



Diseño de manual de procedimientos en el área operativa para la Empresa C.T.A
Colombia S.A.S

Modalidad: Fortalecimiento
Empresarial

Yesica Natalia Reyes Toloza
CC 1234339585

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Administración de Empresas
Bucaramanga 12/03/2025



Diseño de manual de procedimientos en el área operativa para la Empresa C.T.A
Colombia S.A.S

Modalidad: Fortalecimiento
Empresarial

Yesica Natalia Reyes Toloza
CC 1234339585

**Trabajo de Grado para optar al título de
Administrador de Empresas**

DIRECTOR
Reynaldo Rangel Sánchez, Mg

Grupo de investigación de Ciencias Socioeconómicas – GICSE

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Administración de Empresas
Bucaramanga 12/03/2025

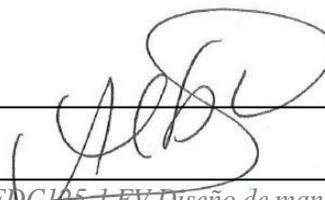
F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Nota de Aceptación

Aprobado en
cumplimiento de los requisitos exigidos por las Unidades
Tecnológicas de Santander para optar al título de
Profesional en Administración de Empresas según acta
del comité número 11 del 26-03-2025
Evaluador: Alba Patricia Guzmán Duque, PhD.



*FDC125-1 EV Diseño de manual
de procedimientos en el área
operativa para la Empresa C.T.A*

Colombia S.A.S. **Firma del Evaluador**

FDC 125 Diseño de manual de
procedimientos en el área
operativa para la Empresa
C.T.A Colombia S.A.S.
26/03/2025

Firma del Director

DEDICATORIA

Quiero comenzar expresando la profunda gratitud hacia Dios por darme la oportunidad y la capacidad para culminar esta gran etapa en mi vida, la cual estuvo llena de retos que día a día se fueron superando gracias a él, También deseo expresar esta dedicatoria a mi madre, quien ha sido mi principal apoyo emocional y siempre ha anhelado verme alcanzar el éxito profesional. Así mismo, agradezco a mi padre, quien desde muy pequeña me inculco la importancia de lograr finalizar cada objetivo propuesto. Por otra parte, quiero brindar un reconocimiento a todos los docentes y miembros de la comunidad de la UTS por compartir sus conocimientos. Finalmente, agradezco a la empresa CTA Colombia S.A.S por permitirme poner en práctica lo aprendido en sus instalaciones.

AGRADECIMIENTOS

Quisiera expresar la gratitud hacia Dios por el obsequio que es la vida y por hacer posible la realización de este trabajo de grado. También quiero agradecer a mis padres, Fredy Reyes y Yaneth Toloza, quienes han sido mi apoyo incondicional desde que inicie el sueño de realizar una carrera profesional, así mismo agradezco a mi esposo, quien en los momentos cuando pensé que no podía más me brindo una palabra de aliento para seguir luchando. Agradezco también a las UTS, a los profesores y a mis compañeros por sus contribuciones, que han sido fundamentales para formarme como una persona ética, íntegra y humana.

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	10
<u>INTRODUCCIÓN</u>	11
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</u>	12
1.0. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. JUSTIFICACIÓN	13
1.2. OBJETIVOS	14
1.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.3. ESTADO DEL ARTE	15
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	16
2.1. MARCO TEÓRICO	16
2.1.1. GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	16
2.1.2. DIAGRAMA DE FLUJO.....	17
2.1.3. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	17
2.1.4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	18
2.1.5. PROCESO.....	19
2.1.6. INDICADORES DE DESEMPEÑO	20
2.1.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	21
2.1.8. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS	21
2.1.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	22
2.1.10. RIESGO LABORAL	23
2.2. MARCO CONCEPTUAL	24
CONTROL ORGANIZACIONAL.....	24
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	25
MANUALES ADMINISTRATIVOS.....	25
<u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	28
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
LA INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA ES UN ENFOQUE METODOLÓGICO EMPLEADO PARA DETALLAR UN FENÓMENO, EVENTO O GRUPO DE PERSONAS, SIN ALTERAR LAS VARIABLES NI MEDIR SU RELACIÓN CAUSAL. SE FUNDAMENTA EN LA RECOLECCIÓN DE DATOS A TRAVÉS DE MÉTODOS COMO OBSERVACIÓN, ENTREVISTAS, ANÁLISIS DOCUMENTAL Y OTRAS TÉCNICAS EMPÍRICAS.	

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
 PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
 MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

POSTERIORMENTE, LOS DATOS SE ANALIZAN Y PRESENTAN DE MANERA SISTEMÁTICA Y OBJETIVA, UTILIZANDO HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS Y OTROS RECURSOS DE ANÁLISIS. EN RESUMEN, SU PROPÓSITO PRINCIPAL ES OFRECER UNA REPRESENTACIÓN DETALLADA Y EXACTA DE UNA REALIDAD ESPECÍFICA. (YABAR Y CABRERA, 2023).....28

3.1.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN28

3.1.3. MÉTODO29

3.1.4. TÉCNICA30

3.1.5. FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....31

3.1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....32

3.1.7. FUENTE PRIMARIA Y SECUNDARIA DE INFORMACIÓN.....32

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO33

5. RESULTADOS37

5.1. EVALUACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA CTA COLOMBIA S.A.S.38

5.2. ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A CADA UNO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA.....39

5.2.1. MATRIZ DOFA.41

5.3. ELABORAR MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN EL ÁREA OPERATIVA.....44

5.4. SOCIALIZAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA OPERATIVA CON EL GERENTE DE LA EMPRESA PARA SU FUTURA Y POSIBLE IMPLEMENTACIÓN.....51

6. CONCLUSIONES52

7. RECOMENDACIONES54

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS56

9. APÉNDICES66

10. ANEXOS67

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1 Organigrama CTA Colombia SAS.....	37
Ilustración 2 Matriz DOFA.....	42
Ilustración 3 Manual de procedimientos	44
Ilustración 4. Flujo de procedimientos.....	50
Ilustración 5 Entrevista	67

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Fase 1 ¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de este proyecto de grado es crear un manual de procedimientos para el área operativa de la organización CTA Colombia S.A.S. Este manual tiene como finalidad establecer procesos detallados y precisos que optimicen las actividades en este departamento, con miras a mejorar la eficiencia, operatividad y calidad del servicio. Para cumplir con este propósito, se definieron cuatro objetivos específicos: primero, evaluar el estado actual de la empresa mediante una encuesta; segundo, realizar un diagnóstico del área operativa y logística a través de entrevistas; y elaboración del manual de procedimientos, y finalmente socializar el proyecto.

Para alcanzar estos objetivos, se empleó un enfoque de investigación descriptiva, el cual facilitó la recolección de los datos necesarios para analizar el funcionamiento de los procesos. Además, se aplicó el método analítico para analizar la situación actual de la empresa y el método deductivo para incorporar los aportes teóricos de varios autores, logrando así una perspectiva más amplia. La información fue obtenida mediante una encuesta dirigida al gerente general y una entrevista realizada a los instructores encargados de dictar cada uno de los cursos, lo cual permitió identificar que la organización no contaba con un manual de procedimientos en esta área. Los hallazgos subrayan la importancia de que las empresas implementen manuales de procedimientos para identificar y documentar los procesos clave según las funciones de cada cargo, lo cual favorece una mayor eficiencia operativa, seguridad, confianza y calidad en el servicio.

PALABRAS CLAVE. Manual de procedimientos, eficiencia operativa, optimización de procesos, control operativo, gestión documental.

INTRODUCCIÓN

Disponer de un manual de procedimientos es esencial para lograr un elevado estándar de calidad en la organización o en el área donde se aplica. Además, este documento es de gran utilidad para los colaboradores, ya que les facilita realizar sus tareas de forma más eficiente y les apoya en la ejecución de los objetivos y metas empresariales. Igualmente, promueve su crecimiento personal y los ayuda a alcanzar sus propias metas y objetivos. (Aleu, 2021).

Este fortalecimiento empresarial tiene como objetivo la creación de un manual de procedimientos en el área operativa de la empresa CTA Colombia S.A.S., debido a que la empresa carece de un registro que detalle los directrices a seguir en las actividades diarias y que permita a los empleados desempeñar sus funciones conforme a lo establecido.

Para llevar a cabo este fortalecimiento empresarial, se utilizó una investigación de tipo descriptivo, cuyo propósito fue reconocer y examinar el funcionamiento de las actividades clave, lo que permitió obtener una percepción más precisa de los procedimientos en el área operativa. Se optó por un enfoque cualitativo, que brindó la información esencial para tener una visión auténtica del estado de la empresa CTA Colombia S.A.S. Además, se emplearon los métodos analítico y deductivo: el método analítico facilitó la verificación de los departamentos de mejora de la empresa, posibilitando la creación de estrategias de solución; mientras que el método deductivo permitió aplicar un razonamiento respaldado en teorías, logrando un análisis detallado que condujo a conclusiones bien fundamentadas.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.0. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El manual de procedimientos es un instrumento principal en la gestión empresarial que permite establecer actividades y describir de forma detallada y secuencial las tareas para el funcionamiento de cualquier proceso, de esta forma se le da cumplimiento a cada una de las actividades de la empresa de manera coordinada y uniforme. En esencia, el manual de procedimientos busca establecer un marco de trabajo claro y eficiente que permita a la organización operar de manera efectiva. (Alban, 2020).

C.T.A. Colombia S.A.S es una compañía que se dedica a brindar capacitación y entrenamiento de personal para trabajos de altura y espacios confinados, adicional, brinda servicios tales como, izaje de carga, bloqueo y etiquetado (LOTO), riesgo eléctrico entre otros servicios. La organización se creó en el año 2017, sus instalaciones se localizan en la ciudad de Bucaramanga, pero su servicio puede ser brindado en cualquier lugar del país, debido a que posee contratos con entes gubernamentales a nivel nacional que le permite extender su servicio por fuera de sus instalaciones.

La empresa necesita tener un manual de procedimientos para el área operativa a causa de la falta de organización en la labor que se realiza diariamente en cada una de sus áreas, de esta manera no se trabaja con efectividad e impide el buen funcionamiento de los procesos. Este manual tiene como objetivo optimizar la

ejecución de las tareas, apoyar el logro de los objetivos del área y asegurar que se brinde un mejor servicio, permitiendo un trabajo más organizado y eficiente.

