordinadores de apoyo.

ARTÍCULO 103. Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refiere el artículo anterior, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo si existiere.

ARTÍCULO 104. En caso de que el reclamo del trabajador no haya sido atendido podrá insistir ante quien tenga la inmediata jerarquía en orden ascendente, sobre la persona ante quien primero formuló el reclamo.

PARÁGRAFO: Los reclamos serán resueltos dentro de un tiempo razonable, atendiendo a su naturaleza.

CAPÍTULO XXV

BENEFICIOS EXTRALEGALES

ARTÍCULO 105. Auxilio estudiantil: La empresa concederá auxilio educativo a los empleados con el lleno de los siguientes requisitos y documentación:

1. Tiempo mínimo de vinculación a la empresa de 6 meses.
2. Promedio acumulado mayor o igual a 3.5.
3. No puede presentar materias perdidas en el semestre anterior.
4. Liquidación de matrícula a excepción de los estudiantes del SENA.
5. Notas del semestre anterior y promedio.
6. Solicitud de auxilio estudiantil diligenciada y firmada.
7. Los estudiantes del SENA recibirán un auxilio de estudio, pero no con relación a su matrícula

Monto:

1. Valor matrícula menor o igual a \$1.000.000 un 30%.
2. Valor matrícula a partir de \$ 1.000.001 un 20%
3. A los estudiantes patrocinados por el SENA se les asignará un auxilio fijo por valor de \$250.000 cada semestre.

ARTÍCULO 106. El auxilio estudiantil solo aplicará para aquellos estudios afines al objeto desarrollado por la empresa en sus procesos internos, e idiomas. No aplica para estudios virtuales no certificables donde se evidencie culminar la etapa educativa, ni para liquidaciones de matrícula por mora por extemporaneidad.

CAPÍTULO XXVI

CONTRATOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ARTÍCULO 107. Definición: Se trata de un contrato civil que no considera la existencia de un vínculo laboral, pues no hay relación directa entre empleador y trabajador, lo que evita que se generen una serie de obligaciones legales y laborales, tanto para el contratista como para el contratante.

ARTÍCULO 108. Las partes:

- 1. El contratista:** pacta con el contratante una labor, una fecha de entrega y unos honorarios por el cumplimiento. No obstante, no está obligado a tener una subordinación permanente. Esto significa que tiene autonomía para manejar su tiempo y la forma como va a realizar la labor acordada con sus propios criterios, fuentes e insumos de trabajo.
- 2. El contratante:** está exento del pago de prestaciones sociales del contratista, así como de conceder vacaciones remuneradas y aportar a seguridad social pensión, salud y riesgos profesionales, las cuales deben ser asumidas por el trabajador independiente.

CAPÍTULO XXVII

ACOSO LABORAL

ARTÍCULO 109. Para efectos del presente Reglamento Interno de Trabajo, se entenderá por acoso laboral, toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno encaminada a infundir miedo, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este.

ARTÍCULO 110. Modalidades. El acoso laboral puede darse entre otras bajo las siguientes modalidades generales:

1. Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
2. Persecución laboral: Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.
3. Discriminación laboral: Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
4. Entorpecimiento laboral: Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.
5. Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

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

Artículo 111. Conductas atenuantes. Son conductas atenuantes del acoso laboral:

- a) Haber observado buena conducta anterior.
- b) Obrar en estado de emoción, temor intenso o en estado de ira e intenso dolor.
- c) Procurar voluntariamente, después de realizada la conducta, disminuir o anular sus consecuencias.
- d) Reparar, discrecionalmente, el daño ocasionado, aunque no sea en forma total.
- e) Las condiciones de inferioridad psíquicas determinadas por la edad o por circunstancias orgánicas que hayan influido en la realización de la conducta.
- f) Los vínculos familiares y afectivos.
- g) Cuando existe manifiesta o velada provocación o desafío por parte del superior, compañero o subalterno.
- h) Cualquier circunstancia de análoga significación a las anteriores.

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

Artículo 112. Circunstancias agravantes. Son circunstancias agravantes:

- a) Reiteración de la conducta.
- b) Cuando exista concurrencia de causales.
- c) Realizar la conducta por motivo abyecto, fútil o mediante precio, recompensa o promesa remuneratoria.

d) Mediante ocultamiento, o aprovechando las condiciones de tiempo, modo y lugar, que dificulten la defensa del ofendido, o la identificación del autor partícipe.

e) Aumentar deliberada e inhumanamente el daño psíquico y biológico causado al sujeto pasivo.

f) La posición predominante que el autor ocupa en la sociedad, por su cargo, rango económico, ilustración, poder, oficio o dignidad.

g) Ejecutar la conducta valiéndose de un tercero o de un inimputable.

h) Cuando en la conducta desplegada por el sujeto activo se causa un daño en la salud física o psíquica al sujeto pasivo.

Artículo 113. Conductas que constituyen acoso laboral. Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.

b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.

c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.

d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.

e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;

f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.

g) Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.

h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.

i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa.

legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la ESSA ESP, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados.

k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.

l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor.