En consecuencia, la pregunta problema sería la siguiente:

¿Cómo se optimiza la ejecución de los procesos en la empresa C.T.A. COLOMBIA S.A.S al implementar un manual de procedimientos para el área operativa?

1.1. JUSTIFICACIÓN

Al implementar y aplicar manuales de procedimientos en las áreas operativa, las empresas obtienen un mejor control sobre sus actividades y una mayor celeridad en sus procesos. Además, Simplifica la elección de alternativas acertadas, contribuyendo a una gestión óptima del servicio y a la resolución efectiva de los obstáculos que puedan ocurrir en el transcurso del trabajo. (Solano, Tierra, Orozco y Vicuña, 2020).

Para que las empresas puedan avanzar, es importante la implementación de manuales de procedimientos que oriente a los empleados hacia un desempeño óptimo y sirvan como un repositorio de conocimientos y prácticas. Esto permite mejorar los procesos e incrementar la productividad en un entorno competitivo en el mercado, lo que para brindarles más valor e importancia a los procesos establecidos en la empresa.

Este proyecto aportará la mejoría de los procesos de la empresa C.T.A. Colombia S.A.S mediante la aplicación por parte del estudiante de las temáticas de estudios, facilitando la creación, desarrollo e implementación de los proyectos empresariales, permitiendo enfrentar con mayor sensatez y flexibilidad los desafíos cotidianos.

Igualmente, suministra reconocimiento y valor al grupo de investigación de ciencias socioeconómicas-GICSE en la línea de investigación emprendimiento-fortalecimiento empresarial al realizar un trabajo de calidad.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar el manual de procedimientos para el área operativa por medio de un estudio minucioso de los procedimientos de ejecución y operación, proporcionando directrices que contribuyan a mejorar la productividad de las actividades en la organización C.T.A Colombia Centro de Trabajo en Alturas S.A.S.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar el estado real de la organización por medio del uso de un instrumento de recolección de datos que permita la identificación del estado actual de los procesos operativos.

Proponer estrategias de mejora organizacional mediante la creación de un manual de procedimientos para el área operativa donde se plasmen las actividades que permitan el desarrollo, coordinación y control de los procesos.

Socializar el manual de procedimientos del área operativa con el gerente de la empresa mediante reunión ejecutiva promoviendo su aplicación dentro de la organización.

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

1.3. ESTADO DEL ARTE

No aplica.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco teórico.

2.1.1. Gestión de procedimientos.

Es un enfoque de dirección empresarial dinámico e innovador que apunta a mejorar la efectividad organizacional mediante la adaptabilidad a diferentes funciones. Se enfoca en la dirección, ejecución, control y mejora continua de procesos que inciden en sus áreas de interés. Además, busca trascender el modelo tradicional de administración por funciones y adoptar un enfoque de administración por procesos. (Cabeza, Monroy y Solorzano, 2022).

La gestión de procedimientos implica planificar, organizar, implementar, supervisar y optimizar los procedimientos dentro de una organización. Su propósito es asegurar que las actividades y tareas se desarrolla de forma optimizada, ordenada y de acuerdo con las normativas establecidas, lo que favorece el cumplimiento de las metas de la organización. (Jiménez, 2022).

La implementación de la gestión de procedimientos en una compañía es fundamental para optimizar el rendimiento operativo, asegurar la eficiencia y minimizar los riesgos. Definir procedimientos claros y estandarizados optimiza el uso de los recursos, reduce los errores y asegura que todos los empleados sigan un proceso uniforme, lo que garantiza resultados consistentes. Asimismo, favorece la elección de alternativas basadas en datos, asegura el cumplimiento de las normativas vigentes y mejora los requisitos de seguridad en el entorno laboral. (Díaz, 2023)

2.1.2. Diagrama de flujo.

Los diagramas de flujo representan un instrumento fundamental para la descripción de los procedimientos, ya que proporcionan información precisa sobre las actividades realizadas por cada empleado involucrado en la fabricación o distribución de un producto o servicio. Estos diagramas representan gráficamente cada procedimiento, y los símbolos que se emplean en ellos comunican un significado claro y específico. (Cherrez, Maza y Pacheco, 2021).

En este sentido, un diagrama de flujo es una interpretación ilustrativa que muestra de manera estructurada un método, sistema o algoritmo informático. Su uso es frecuente en distintas áreas para documentar, evaluar, organizar, mejorar y transmitir procedimientos que, en muchos casos, presentan cierta complejidad. Esto facilita que los empleados ejecuten sus tareas de manera más eficiente y ordenada. (Huebra y Padilla, 2020).

En definitiva, son esenciales en cada una de las empresas porque permiten comprender y estructurar procesos de manera segura, facilitando tanto la elección de alternativas como el cumplimiento de las funciones. Además, ayudan a detectar problemas, pasos redundantes o innecesarios en un proceso. Por otro lado, son útiles para la capacitación de nuevos empleados y para explicar tareas a equipos de trabajo ya establecidos. (Reyes, 2023).

2.1.3. Procedimientos administrativos.

Las gestiones administrativas se conforman en un grupo de pasos detallados que se deben cumplir para ejecutar una tarea dentro de una organización. Estos procedimientos abarcan la documentación requerida, los tiempos estipulados y las responsabilidades asignadas a cada individuo involucrado. Están creados para garantizar que todas las funciones se ejecuten de forma eficiente y coherente, minimizando errores y mejorando la productividad. (Arguello,2020).

En otras palabras, los procedimientos administrativos hacen referencia a una secuencia de directrices que tanto entidades públicas como privadas adoptan para realizar sus actividades de forma ordenada, eficiente y dentro del marco legal. Su propósito es regular las interacciones entre la gestión pública y los ciudadanos, o entre distintos departamentos o niveles dentro de una organización privada. Entre sus objetivos principales se destacan la garantía de transparencia, el mejoramiento de la eficiencia y la consistencia en su ejecución. (Flores, 2022)

Las entidades emplean los procedimientos administrativos para administrar sus recursos económicos de manera estructurada, eficiente y segura. Estos procedimientos actúan como directrices para actividades financieras, como el manejo de recursos económicos, la preparación de presupuestos, el control de pagos y cobros, y la contabilidad en general. Además, contribuyen a asegurar un control financiero efectivo, fomentar la transparencia, optimizar gestión de insumos, cumplir con los reglamentos vigentes y facilitar una toma de decisiones informada. (Helfman y Gómez, 2020).

2.1.4. Manual de procedimientos.

Un manual de procedimientos establece el orden, los tiempos, las normas y las políticas definidas, además de asignar a los responsables de cada tarea. de esta

manera, esta herramienta tiene como propósito detallar los pasos a seguir para que una empresa, organización o departamento pueda realizar sus tareas de manera eficiente, el manual de procedimientos actúa como una orientación práctica que facilita a la organización la ejecución de sus actividades de manera estructurada y uniformada. (Cortes, 2022).

A su vez, el manual de procedimientos es un certificado que recopila las normas y directrices para la correcta ejecución de diversos procesos dentro de una empresa. Este recurso permite a las organizaciones gestionar y orientar sus actividades, estrategias y flujos de trabajo hacia resultados óptimos, al mismo tiempo que ayuda a mantener altos estándares de calidad y eficiencia. (Flores y Montalvo, 2020).

Una de las principales funciones de un manual de procedimientos, es que se centra en detallar las tareas tanto administrativas como operativas, y tiene como propósito, entre otros, brindar información relevante para los jefes de departamento y cualquier persona que necesite tomar decisiones precisas y oportunas. Además, facilita la identificación de debilidades significativas y permite al equipo administrativo y operativo implementar las acciones correctivas necesarias. (Díaz, Castaño y Falcon, 2021).

2.1.5. Proceso.

Es el conjunto estructurado y secuencial de funciones que transforman insumos en resultados, con el fin de cumplir un objetivo específico dentro de una organización. Estos procesos pueden estar interrelacionados y dependen de la interacción de personas, equipos y recursos. Un proceso detalla las responsabilidades, las herramientas utilizadas, los tiempos estimados, y los estándares que aseguran que las labores se realicen de forma óptima y coherente. (Tenorio, 2019).

De esta forma, los procesos son esenciales en toda organización, ya que permiten organizar y coordinar las actividades de forma eficiente, asegurando el cumplimiento de los objetivos establecidos y la ejecución de los estándares de calidad. Contribuyen a optimizar los recursos, minimizar errores y fomentar la mejora continua al identificar posibles áreas de desarrollo. (Muños, et al, 2020).

En todas las empresas se seguían por procesos que, con el tiempo, se transforman en valiosos conocimientos que deben conservarse para impulsar mejoras y avances en el cumplimiento de los objetivos. Los procesos tienen como propósito principal aclarar y coordinar las acciones necesarias, además de evidenciar cómo se logra la producción controlada de un bien o la ejecución de un servicio. (Álvarez, et al, 2020)

2.1.6. Indicadores de desempeño.

Son herramientas que permiten evaluar y medir el desempeño, productividad y calidad de las labores realizadas dentro de una organización. Conocidos también como KPIS, estos indicadores se utilizan para supervisar el progreso hacia el logro de objetivos estratégicos, operativos o particulares, brindando información crucial para la elección de alternativas y el impulso de la evaluación permanente. (Arango, et al, 2019).

Así mismo, los KPIS facilita monitorear el progreso hacia objetivos estratégicos en cualquier organización. Permiten medir resultados de manera objetiva, reconocer aspectos a optimizar y adoptar resoluciones fundamentadas en información verificada, Además, fomentan la alineación entre equipos y departamentos al proporcionar un lenguaje común para evaluar el éxito, impulsando la eficiencia, la productividad y el logro de metas. Sin ellos, sería difícil evaluar si las estrategias implementadas están generando el impacto esperado, lo que podría poner en riesgo la sostenibilidad y el desarrollo de la organización. (Vázquez, 2024).

2.1.7. Seguridad y salud en el trabajo

Especialidad dedicada a evitar y disminuir lesiones y enfermedades vinculadas a las condiciones laborales. Se fundamenta en un desarrollo estructurado y progresivo, orientado en la mejora continua, abarcando aspectos como la política, la organización, la proyección, la ejecución, la valoración, la auditoría y las acciones correctivas. Su propósito principal es pronosticar, identificar, evaluar y gestionar los riesgos que puedan comprometer la seguridad y salud en los ambientes laborales. (Gómez,2021).