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

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

PARÁGRAFO. En las demás situaciones, la autoridad competente determinará si constituye o no acoso laboral.

Artículo 114. Conductas que no constituyen acoso laboral. No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

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

b) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional.

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

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

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

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

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

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

Artículo 115. Medidas preventivas y correctivas del acoso laboral. La empresa proveerá de mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral, estableciendo un

procedimiento interno confidencial y conciliatorio, a tener lugar entre las partes involucradas, una vez se tenga conocimiento de la denuncia o queja de acoso laboral.

Parágrafo 1. La víctima del acoso laboral deberá notificar de manera escrita, detallando los hechos al Departamento de personal, quien lo remitirá al Departamento Disciplinario, para que se inicie la investigación pertinente, conforme a lo señalado en la Convención Colectiva de Trabajo.

ARTÍCULO 116. Tratamiento sancionatorio y garantías. Se procederá de acuerdo con el procedimiento disciplinario señalado en la Convención Colectiva de Trabajo

CAPÍTULO XXVIII

PUBLICACIÓN Y VIGENCIA DEL REGLAMENTO

ARTÍCULO 117. Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente Reglamento. La empresa debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos, Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos.

ARTÍCULO 118. El presente Reglamento entrará a regir ocho (8) días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este Reglamento.

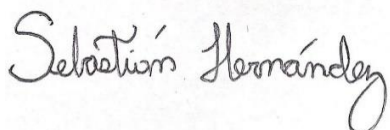
CAPÍTULO XXIX

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 119. Desde la fecha que entra en vigencia este Reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha, haya tenido la empresa hasta futuras modificaciones.

CAPÍTULO XXX**CLÁUSULAS INEFICACES**

ARTÍCULO 120. No producirán ningún efecto las cláusulas del Reglamento que desmejoran las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador.



SEBASTIAN HERNANDEZ ARISMENDY

CC. 98.773.916 de Medellín

Gerente General y representante legal.

Fecha de publicación y ejecución: 01 de octubre de 2021

2.6 Conclusiones

- De acuerdo a los objetivos que se propone la gerencia de crecer logrando un impacto en la sociedad y un buen posicionamiento, se logró plantear una planeación estratégica, estructura y cultura organizacional para la empresa, enfocadas en la actividad que realiza.
- Se logra conocer la situación real de la empresa, obteniendo información de importancia tanto a nivel interno como externo, así como los objetivos que se plantea la gerencia.
- Se obtiene un diagnóstico acertado de sus necesidades a través del análisis de toda la información recolectada y se llega a la conclusión de que la empresa se encuentra en una buena situación ya que es una empresa mediana y tiene potencial para seguir creciendo.
- Se realiza el diseño del direccionamiento estratégico, acompañado de la estructura y la cultura organizacional, estas son de gran importancia para el logro de los objetivos y está acorde a las necesidades que presenta actualmente Natural Life Style M & W.

2.7 Recomendaciones

- Se debe implementar el direccionamiento estratégico de manera que en un futuro se puedan lograr los objetivos planteados por la gerencia y poder obtener mayor competitividad en el mercado, es importante que cada uno de los colaboradores de la empresa estén identificados con la misma y conozcan muy bien cuáles son las metas para que sea mucho más fácil de lograrlo.
- Fortalecer la documentación de los procesos administrativos es fundamental para el fácil desarrollo de las actividades de cada cargo.
- Implementar programas de capacitación continua para fortalecer el conocimiento de todos los colaboradores y potencializar el talento humano.

2.8 Bibliografía y Cibergrafía

Bibliografía

Agua, J., & Robayo, B. (2019). <http://repositorio.ug.edu.ec/>. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45499/1/TESIS%20AGUA%20-%20ROBAYO.pdf>

Contreras, A., & Gómez, A. (2021). *Aplicación de los cuestionarios de Deninson para determinar las características de la cultura organizacional*. Guadalajara.

Dane. (2021). *Conteo Unidades económicas*. Bogotá. Obtenido de

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-interno/censo-economico-de-colombia/conteo-de-unidades-economicas-2021>

David, F. (2000). *Administración estratégica*.

Ibarguen, Rueda, & García. (2019). Análisis de la estructura organizacional del consultorio Innova.

Ploutos, 9.

Jurevicius, O. (2014). *strategicmanagementinsight.com*. Obtenido de strategicmanagementinsight.com.

Lisboa, R. (3 de Julio de 2019). <https://rockcontent.com/>. Obtenido de

<https://rockcontent.com/es/blog/valores-de-una-empresa/>

Mariño, A., Cortés, F., & Garzón, L. (2008). Herramienta de software para la enseñanza y entrenamiento en la construcción de la matriz DOFA. *Revista Ingeniería e Investigación VOL 28*, 159-164.

Méndez, C. E. (2006). *CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLOMBIA*. Bogotá D.C: Centro Editorial Universidad del Rosario.

Serna, H. (2000). *Gerencia estratégica 7ª*. Colombia 3R editores.

Trujillo, F. (2006). *Direccionamiento estrategico CMAPS. Concept Maps: Theory, Methodology, Technology*.