La SST facilita a las organizaciones los recursos fundamentales para implementar y ejecutar de manera efectiva las medidas ocupacionales, así como para gestionar y prevenir los riesgos de forma adecuada. La norma internacional OHSAS 18001:2007 certifica a las empresas por su correcta gestión en accidentes laborales y la salud de sus empleados. (Álvarez, et al, 2022)

Implementar medidas de SST contribuye a reducir el riesgo de accidentes y enfermedades laborales, protegiendo así a los empleados de lesiones físicas y problemas de salud a largo plazo. Un entorno laboral seguro permite que los trabajadores se enfoquen en sus responsabilidades sin preocupaciones sobre su bienestar, lo que mejora la eficiencia, reduce el ausentismo y, en última instancia, optimiza el rendimiento de la organización. (Parra, et al, 2020).

2.1.8. Procedimientos operativos estandarizados.

Los procedimientos operativos estandarizados son un conjunto de pasos detallados y sistemáticos que describen de manera clara y precisa cómo se deben realizar

tareas específicas dentro de una compañía. Su finalidad es asegurarse que las tareas se desarrollen de forma coherente, eficiente y consistente, sin importar quién las ejecute. (Guerra, 2021).

La implementación de Procedimientos Operativos Estándar ofrece múltiples beneficios para una organización, entre ellos, mejorar la ejecución de las operaciones, disminuir equivocaciones y amenazas y facilitar la formación y entrenamiento del personal. En este contexto, los Procedimientos Operativos Estándar se presentan como una herramienta clave para cualquier organización que desee promover el desarrollo continuo, perfeccionar la calidad de sus procesos y mejorar la eficiencia de sus operaciones. (Ortiz, 2023).

Por esta razón, los procedimientos operativos estandarizados brindan una base sólida para analizar, modificar y optimizar los procesos, además de promover la coordinación entre departamentos al establecer un marco de trabajo unificado. Los POE son fundamentales para uniformar las operaciones, asegurar la calidad y potenciar la eficiencia y seguridad en cualquier organización. (Silva, 2021).

2.1.9. Estructura organizacional

La estructura organizacional es una técnica de distribución de autoridad que optimiza la elección de alternativas y la distribución de roles, estableciendo obligaciones claras para cada empleado dentro de una organización. De esta manera, se crea una estructura firme que centraliza las estrategias y permite trabajar hacia un objetivo común. (Estrada, et al, 2020)

De esta forma, la estructura organizacional define el sistema jerárquico dentro de las organizaciones para gestionar eficazmente sus recursos, elementos y capacidades, impactando de manera responsable en sus áreas funcionales, tanto administrativas como operativas. Su propósito es lograr la sustentabilidad y consolidación de objetivos, mientras se adapta a las transformaciones del mercado y fomenta la generación de valor. (Ramírez, et al, 2021).

Además, la implementación de una estructura organizacional brinda a las empresas mayor estabilidad y control en sus actividades y sobre su personal. Al definir una jerarquía, se establece una división de tareas que permite a cada empleado comprender claramente su objetivo y la meta común hacia la que todos trabajan. Esto contribuye a crear una empresa competitiva y estratégica en el mercado. (Pineda y Erazo, 2021).

2.1.10. Riesgo laboral.

Los riesgos laborales son factores, condiciones o circunstancias presentes en el entorno laboral que pueden colocar en riesgo la salud o bienestar laboral. Estos riesgos pueden resultar en accidentes, lesiones, enfermedades relacionadas con el trabajo o incluso afectar el bienestar emocional de los trabajadores. (Pérez, 2020).

Uno de los principales riesgos laborales se encuentra en las actividades realizadas con el uso de andamios, es decir, trabajos en altura. Cuando estas tareas son ejecutadas por personal no capacitado, aumenta la probabilidad de que ocurran eventualidades durante el desarrollo de la obra, lo que puede generar un impacto económico significativo para la empresa. (Bone, 2023)

Por consiguiente, La ejecución de la administración de riesgos laborales es crucial para asegurar la seguridad y el bienestar de los trabajadores, además de fomentar un entorno de trabajo saludable y eficiente. Su relevancia se encuentra en diversos factores clave, como la conservación de la salud y seguridad de los trabajadores, la mejora del ambiente empresarial y el incremento de la productividad, entre otros. (García, et al, 2020).

2.2. Marco conceptual.

Automatización de procesos

La automatización de procesos puede implementarse en diversas áreas, como la producción, gestión de inventarios, atención al cliente, contabilidad, marketing, entre otras. Su propósito principal es aumentar la productividad operativa, disminuir los errores, minimizar los costos y liberar a los empleados de actividades repetitivas, permitiéndoles enfocarse en actividades de mayor valor. (Suarez, et al, 2021)

Cargo

Detalla las obligaciones de cada integrante de la organización para asegurar un orden y una coordinación en el éxito de los objetivos. De esta forma, se especifican las cualidades, conocimientos y habilidades que debe tener cada individuo para cumplir con sus funciones. (Villamizar, 2020).

Control Organizacional.

El control organizacional se ha convertido con el tiempo en un componente clave dentro del ámbito corporativo y financiero. Su adecuada gestión de riesgos es fundamental para que una empresa trace su rumbo hacia el éxito o evite el fracaso. Implementar buenas prácticas de control contribuye a alcanzar los resultados esperados por la administración, los socios y los grupos de interés. En este sentido,

el control interno puede considerarse como un apoyo esencial para cumplir con los objetivos que persiguen las organizaciones. (Olarte, 2023).

Estructura Organizacional.

La estructura organizacional hace referencia a la manera en que se distribuyen, agrupan y coordinan las tareas y responsabilidades dentro de la compañía. Define la jerarquía de autoridad la función y responsabilidades de cada integrante del equipo, y define cómo se comunican y colaboran las distintas áreas y departamentos. Puede representarse mediante organigramas que muestran la cadena de mando y la distribución de funciones y tareas. (Pérez, 2020).

Manuales Administrativos.

Los manuales administrativos son registros documentales que reúnen y estructuran información esencial sobre las políticas, procedimientos, funciones y responsabilidades de una organización. Actúan como guías para estandarizar actividades y tareas, garantizando que todos los empleados estén al tanto de los procesos, normas y objetivos de la empresa. (Costa, 2020).

Optimización de procesos

La optimización de procesos implica aplicar estrategias y medidas enfocadas en aumentar la productividad, efectividad y eficiencia de los procedimientos dentro de una organización. Su propósito central es obtener los mejores resultados posibles mediante un uso eficiente de los recursos, disminuyendo costos, tiempos y errores, al tiempo que se impulsa la productividad y se mejora la experiencia del cliente. (Macias y Villacis, 2023).

Planeación

En las empresas, la planificación se desarrolla para establecer una estructura que defina metas, formas de trabajo y los pasos necesarios para construir la organización. En este proceso, se crean la misión, visión, políticas y valores, lo que brinda claridad y confianza. Esto facilita el logro de los objetivos y permite implementar métodos de control orientados a mejorar la eficiencia y aumentar. (Vargas, et al, 2020)

Políticas empresariales

Las políticas empresariales en las organizaciones son el conjunto de normas, lineamientos y principios definidos por una compañía para orientar las decisiones, conductas y actividades de sus integrantes. Estas políticas son fundamentales para asegurar la consistencia, el orden y la alineación con los objetivos estratégicos de la empresa. (Gordon, 2023).

Riesgo laboral

El riesgo laboral en las empresas hace referencia a la probabilidad de que los empleados se vean expuestos a circunstancias o condiciones en su lugar de trabajo que puedan provocarles algún tipo de daño físico, psicológico o social. Estos riesgos pueden originarse a partir de las actividades realizadas, el entorno laboral o los equipos utilizados, y su correcta gestión principal para salvaguardar la integridad y la comodidad de los trabajadores. (RCS, 2023).

Seguridad y salud en el trabajo

La seguridad y salud en el trabajo es una especialización orientada a prevenir daños y enfermedades relacionadas con las condiciones laborales. Consiste en un proceso organizado y gradual, fundamentado en la mejora continua, que comprende

aspectos como; la creación de políticas, la estructuración, la creación, la ejecución, la evaluación, las auditorías y las acciones correctivas. Su objetivo principal es adelantarse, identificar, diagnosticar y medir Los factores de riesgo que puedan perjudicar la protección. (Bonnnett y Lebrija, 2022).

Talento humano

El desarrollo del talento humano en las organizaciones se logra por medio de la Manejo de su experiencia, aptitudes, talentos y disposición; es decir, a través de las competencias –ser, saber y hacer– que muestran la destreza del personal para llevar a cabo su labor. (Ramírez, 2023).

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación.

La investigación descriptiva es un enfoque metodológico empleado para detallar un fenómeno, evento o grupo de personas, sin alterar las variables ni medir su relación causal. Se fundamenta en la recolección de información mediante métodos como observación, entrevistas, análisis documental y otras técnicas empíricas. Posteriormente, los datos se analizan y presentan de manera sistemática y objetiva, utilizando herramientas estadísticas y otros recursos de análisis. En resumen, su propósito principal es ofrecer una representación detallada y exacta de una realidad específica. (Yabar y Cabrera, 2023).

El enfoque metodológico empleado en este trabajo se basó en un análisis exhaustivo de la empresa CTA Colombia S.A.S, utilizando un estudio descriptivo para examinar minuciosamente las características del área operativa. Para ello, se aplicaron diversas técnicas, como la aplicación de entrevistas a los empleados de la compañía y al gerente general, lo que permitió recopilar la información necesaria para analizar en detalle el funcionamiento de sus procesos.

3.1.2. Enfoque de la investigación.

El enfoque cualitativo busca alcanzar una comprensión integral y profunda de los fenómenos sociales y humanos, centrándose en la observación, interpretación y análisis de datos no cuantitativos, como palabras, imágenes y símbolos. Su objetivo principal es explorar y entender los significados, creencias, valores y experiencias de los individuos y grupos investigados. Para ello, se emplean métodos como

entrevistas, observación participante y análisis de documentos. (Nizama y Medardo, 2020).

En este trabajo de fortalecimiento empresarial se llevó a cabo un estudio cualitativo fundamentado en los aspectos mencionados previamente, con el objetivo de recopilar información y realizar un análisis detallado sobre el funcionamiento del área operativa de la empresa CTA Colombia S.A.S. A partir de este análisis, se desarrolló un enfoque exhaustivo orientado a la adopción de un manual de procedimientos para la organización.

3.1.3. Método.

El método analítico es un procedimiento basado en la fragmentación un todo en sus componentes esenciales, avanzando desde lo general hacia lo particular. Asimismo, puede entenderse como una estrategia que comienza con la observación de fenómenos para llegar a la formulación de leyes, es decir, se orienta desde los efectos hacia las causas. Este tipo de investigación puede llevarse a cabo a través de diversos enfoques, como estudios literarios, análisis de opinión pública, pruebas científicas y meta análisis. Por lo general, incluye la recopilación de artículos, datos y otros elementos relevantes relacionados con el tema de estudio. (Portilla y Honorio, 2021).

Con base en lo señalado previamente, se realizó un diagnóstico y análisis integral de la empresa CTA Colombia S.A.S, enfocándose en las deficiencias identificadas en los procesos del área operativa. Este estudio tendrá un enfoque amplio para identificar las soluciones y estrategias más adecuadas que permitan optimizar dichos procesos.

El método deductivo en la investigación es un enfoque lógico que busca alcanzar conclusiones específicas a partir de principios generales o teorías ya formuladas. Este procedimiento inicia con una hipótesis o planteamiento general y, a través de un razonamiento deductivo, deriva en conclusiones concretas o predictivas. Se basa en la idea de que, si las premisas iniciales son verdaderas, las conclusiones obtenidas también serán válidas. (Condori, 2021).

Se realizó un análisis exhaustivo de diversos autores con enfoques relevantes y reconocidos, con el propósito de diseñar un manual de procedimientos para el área operativa de la organización CTA Colombia S.A.S. Apoyándose en fundamentos teóricos, se identificaron las estrategias más efectivas para optimizar la ejecución de los procesos, mejorando tanto el control como la eficiencia en este departamento.

3.1.4. Técnica.

La técnica aplicada en este proyecto de fortalecimiento empresarial fue la entrevista, dado que facilita la recolección de datos y permite acceder a información más detallada y profunda. Esta herramienta ofrece la posibilidad de identificar aspectos que tanto el entrevistado como el entrevistador podrían no haber percibido previamente, adaptándose al contexto y a las particularidades del entrevistado.

Entrevista.

Se llevo a cabo una entrevista mediante videollamadas, cada una compuesta por 20 preguntas abiertas, en primera medida se le realizo la entrevista al apoderado legal de la compañía (James Fernández), luego fue aplicada a todos los empleados del área operativa el cual se compone por 5 personas, los cuales son; Álvaro Malaver, Sofia Linares, James Fernández, Jairo villa y Neida Uribe. El objetivo de

estas entrevistas es obtener una visión general sobre cómo se desarrollan los procedimientos en las operaciones de la empresa CTA Colombia S.A.S. Con esta información, se proponen estrategias orientadas a optimizar la ejecución de las actividades en dicha área.

3.1.5. Fases de la investigación.

Fase 1. Revisión bibliográfica.

Se realizó un análisis bibliográfico orientado a los instrumentos esenciales para la recopilación de información, fundamentadas en teorías relevantes. El propósito es construir una base sólida que permita identificar los procesos relacionados con el área operativa y logística.

Fase 2. Diagnostico general de la empresa.

Se llevó a cabo una evaluación completa del estado actual de la empresa CTA Colombia S.A.S a través de dos entrevistas dirigidas al delegado legal y a los empleados del área operativa. El objetivo de este proceso es examinar y evaluar cómo se llevan a cabo los procedimientos, identificando oportunidades para optimizarlos y mejorar su ejecución.

Fase 3. Diseñar un manual de procedimientos.

Se proponen estrategias para optimizar la organización a través de la elaboración de un manual de procedimientos enfocado en el área operativa, en el cual se detallan las actividades necesarias para garantizar la correcta ejecución, coordinación y supervisión de los procesos.

Fase 4. Socializar.

En esta última fase se hace entrega del documento final al representante legal para su socialización, allí se tomará la decisión de su aplicación y ejecución en la empresa.

3.1.6. Población y muestra.

La empresa CTA Colombia S.A.S se encuentra ubicada en la Cl. 18 # 30 - 40, Bucaramanga, Santander, así mismo, la población a la cual se le realizará la siguiente muestra será a la totalidad de los empleados los cuales están divididos por el área administrativa que cuenta con tres empleados (secretaria, talento humano y contador) y el área operativa que tiene cuatro empleados (instructores) y a su representante legal, A través de este medio, se recopilará toda la información requerida para comprender el estado actual de la organización y analizar cómo se llevan a cabo los procesos en el área operativa. Esto permitirá desarrollar un manual de procedimientos orientado a optimizar la realización de las tareas dentro de la empresa.

Las técnicas utilizadas como fuentes primarias en este proyecto de fortalecimiento empresarial incluyen unas entrevistas realizadas al gerente general y a los empleados de la empresa CTA Colombia S.A.S. La información obtenida sirve como base para la elaboración del manual de procedimientos enfocado en el área operativa. Asimismo, se realizó una revisión de fuentes secundarias, como trabajos académicos, revistas especializadas y libros, con el propósito de profundizar en la comprensión del tema.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

El estudio realizado para la elaboración del trabajo de fortalecimiento empresarial busca optimizar la gestión operativa de la compañía mediante el análisis de su estado actual, utilizando herramientas de recolección de información para evaluar el estado de los procesos. A partir de los hallazgos, se diseñó un manual de procedimientos que establezca directrices claras para la adopción, coordinación y control de las actividades operativas. Finalmente, el manual será presentado al gerente en una reunión ejecutiva, fomentando su implementación dentro de la administración para mejorar el desempeño y estandarización de los procesos.

Por consecuencia, se empleó la técnica descriptiva para obtener la información, orientado a examinar en detalle las principales características de la problemática que se manifestaba en la gestión de las funciones empresariales CTA Colombia S.A.S. La metodología empleada fue cualitativa, lo que permitió recopilar información relevante y obtener una visión integral de la situación actual. La investigación se apoyó en premisas que facilitaron la construcción de razonamientos lógicos y la formación de una perspectiva objetiva. Para ello, se adoptó un enfoque deductivo fundamentado en teorías previas y se aplicó el método analítico, que posibilitó un examen detallado de cada elemento del fenómeno estudiado, con el propósito de formular hipótesis que contribuyan a optimizar los procesos en el área en cuestión.

Con base en lo señalado anteriormente, se logró elaborar un manual de procedimientos específicamente diseñado para el área operativa de la empresa CTA Colombia S.A.S. Este documento permitió optimizar la ejecución de los procesos y mejorar la realización de las actividades operativas, contribuyendo a

incrementar la eficiencia y fortaleciendo La capacidad competitiva de la empresa en la industria.

A continuación de describe paso a paso cada uno de los objetivos desarrollados.

Fase 1. Revisión bibliográfica para elaborar las herramientas de recopilación de datos.

En esta etapa inicial, se analizaron diversos conceptos como estructura organizacional, manual de procedimientos, procedimientos operativos estandarizados, riesgo laboral y otros temas relacionados. Este análisis se fundamentó en fuentes como libros, revistas científicas, tesis de grado, con el propósito de examinarlos en profundidad. Esta metodología hizo posible adquirir una comprensión más integral de los temas necesarios para la creación del manual de procedimientos. Se realizó la recolección de datos mediante la plataforma Google Académico, priorizando publicaciones recientes correspondientes al período 2020-2024.

Posteriormente, Se creó una herramienta para recopilar información: una entrevista. Esta fue estructurada a partir de un análisis de los principios teóricos, con el objetivo de identificar y definir los procesos y actividades realizadas en el área operativa de la empresa.

Fase 2. Evaluación completa de la situación actual de la empresa

Se realizó una investigación integral sobre la situación actual de la empresa, utilizando como herramienta una entrevista dirigida al gerente general, y a todos los empleados del área operativa de la empresa CTA Colombia S.A.S. Este enfoque

facilitó una evaluación exhaustiva y detallada, orientada a identificar áreas de oportunidad y a implementar estrategias de mejora.

Así, se dio inicio a la creación de una entrevista con 20 preguntas abiertas, dirigida a todos los empleados de la empresa iniciando por el gerente general, seguido de, cuatro empleados del área operativa y finalmente a los tres empleados encargados del área administrativa con el objetivo de analizar la forma en que se ejecutan los procesos en el área. Esta entrevista se realizó del 2 al 3 de diciembre de 2024 mediante llamadas telefónicas y videollamadas. con una duración promedio de 35 minutos por cada llamada.

Fase 3. Propuesta del manual de procedimientos en el área operativa

Se plantea la elaboración de un manual de procedimientos específico para el área operativa de la empresa CTA Colombia S.A.S. Este documento detalla claramente las tareas y procesos que deben llevar a cabo los empleados del área operativa en sus actividades diarias, con el propósito de que cada integrante comprenda su función y contribuya a mejorar la eficiencia general.

Tras analizar las referencias bibliográficas y examinar el contexto actual de la compañía, se comenzó con el desarrollo del manual de procedimientos. En este proceso, se identificaron las obligaciones de los participantes en la realización de las tareas y se describieron los procesos de forma secuencial, con el objetivo de establecer un orden claro y mejorar el control. Este enfoque permitió optimizar la estructura organizativa y aportar un mayor valor a la empresa.

Fase 4. Socialización con el Gerente General.

Finalmente, se presenta el documento final al gerente general para su revisión y posible implementación de las propuestas planteadas.

En esta etapa final, se organiza y lleva a cabo una reunión mediante videollamada con el gerente general de la empresa CTA Colombia S.A.S. Durante esta sesión, se realiza una exposición clara y resumida del trabajo de grado, brindándole la oportunidad de evaluar y decidir sobre la adopción de la propuesta presentada.

5. RESULTADOS

La empresa CTA Colombia S.A.S es un centro de alturas que se dedica a prestar servicios de capacitación en alturas y espacios confinados la cual está aprobada bajo la norma Icontec CS- CER651929. La organización se creó en el año 2017 y tiene como representante legal al señor, James Fernández, sus instalaciones se localizan en la ciudad de Bucaramanga. Actualmente cuenta con 10 trabajadores los cuales conforman diferentes áreas tales como administrativo, logístico y gerencial.

Ilustración 1 Organigrama CTA Colombia SAS



A continuación, se presentarán los resultados obtenidos.

Este documento de análisis expone los resultados obtenidos mediante el método aplicado: el cual fue la entrevista realizada tanto al gerente general como a todos

los empleados de la empresa CTA Colombia S.A.S. Esta herramienta se empleó con el objetivo de alcanzar las metas específicas establecidas previamente.

De esta manera, se logró identificar que la compañía no contaba con un manual de procedimientos que le permitiera tener plasmado de manera escrita cada una de las funciones de los operarios, lo cual tenía como resultado la falta de eficiencia en cada una de las tareas a realizar, debido a esto, se elaboró una matriz DOFA que permitió evaluar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que dio como resultado estrategias de mejora y a su vez facilitó la realización del manual de procedimientos para en área operativa, donde se logra plasmar a detalle cada uno de los objetivos, funciones, marco normativo entre otros aspectos, por último, se hace entrega del documento a la empresa y se le brindan recomendaciones para mayor efectividad en el proceso.

5.1. Evaluación del estado actual de la empresa CTA Colombia S.A.S.

Se empleó una entrevista al gerente general y a todos los empleados con el fin de analizar la condición presente de la organización, este instrumento consto de 20 preguntas abiertas, diseñadas previamente, lo que facilitó la recolección de información detallada sobre su estado actual. A continuación, se presentarán con mayor precisión los hallazgos obtenidos.

A continuación, se detalla cada uno de los hallazgos identificados en los resultados de la encuesta aplicada al gerente general.

Gerente General.

se logró identificar que la empresa CTA Colombia S.A.S fue legalmente constituida en el año 2017, acumulando así 8 años de experiencia en el mercado. Sus principales servicios son los cursos de alturas, espacios confinados, uso de equipos, coordinador de TSA, entre otros, estos cursos se dividen en dos partes las cuales son teóricas y prácticas. La empresa cuenta con contrataciones no solo local (Bucaramanga) sino a nivel nacional con entidades públicas y privadas.

Por otro lado, pudimos evidenciar que no se obtiene documentos establecidos que representen un manual de procedimientos, simplemente se tiene en cuenta la normativa y cada instructor tiene sus talleres, y su metodología de la aplicación en cada clase, el horario laboral establecido en la empresa para cada uno de sus trabajadores va de 7 AM a 4:30 PM, en este intervalo de tiempo cada instructor da su cátedra teórica permitiendo que cada uno de sus estudiantes pueda obtener la información necesaria para proseguir a la práctica. Finalmente, cada instructor debe dar cumplimiento a los diferentes protocolos de seguridad una vez estén en el campo de entrenamiento.

El gerente general da a conocer que, aunque en la compañía no se tiene establecido un manual de funciones siempre se han enfocado en brindar una formación integral, cumpliendo con las normativas de seguridad más exigentes para que de esta manera se les brinde a sus clientes un excelente servicio y se reduzca a un porcentaje casi nulo de accidentalidad laboral y de esta manera puedan quedar totalmente satisfechos con la experiencia.

5.2. Analizar los resultados de la entrevista aplicada a cada uno de los trabajadores del área operativa.

A continuación, se dará a conocer la información que se pudo obtener por medio de la entrevista aplicada a cada uno de los instructores.

De acuerdo con los resultados alcanzados, por medio de las entrevistas realizadas a los instructores, se identificó que, en promedio, estos empleados cuentan de tres a cuatro años de antigüedad en la empresa, tienen un contrato de término fijo el cual se va renovando año con año, su horario laboral va de 7:00 am a 4:30 pm. Su mano de obra principal consiste en brindar cursos de altura de forma segura y eficiente.

Se pudo conocer que los instructores manejan la metodología dividida en dos tiempos, los cuales son, teoría y práctica. Inician con una base teórica sólida para que sus estudiantes comprendan los fundamentos de seguridad, normativas aplicables y riesgos asociados a trabajos en alturas. Posteriormente, se realizan sesiones prácticas donde los participantes aplican los conocimientos adquiridos, utilizando equipos de protección personal (EPP) y sistemas de anclaje en entornos controlados, una vez que se les da cumplimiento a estos parámetros se realiza la evaluación final para tener la plena seguridad del conocimiento adquiridos por cada uno de los mismos.

Se evidencio que, aunque no se tiene definido un manual de funciones siempre se tiene en cuenta un paso a paso que permite brindar un servicio seguro y de calidad para cada uno de los aprendices, el cual es el siguiente.

- **Evaluación inicial:** Identifican el nivel de experiencia y necesidades del estudiante.
- **Diseño del curso:** Adaptan los contenidos a las normativas vigentes, para poder establecer con exactitud los talleres en la teoría.

- **Implementación del curso:** Garantizan un equilibrio entre teoría y práctica, asegurando la comprensión de los riesgos y procedimientos.
- **Supervisión y evaluación:** Durante la práctica, los instructores supervisan y evalúan a cada participante para garantizar que los protocolos de seguridad sean respetados.
- **Certificación:** Al final del curso, emiten certificados que acreditan la formación en conformidad con las normativas.

Como se mostró anteriormente, se mantiene un protocolo para cada uno de los cursos, adicional a esto, se le realiza mantenimiento a los equipos y revisiones periódicas para garantizar la seguridad, así mismo, cada uno de los instructores se van actualizando y capacitando en cuyo caso vaya cambiando la normativa o la implementación de nuevos cursos.

5.2.1. Matriz DOFA.

El objetivo de la elaboración de la matriz DOFA en la empresa CTA Colombia S.A.S. es identificar y aprovechar las fortalezas del área operativa para optimizar la calidad y seguridad en la prestación del servicio, al mismo tiempo relacionar oportunidades de crecimiento y adaptación a nuevas normativas. Asimismo, se busca minimizar las debilidades internas, como la falta de estandarización en algunos procesos, y mitigar amenazas externas, como los cambios en la legislación en seguridad y salud en el trabajo, garantizando así un servicio eficiente, competitivo y alineado con los más altos estándares de seguridad.

Este análisis se llevó a cabo con base en la información obtenida a través de entrevistas realizadas al gerente general y a los empleados de la empresa. Tras examinar los datos recopilados, se identificaron tanto las fortalezas como las

debilidades internas. Además, se analizó el entorno de la organización, evaluando los factores externos que podrían influir positiva o negativamente en su desempeño.

Ilustración 2 Matriz DOFA.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Altos costos operativos debido al mantenimiento constante de equipos y certificaciones. • Dependencia de proveedores específicos para la adquisición de equipos • Ineficiencia y pérdida de tiempo en los procesos debido a la ausencia de un manual de procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento en la demanda de servicios especializados en trabajos en alturas debido al aumento de proyectos de construcción e infraestructura • Implementación de nuevas tecnologías como drones y sistemas automatizados para supervisión y trabajos en altura. • Alianzas estratégicas con otras empresas del sector para ampliar la cartera
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Personal altamente capacitado y certificado en trabajos en alturas. • Implementación de protocolos de seguridad que cumplen con normativas nacionales e internacionales. • Programas continuos de capacitación para empleados e instructores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento en los precios de los equipos y herramientas especializadas. • Competencia creciente en el sector con empresas más actualizadas en alturas. • Cambios en las regulaciones legales

Estrategias.

Fortalezas / oportunidades. FO.

- ✓ Alianzas estratégicas: Colaborar con empresas del sector para ofrecer paquetes integrales de servicios en alturas y mejorar la competitividad.
- ✓ Expansión de mercado: Usar la experiencia y certificaciones para participar en licitaciones de grandes proyectos.

Debilidades / oportunidades. DO.

- ✓ Optimización de procesos: Desarrollar un manual de procedimientos para mejorar la eficiencia operativa y reducir pérdidas de tiempo.

Fortalezas / amenazas. FA.

- ✓ Actualización continua: Mantener programas de capacitación en nuevas tecnologías para no quedarse atrás frente a empresas más actualizadas.
- ✓ Adaptabilidad a regulaciones: Usar el conocimiento en normativas para anticiparse a cambios legales y cumplir con facilidad.

Debilidades / Amenazas. DA.

- ✓ Reducción de costos operativos: Implementar estrategias de mantenimiento preventivo para evitar gastos imprevistos en equipos.
- ✓ Estandarización de procesos: Crear manuales y flujos de trabajo eficientes para evitar ineficiencias que puedan afectar la competitividad.

Como resultado de la matriz DOFA se identificó que las fortalezas de la organización radican en la experiencia del personal y la capacidad de utilizar su conocimiento técnico en los procesos, esto facilita desarrollar manuales de procedimientos precisos, prácticos y alineados con las necesidades operativas. Como oportunidades, se visualiza un alto crecimiento en la demanda de los servicios y una posible adaptación a nuevas tecnologías, esto permite establecer una base documental sólida que favorezca la mejora continua, facilite la capacitación y la adaptación del personal a los cambios. No obstante, una de las mayores deficiencias es la falta de documentación estandarizada o actualizada, lo que podría generar inconsistencias en los procesos operativos. Finalmente, dentro de las amenazas, es fundamental anticiparse a los cambios en las normativas de

seguridad y salud laboral, asegurando que los manuales se mantengan actualizados y cumplan con los requisitos legales vigentes.

5.3. Elaborar manual de procedimiento en el área operativa.

Con base en lo anterior, se elabora un manual de procedimientos para el área operativa el propósito de definir de manera clara y detallada los procesos que se llevan a cabo en esta área. Este documento incluye el objetivo, el marco normativo, las revisiones, los responsables, la descripción de los procesos, las funciones de los instructores.

Ilustración 3 Manual de procedimientos.

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA OPERATIVA</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>Diseñar y aplicar un conjunto de normativas, procesos y métodos que permitan gestionar de manera efectiva las actividades operativas de la empresa, con el propósito de asegurar la protección de cada una de las personas que reciben nuestros servicios, optimizar las operaciones y garantizar la satisfacción de los clientes.</p>
<p>MARCO NORMATIVO</p>	<p>Los mecanismos para prevenir caídas en alturas, las herramientas y métodos utilizados para el acceso y desempeño de labores, las disposiciones de seguridad implementadas, los programas de formación y las responsabilidades asignadas tanto a los trabajadores como a los empleadores. A continuación, se presentan las normativas:</p> <p>La resolución 4272 de 2021, El artículo 27 emitida por el Ministerio del Trabajo.</p> <p>Esta resolución define los requisitos mínimos de seguridad para la ejecución de trabajos en alturas y aborda aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de prevención y protección contra caídas en alturas. • Capacitación y entrenamiento. • Coordinador de trabajo en alturas.

	Resolución 1409 de 2012. Busca regular las medidas de seguridad para evitar caídas en actividades en altura y es de cumplimiento obligatorio para todos los empleadores.
REVISIÓN	Este manual es el primero en el área operativa, está realizado desde el 15 de enero del 2025 y está sujeto a revisiones futuras.
RESPONSABLES	CTA Colombia S.A.S asume la responsabilidad del contenido de este manual. Toda la información presentada ha sido elaborada por una estudiante de las Unidades Tecnológicas de Santander en conjunto con el personal del área operativa.
DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DE INSTRUCTORES	<p>1. Planeación del entrenamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño del programa: Elaboran un plan de formación que incluye modelos teóricos y prácticos, alineados con las regulaciones de seguridad y estándares de certificación. • Definición de objetivos: Determinan las competencias específicas que los participantes deben adquirir, Tales como la administración de implementos de seguridad, maniobras de auxilio y normativas seguras. • Preparación del espacio: Inspeccionan y acondicionan las instalaciones y estructuras para las prácticas, asegurando que cumplan con los requisitos de seguridad. <p>2. Impartición de conocimientos teóricos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos clave: Explican temas relacionados con normativas, identificación de riesgos, prevención de accidentes y uso adecuado de sistemas de protección contra caídas. • Uso de materiales didácticos: Emplean presentaciones, manuales y simulaciones para facilitar la comprensión de los participantes. <p>3. Entrenamiento práctico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simulación de situaciones reales: Supervisan ejercicios que replican escenarios de trabajo en alturas, como el uso de líneas de vida, arneses y sistemas de anclaje. • Técnicas de rescate: Instruyen a los participantes en procedimientos de rescate en caso de emergencias, utilizando equipos especializados. • Evaluación constante: Observan y corrigen a los aprendices durante las prácticas para garantizar la correcta aplicación de los procedimientos.

	<p>4. Evaluación de competencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas teóricas y prácticas: Aplican exámenes para medir los conocimientos adquiridos y la habilidad de los participantes en el manejo seguro de las tareas. <p>5. Certificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validación de habilidades: Emiten certificaciones que acreditan a los trabajadores como aptos para desempeñar labores en alturas, siempre y cuando cumplan con los estándares requeridos. • Registro y documentación: Mantienen un historial de los participantes y las evaluaciones realizadas para garantizar la trazabilidad.
<p>DIAGRAMA DE FLUJO</p>	<pre> graph TD 1[1 solicitud de capacitación empresarial] --> 2[2 Diseño de elaboración de plan de formación.] 2 --> 3[3 Impartición de conocimientos teóricos.] 3 --> 4[4 Entrenamiento práctico.] 4 --> 5[5 Evaluación de competencias.] 5 --> 6[6 Certificación.] 6 --> Fin1[Fin] 2 --> Fin2[Fin] </pre>
<p>COORDINADOR DE ALTURAS</p>	<p>1. Planificación y Supervisión de Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el cronograma de capacitaciones y coordinar con instructores. • Supervisar las instalaciones para garantizar que cumplan con las normativas de seguridad. • Verificar que los equipos de protección personal (EPP) sean adecuados y estén en buen estado.

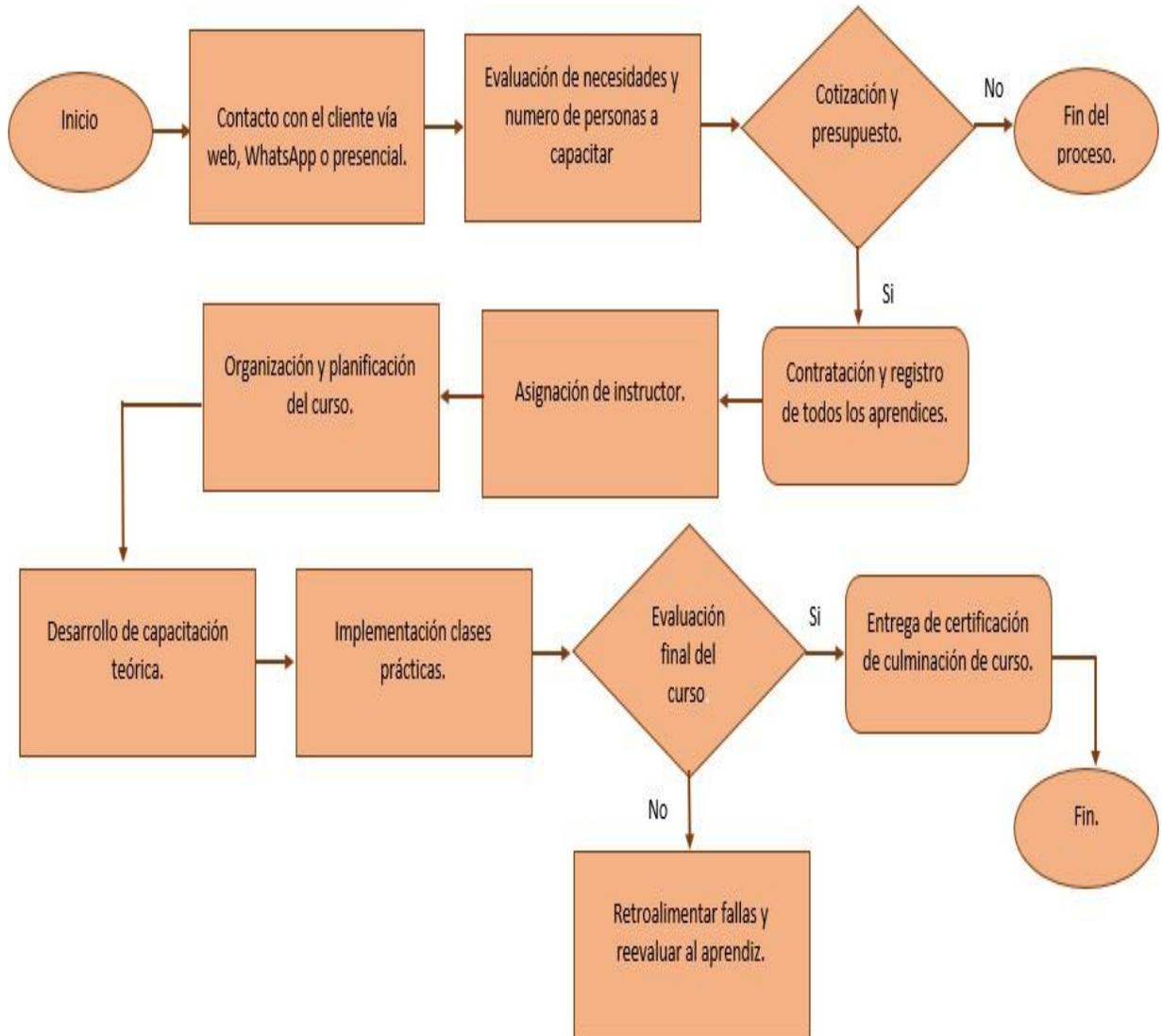
	<p>2. Inspección y Validación de Equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar inspecciones diarias y antes de cada capacitación. Documentar el estado de los equipos y solicitar mantenimiento o reposición si es necesario. <p>3. Supervisión de Prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acompañar a los instructores y asegurarse de que los participantes cumplan los protocolos. Intervenir en caso de prácticas inadecuadas o condiciones peligrosas. Garantizar el cumplimiento de normativas de seguridad laboral. <p>4. Gestión de Incidentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar incidentes o accidentes en formato establecido. Activar protocolos de emergencia si es necesario. Reportar y analizar incidentes para prevenir futuras ocurrencias.
<p>ÁREA DE LOGÍSTICA Y MANTENIMIENTO</p>	<p>1. Gestión de Equipos y Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar inventarios periódicos de los equipos de protección y materiales. Solicitar repuestos o nuevos equipos según necesidad. Etiquetar y clasificar los equipos según su uso y estado. <p>2. Mantenimiento Preventivo y Correctivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inspeccionar estructuras, andamios y líneas de vida antes de cada sesión. Reparar o reemplazar elementos defectuosos. Registrar cada acción de mantenimiento realizada. <p>3. Coordinación con Otras Áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informar a la coordinación de seguridad sobre cualquier problema en equipos o estructuras. Apoyar en el montaje y desmontaje de equipos antes y después de cada curso. Mantener el almacén organizado y con acceso controlado. <p>4. Gestión de Espacios de Capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Limpiar y preparar las áreas de práctica antes de cada curso. Garantizar la señalización adecuada en zonas de entrenamiento.

COORDINADOR O JEFE DE OPERACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar el acceso a áreas restringidas.
	<p>1. Planificación de Cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con instructores y logística para establecer horarios y necesidades. • Asegurar disponibilidad de materiales y equipos para cada sesión. • Validar inscripciones y documentación de participantes. <p>2. Supervisión General de Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que las capacitaciones se realicen según los protocolos establecidos. • Mantener comunicación con instructores y supervisores de seguridad. • Resolver problemas operativos que puedan surgir. <p>3. Gestión de Calidad y Mejoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recopilar retroalimentación de participantes e instructores. • Implementar mejoras en los procesos de capacitación. • Garantizar el cumplimiento de normativas y certificaciones vigentes. <p>4. Administración y Reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llevar un registro de asistencia y desempeño de los participantes. • Presentar informes de cumplimiento y desempeño del programa. • Gestionar presupuestos y recursos necesarios para la operación.

La creación del manual de procedimientos para el área operativa facilitara la organización de los procesos, el uso eficiente de los recursos y el incremento de la productividad en la empresa CTA Colombia S.A.S. Su aplicación permitirá implementar diversas estrategias orientadas a la mejora continua dentro de la organización, así como.

- ✓ Establecer de forma exacta las tareas y obligaciones de cada puesto, previniendo la superposición de tareas y garantizando una ejecución óptima del trabajo.
- ✓ Minimizar los periodos de inactividad mediante la definición de directrices concretas para la ejecución de cada proceso operativo.
- ✓ Fortalecer el proceso de toma de decisiones, asegurando que cada colaborador comprenda claramente su rol y el desarrollo del flujo de trabajo.
- ✓ Disminución de fallos en las operaciones mediante la Puesta en marcha de procesos uniformes que reduzcan la improvisación y optimicen la ejecución de las tareas.
- ✓ Optimización del proceso de formación del personal, brindando un manual estructurado que facilite la inducción y el crecimiento profesional dentro de la organización.
- ✓ Mejora y consolidación de la comunicación interna a través de la creación de canales de información más organizados y efectivos entre las distintas áreas.

Ilustración 4. Flujo de procedimientos.



5.4. Socializar el manual de procedimientos en el área operativa con el gerente de la empresa para su futura y posible implementación.

Se lleva a cabo la presentación de los resultados obtenidos, tomando como referencia el manual de procedimientos y el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados. Se incluye una carta, firmada por el representante legal de la empresa CTA Colombia S.A.S, que certifica la entrega del documento final (Ver Anexos) correspondiente al trabajo de grado adicional se adjunta evidencia fotográfica.



6. CONCLUSIONES

Se elaboro de un manual de procedimientos para el área operativa, con la finalidad de establecer con claridad y exactitud las responsabilidades de cada integrante del equipo. Esta herramienta permitió asegurar el cumplimiento y la supervisión de los procesos, alineándolos con las normativas vigentes. Al documentar detalladamente los procedimientos requeridos para cumplir con dichas regulaciones, la empresa fortalece su compromiso con la seguridad, la eficiencia operativa y la calidad del servicio brindado a sus clientes.

De esta manera, la adopción del manual de procedimientos estandarizo los procesos, aseguro que las funciones se ejecuten de manera eficiente y conforme a estándares previamente definidos. Además, favorece la eficiencia en el uso de los recursos, reduciendo costos operativos y minimizando tiempos improductivos. Su aplicación también respalda el cumplimiento de los requisitos legales y normativos en seguridad. disminuyendo riesgos y previniendo accidentes laborales.

Adicional a esto, se creó un manual de funciones para el área de logística y mantenimiento, el coordinador de alturas y el jefe de operaciones en una empresa de alturas es una estrategia clave para estructurar y fortalecer la organización interna. Este documento permite una distribución equitativa y clara de responsabilidades, lo que mejora la comunicación entre áreas y evita la improvisación en tareas críticas. Además, al definir procedimientos específicos, se garantiza una mayor eficiencia en la gestión de recursos y una respuesta más rápida y efectiva ante imprevistos o emergencias.

Finalmente, el manual de procedimientos se vuelve una herramienta indispensable para la capacitación de nuevos empleados. Al proporcionar un documento detallado

que describe claramente las tareas y responsabilidades, facilita su integración, acelera el proceso de aprendizaje y les permite desempeñar sus funciones de manera eficiente desde el inicio.

Es importante agregar que, un manual de funciones contribuye al crecimiento sostenible de la empresa, ya que facilita la capacitación del personal y la adaptación a nuevas normativas o tecnologías sin afectar la operatividad. También fomenta una cultura organizacional basada en la seguridad y la prevención, reduciendo riesgos laborales y optimizando los procesos internos. En conclusión, su implementación no solo impulsa la productividad y la calidad del trabajo, sino que también refuerza el compromiso de la empresa con el bienestar de sus empleados y el cumplimiento de estándares del sector.

7. RECOMENDACIONES

Tras el análisis realizado y la elaboración del manual de procedimientos, se sugiere su implementación, ya que esta herramienta permite optimizar la eficiencia de los procesos, garantizar la seguridad y mejorar la calidad del servicio. Su aplicación contribuirá al fortalecimiento de la empresa, potenciando su posicionamiento y competitividad en el mercado.

Asimismo, una adecuada implementación del manual de procedimientos favorece la productividad, fortalece la comunicación interna y optimiza la gestión del personal dentro de la empresa. Para garantizar su correcta aplicación, se recomienda establecer mecanismos de seguimiento, como herramientas de evaluación y control, que permitan verificar su cumplimiento y efectividad.

también, es importante mantener el manual de procedimientos del área operativa siempre actualizado, realizando revisiones periódicas y aplicando las modificaciones necesarias cada vez que los procesos sean modificados. Esto garantizará que la documentación refleje con precisión las prácticas vigentes, permitiendo una gestión más eficiente, la reducción de errores y una mejor adaptación a cambios tecnológicos, normativos o estratégicos dentro de la empresa.

Por otro lado, se recomienda implementar el manual de procedimientos de área de logística y mantenimiento ya que es crucial para garantizar la seguridad, eficiencia y cumplimiento normativo en sus operaciones. Este documento establece procedimientos claros para la gestión de equipos, inspecciones periódicas,

mantenimiento preventivo y correctivo, así como protocolos de seguridad para minimizar riesgos laborales.

Además, optimiza el uso de recursos, reduce costos por fallas inesperadas y mejora la productividad. Se recomienda diseñarlo de manera detallada, alineado con normativas vigentes, y capacitar constantemente al personal en su aplicación para asegurar su efectividad y actualización continua.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alban Núñez, J. (2020). *Manual de procesos para la gestión del talento humano de las pymes comerciales de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil] Repositorio Digital ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3526/1/T-ULVR-3097.pdf>

Aleu, E. (2021). *Estrategias para la elaboración de manuales de procedimiento integrados al sistema de control interno y a los procesos de mejora continua de la organización* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Plata] Archivo digital. https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/129709/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Álvarez-Contreras, D., Araque-Geney, E. y Jiménez-Lyons, K. (2022). Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, MiPymes de Sincelejo, Colombia. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 23(2), 178-201. <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v23n2/2539-0554-tend-23-02-178.pdf>

Álvarez-Lira, J. (2022). *Procedimiento administrativo y la gestión del otorgamiento de licencias de edificación a ciudadanos de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83236/Alvarez_LJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Álvarez-Silva, M., Guarín -Rivera, L. y Bermeo -Giraldo, M. (2020). Reingeniería del proceso administrativo de gestión inmobiliaria en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 13(13), 2–11. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/profundidad/article/view/2551/2655>

Arango-Serna, M., Ruiz-Moreno, S., Ortiz-Vásquez, L. y Zapata-Cortez, J. (2019). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *Revista Chilena de Ingeniería*, 25(4), 707-720. <https://www.redalyc.org/pdf/772/77254022014.pdf>

Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C. y Torres, L. (2020). *Administración de Empresas, Elementos Básicos*. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zLgoEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=concepto+de+procedimientos+en+administraci%C3%B3n&ots=80vtDuq7S6&sig=mmpo_6N9aUH_ojhkZr64LByar2E#v=onepage&q=concepto%20de%20procedimientos%20en%20administraci%C3%B3n&f=false

Belka, B. y Lebrija, A. (2023). Prevención del riesgo laboral: Desafío para la seguridad y salud en el trabajo desde la educación media profesional y técnica en Panamá. *Revista Científica de la Universidad Especializada de las Américas*, 15, 70-90. <file:///C:/Users/Familia/Downloads/Dialnet-PrevencionDelRiesgoLaboral-9144267.pdf>

Bone-Ramón, J. (2023). *Prevención de riesgos laborales en la utilización de andamios para trabajos en altura en el área de la construcción en la empresa Construvinordi S.A* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Católica del ecuador] Archivo digital.
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e2ecd6d9-efb2-4478-a852-cd7ec2df36e9/content>

Carmona-Cabrera, C., Lozada-Tobón, A. y Ortiz-Jurado, N. (2020). *Diseño de manual de funciones y perfiles de cargos para el área de talento humano en la empresa AVA Inmuebles* [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium] Archivo digital.
[https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1984/DISE%
c3%91O MANU
AL FUNCIONES PERFILES CARGOS PARA
%
c3%81REA TALENTO HUMANO EMPRESA AVA INMUEBLES.pdf?
sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1984/DISE%c3%91O_MANUAL_FUNCIONES_PERFILES_CARGOS_PARA_%c3%81REA_TALENTO_HUMANO_EMPRESA_AVA_INMUEBLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cherrez-Sanmartin, N., Maza-Sánchez, E. y Pacheco-Molina, A. (2021). Diseño de flujogramas en el sector Cooperativo – Economía Popular y Solidaria para la mejora de procesos. *Polo del conocimiento*, 6(62), 1545-1566.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094573>

Condori-Quispe, G. (2021). *Metodología de la investigación jurídica y el impacto científico de las tesis de maestría en derecho de una escuela de posgrado de Tacna, periodo 2017-2019* [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna] Archivo digital.
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1722/Condori-Quispe-Gino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cortes, N. (2022). *Propuesta de manual de procedimientos de la certificación triple AAA para el restaurante Kibi Kibi del hotel Xcarte Arte*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz] Archivo digital.

<http://reini.utcv.edu.mx/handle/123456789/1384>

Díaz-Palencia, M. (2023). *Propuesta documental para establecer los procedimientos base, para la fase de planeación del Sistema de Gestión Ambiental (S.G.A.), bajo los requerimientos de la norma NTC-ISO 14001:2015 en la Fundación Mujer y Hogar en la ciudad de Bucaramanga, Santander* [Tesis de pregrado, Universidad de Santander] Archivo digital. <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/9821a696-bf17-4c6c-bf1e-3bdf607828b1/content>

Díaz-Palencia, M. (2023). *Propuesta Documental para Establecer los Procedimientos Base, para la Fase de Planeación del Sistema de Gestión Ambiental (S.G.A.), Bajo los Requerimientos de la Norma NTC-ISO 14001:2015 en la Fundación Mujer y Hogar en la Ciudad de Bucaramanga, Santander* [Tesis de pregrado, Universidad de Santander] Archivo digital. <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/9821a696-bf17-4c6c-bf1e-3bdf607828b1/content>

Díaz-Pando, J., Castaño de Armas, R., Falcón-Corrales, D. y Rodríguez-Navarro, B. (2021). Perfeccionamiento del Manual de procedimientos contables de una Cooperativa Agropecuaria. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(1), 314-342. <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v9n1/2310-340X-cod-9-01-314.pdf>

Flores, L. y Montalvo-Vásquez, C. (2020). Herramientas de gestión institucional: proyecto educativo institucional (PEI), planificación curricular institucional (PCI), manual de procesos administrativos, manual de procedimientos académicos y código de convivencia escolar. *Recinatur International Journal of Applied Sciences Nature and Tourism*, 2(19), 109-122.

<http://201.159.222.149/index.php/recinatur/article/view/414/309>

Flores-Najarro, J. (2022). La estabilidad de la competencia para la potestad sancionadora y las autoridades del procedimiento administrativo disciplinario de la Ley del Servicio Civil. *Derecho Global, Estudios sobre Derecho y Justicia*, 7(21), 145-165.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/dgedj/v7n21/2448-5136-dgedj-7-21-145.pdf>

Gagñay-Quinatoa, J. y Aguirre-Robles, N. (2023). *Manual de funciones para la empresa procesadora Rey Sabor* [Tesis de pregrado, Tecnológico Universitario Pichincha] Archivo digital.

<https://repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec/bitstream/123456789/790/1/Gag%c3%b1ay%20Quinatoa%20%20Jeaneth%20del%20Pilar.pdf>

Gómez-García, A. (2021). Seguridad y salud en el trabajo en Ecuador. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(3), 232-239.

<https://scielo.isciii.es/pdf/aprl/v24n3/1578-2549-aprl-24-03-232.pdf>

Gonçalves, P. (2023). *Manual de Direito Administrativo*. Leya.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4rPaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=manuales+administrativos&ots=dUExCcPEQL&sig=WfmAsCV3lUmGfaDOTvbVQKObMx4#v=onepage&q&f=false>

Helfmann-Martini, C. y Gómez-González, R. (2021). Procedimiento administrativo electrónico: Expediente y notificaciones. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 10(2), 11-42. <https://www.scielo.cl/pdf/rchdt/v10n2/0719-2584-rchdt-10-2-00011.pdf>

<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/109/151>

Huebla-Bucay, L. y Padilla-Padilla, M. (2020). *Diseño del manual de procedimientos para la dirección de gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado de la provincia de Chimborazo* [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo] Archivo digital.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14390/1/12T01371.pdf>

López-López, S. y Vélez-Zuluaga, J. (2023). *Estudio para la implementación de las políticas empresariales de ciberseguridad para la conexión a la red de automatización para las plantas industriales de producción de café* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Manizales] Archivo digital.

https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/4186/1/L%c3%b3pezL%c3%b3pezSantiagoAlfonso_2023_TG.ESPCIBER.pdf

Macías-Pico, M. y Villacis-Zambrano, L. (2023). Optimización de procesos en compras para mejorar estrategias en restaurantes. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 14, 310-317.

<file:///C:/Users/Familia/Downloads/art.+28.pdf>

Mojica-Bastidas, K. y Vinasco-Mostacilla, M. (2023). *Diseño de prácticas de control organizacional. Estudio de caso en una pequeña empresa manufacturera en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia* [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria] Archivo digital.

<https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/server/api/core/bitstreams/d633f90f-d02a-4a7c-852f-88dbda99e1dc/content>

Muños-Jaime, L., Napa-Molina, Y., Pazmiño-Barragán, W. y Posligua-Pérez, M.

(2020). Procesos administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las pymes. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 29-40. <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/334/237>

Muy-Pérez, E. (2020). Los vacíos jurídicos de los riesgos laborales del teletrabajo en Ecuador. *FORO*, (35), 27-46. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/foro/n35/2631-2484-foro-35-00027.pdf>

Neusa-Arenas, G., Jiménez-Rey, J. y Navarrete-Arboleda, E. (2023). Riesgo laboral y sus patologías ocupacionales derivadas en el sector florícola de Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(2), 421-231. <file:///C:/Users/Familia/Downloads/Dialnet-RiesgoLaboralYSusPatologiasOcupacionalesDerivadasE-8920560.pdf>

Nizama-Valladolid, M. y Nizama-Chávez, L. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Vox Juris*, 38(2), 69-90. <file:///C:/Users/Familia/Downloads/Dialnet-EIEnfoqueCualitativoEnLaInvestigacionJuridicaProye-7628480.pdf>

Ortiz-Almeida, N. (2023). *Implementación de Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) en granja avícola experimental* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperita de Colombia] Archivo digital. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/eca05da1-b595-4bc1-94f0-94b92010dd63/content>

Pérez Rodríguez, D. (2024). *Técnicas Administrativas de Oficina*. Interconsulting Bureau S.L.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=uSBvDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT261&dq=concepto+de+estructura+administrativos&ots=BYidExC2xP&sig=ckZwppH2l0x9zvqcH05_7Yw9SL4#v=onepage&q=concepto%20de%20estructura%20administrativos&f=false

Pineda-Pizarro, V. y Erazo-Álvarez, J. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(12).
<file:///C:/Users/Familia/Downloads/Dialnet-LaEstructuraOrganizacionalYSuRelacionConLosProceso-7984998.pdf>

Portilla-Menacho, G. y Honorio-Valverde, C. (2022). *Aplicación del método analítico-sintético para mejorar la comprensión de textos argumentativos en los estudiantes del cuarto grado de educación secundaria de la I.E.P. "buena esperanza" del distrito de Nuevo Chimbote, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Santa] Archivo digital.
<https://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14278/3886/52400.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, D., Torres, J., Velilla, M. y Lay, N. (2021). Integración de la estructura organizacional en coordinaciones de postgrados en universidades del estado Zulia – Venezuela. *Formación Universitaria*, 14(6), 203-212.
<https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v14n6/0718-5006-formuniv-14-06-203.pdf>

Ramírez-Torres, W. (2023). Análisis de la gestión del talento humano en el contexto empresarial actual: una revisión bibliográfica. *INNOVA Research Journal*, 8(2), 83-106. <file:///C:/Users/Familia/Downloads/Dialnet->

[AnálisisDeLaGestiónDelTalentoHumanoEnElContextoEmp-8939089.pdf](#)

Reyes-López, Y. (2023). *Diseño de un Procedimiento para la Correcta Determinación del Impuesto de Industria y Comercio en 20 municipios de Colombia, para la Empresa Tecnología en Mercadeo SAS durante la Vigencia 2023* [Tesis de maestría, Universidad Piloto de Colombia] Archivo digital.

[https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/13040/Dise%
c3%b1o%20de%20un%20procedimiento%20para%20la%20correcta%
20determinaci%
c3%b3n%20del%20impuesto%20de%20industria%20y%
20comercio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/13040/Dise%c3%b1o%20de%20un%20procedimiento%20para%20la%20correcta%20determinaci%c3%b3n%20del%20impuesto%20de%20industria%20y%20comercio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Silva-Padilla, G. (2021). *Elaboración de procedimientos operativos estandarizados para la formulación de preparados oficinales semisólidos en el laboratorio de fórmulas magistrales y oficinales de la Facultad de Ciencias, ESPOCH* [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo] Archivo digital.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14739/1/56T00972.pdf>

Solano, K., Tierra, J., Orozco, A. y Vicuña, J. (2020). Manual de procedimientos de control interno para departamentos contables en federaciones deportivas región sierra ecuatoriana, caso de estudio. *Revista ESPACIOS*, 41(14), 13. <http://revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p13.pdf>

Tenorio-Almache, A., Tovar-Arcos, G. y Almeida-Vásquez, O. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. *Revista FIPCAEC*, 4(1), 194-210

Vásquez-Posada, R. (2024). *Evaluación de indicadores de desempeño energético aplicado a un grupo de hoteles* [Tesis de maestría, Universidad de Matanzas] Archivo digital.
<https://rein.umcc.cu/bitstream/handle/123456789/3795/TM%2024%20%20Rolando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villao-Vera, J. (2022). *Manual de funciones para optimizar la gestión administrativa de la comuna Palmar, parroquia Colonche, provincia de Santa Elena, año 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena] Archivo digital.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9009/1/UPSE-TAP-2023-0002.pdf>

Yábar-Jibaja, J. y Cabrera-Vargas, J. (2023). Los tipos de investigación científica con enfoque sistémico en la metodología científica de la arquitectura. *Veritas Et Scientia*, 12(2).
file:///C:/Users/Familia/Downloads/3_Art%C3%ADculo+-+Juan+Y%C3%A1bar+Jibaja.pdf

Zambrano-Rodríguez, G., Álvarez-Pincay, D. y Yoza-Rodríguez, N. (2021). La importancia de la auditoria de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *Publicación cuatrimestral*, 5(3), 127-140.
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/568/339>

9. APÉNDICES

No aplica.

10. ANEXOS

Ilustración 5 Entrevista

Fecha	2 / 12 / 2024
Universidad	Unidades Tecnológicas de Santander
Programa	Administración de empresas
Modalidad	Fortalecimiento empresarial: Diseño de manual de procedimientos en el área operativa para la Empresa C.T.A Colombia S.A.S
Objetivo	Recolección de información por medio de la siguiente entrevista aplicada a cada uno de los empleados del área operativa y al gerente general de la empresa C.T.A Colombia S.A.S
Dirigido a	Todos los empleados y al gerente general
Estudiantes	Yesica Natalia Reyes Toloza
Observaciones	Responda abiertamente cada pregunta.

1. ¿Nombre del puesto que desempeña?

2. ¿Cargo de su jefe inmediato?

3. ¿En qué área de la empresa se encuentra trabajando actualmente?

4. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

5. ¿Qué función cumple usted en la empresa? Explique.

6. ¿Podría describir los procesos actuales que se desarrollan en su área?

7. ¿Qué procedimientos específicos realizas todos los días? Por favor, descríbelas detalladamente.

8. ¿Existen protocolos o normas que debes seguir para cumplir con los procedimientos de manera adecuada? Descríbelos detalladamente

9. ¿Cómo te aseguras de que los procedimientos se realicen correctamente y dentro del tiempo establecido? Explicar

10. ¿Qué procedimientos o protocolos sigues para realizar cada uno de los procesos? Describir detalladamente.

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO,
MONOGRAFÍA, EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

11. ¿Hay procedimientos específicos que realizas con menos frecuencia pero que son importantes para el buen desarrollo de tu trabajo? Si la respuesta es afirmativa, explicar detalladamente.

12. ¿la empresa le ha proporcionado algún documento donde le indique los procedimientos a ejecutar? Explicar cada procedimiento

13. ¿Existen manuales o guías que respalden la ejecución de los procedimientos?

14. ¿Cómo se asegura que todos los empleados comprendan y sigan los procedimientos establecidos?

15. ¿Se capacita al personal regularmente sobre los procedimientos?

16. ¿Quién se encarga de supervisar que los procedimientos se cumplan adecuadamente?

17. ¿Como organiza las actividades de su clase o instrucción para cumplir con cada uno de sus procedimientos? Explicar.

18. ¿cuáles son los cursos que brindan la empresa CTA Colombia?

19. ¿Los cursos son teóricos, prácticos o de las dos formas?

20. ¿De qué otros puestos de trabajo y área dependen los procedimientos que desarrolla?

EVIDENCIA EMPRESA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Bucaramanga, 25 de febrero del 2025

Señores:
UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER.
Ciudad

ASUNTO: **CARTA DE CERTIFICACIÓN.**

Yo Jhon James Fernández Salazar representante legal de la empresa CTA COLOMBIA SAS, corroboro que la estudiante Yesica Natalia Reyes Toloza con CC. 1.234.339.585 de Floridablanca, realizó la entrega del trabajo final de fortalecimiento empresarial para su proceso de grado "Diseño de Manual de Procedimientos en el Área Operativa para la Empresa C.T.A Colombia S.A.S

Cordialmente,


JHON JAMES FERNANDEZ SALAZAR
Representante Legal
CTA COLOMBIA SAS

