

**DISEÑO DE UN PLAN DE INDUCCIÓN A PARTIR DEL ESTABLECIMIENTO
DE LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA EN EL RESTAURANTE LA CASA DE
SOCORRO – CARTAGENA, TENIENDO EL CUENTA EL IMPACTO QUE
ESTA TIENE EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL.**

KATHERINE PAOLA ALMANZA MORENO
ENILSA MERCEDES ZUÑIGA ALFARO

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL RECURSO HUMANO
CARTAGENA DE INDIAS D.T. y C.
2009

**DISEÑO DE UN PLAN DE INDUCCIÓN A PARTIR DEL ESTABLECIMIENTO
DE LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA EN EL RESTAURANTE LA CASA DE
SOCORRO – CARTAGENA, TENIENDO EL CUENTA EL IMPACTO QUE
ESTA TIENE EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL.**

KATHERINE PAOLA ALMANZA MORENO
ENILSA MERCEDES ZUÑIGA ALFARO

Trabajo de Grado para optar al Titulo de
Especialista en Gerencia del Recurso Humano

Asesor
JAIRO PÉREZ PACHECO
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL RECURSO HUMANO
CARTAGENA DE INDIAS D.T. y C.
2009

Notas de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Cartagena de Indias, D.T y C. 31 de Marzo de 2009

**A Dios, principio y fin de
todas las cosas, al que le debemos todo.**

AGRADECIMIENTOS

Dios, quien con su infinita sabiduría nos colmo de conocimiento y paciencia.

Nuestros padres, Rodolfo Almanza y Patricia Moreno, Enilda Alfaro por invertir en nosotras para conseguir el sueño de ser especialista.

Todas aquellas personas, Héctor Anillo, Eduardo R. Amador y Milena Camargo Solano, que contribuyeron con este sueño, profesores, compañeros y gerente del Restaurante La Casa de Socorro.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1. Objetivo General	22
2.2. Objetivos Específicos	22
3. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO	23
3.1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	23
3.2. ANÁLISIS EXTERNO	25
3.3. Factores Políticos	25
3.3.1. Participación activa de la gerencia	25
3.3.2. Política de seguridad del estado	25
3.4. Factores sociales	26
3.4.1. Seguridad	26
3.4.2. Desempleo	26
3.4.3. Violencia	26
3.4.4. Nivel de educación y valores en la sociedad	26
3.5. Factores Tecnológicos	27
3.5.1. Internet y comercio electrónico	27
3.5.2. Disminución de riesgos laborales	27
3.6. Factores Geográficos	27
3.6.1. La calidad de las vías de acceso	27
3.7. Factores Económicos	28
3.7.1. Tratado de libre comercio	28
3.7.2. Política laboral	28
3.7.3. Tasa de cambio	28

3.8. Matriz de Capacidad Externa POAM	29
3.9. ANÁLISIS INTERNO	30
3.9.1. Capacidad Directiva	30
3.9.2. Capacidad Competitiva	30
3.9.3. Capacidad de Talento Humano	30
3.9.4. Capacidad Tecnológica	31
3.9.5. Capacidad Financiera	31
3.10. Matriz de Perfil de Capacidad Interna PCI	32
3.11. Matriz de Impacto DOFA-Ponderado	34
3.12. Análisis DOFA- Hoja de trabajo	36
3.13. Análisis DOFA	37
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	38
4.1. MISIÓN	38
4.2. VISIÓN	38
4.3. VALORES	39
4.3.1. Responsabilidad	39
4.3.2. Excelencia	39
4.3.3. Respeto	39
4.3.4. Honestidad	39
4.3.5. Crecimiento	39
4.3.6. Productividad	40
4.4. POLITICAS DE CALIDAD Y SERVICIO	40
4.5. ORGANIGRAMA DE LA CASA DE SOCORRO	41
4.5.1. Significado de Colores	41
4.6. LOGO	42
4.7. POLITICAS DE COMPORTAMIENTO INTERNO	42
5. PROGRAMA DE INDUCCIÓN	45
5.1. FINALIDAD	46
5.2. OBJETIVOS	46
5.3. RESULTADOS ESPERADOS	46
5.4. QUIENES SOMOS	47

5.5. QUIENES SOMOS	48
5.5.1. MISIÓN	48
5.5.2. VISIÓN	48
5.6. POLITICAS DE CALIDAD Y SERVICIO	48
5.7. ORGANIGRAMA DE LA CASA DE SOCORRO	49
5.8. NUESTRO SIMBOLO	50
5.9. NUESTROS PRODUCTOS	50
5.9.1. Entradas	50
5.9.2. Especialidades	51
5.9.3. Arroces	52
5.9.4. Domingo y Festivos	52
5.9.5. Carnes	52
5.10. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	53
6. CONCLUSIONES	84
5. BIBLIOGRAFIA	87

LISTA DE TABLA

	Pág.
1.8. Matriz de Capacidad Externa POAM	25
1.10. Matriz de Perfil de Capacidad Interna PCI	28
1.11. Matriz de Impacto DOFA-Ponderado	30
1.12. Análisis DOFA-Hoja de Trabajo	32
1.13. Análisis DOFA	33
3.11. Sanciones	55

LISTADO DE FIGURAS

	Pág.
2.5. Organigrama de La casa de socorro	37
	45
2.6. Logo	38
	46

GLOSARIO

Gestión humana: Conjunto de procesos interrelacionadas que se desarrollan alrededor del talento humano en la organización para dotarla del capital humano idóneo, desde la selección hasta su constante mejoramiento y mantenimiento, garantizando que todos los procesos que afecten la calidad del talento humano estén bajo control.

Planeación estratégica: Herramienta administrativa que ayuda a incrementar la posibilidad de éxito cuando se quiere alcanzar algo.

Direccionamiento estratégico: Es una disciplina que, a través de un proceso denominado Planeación estratégica, que define la orientación de los productos y servicios hacia el mercado, que con esta base y a la luz de los recursos, de las oportunidades y amenazas del entorno y de los principios corporativos, define acciones para determinar la “Estrategia Operativa”, con el ulterior objetivo de satisfacer, oportuna y adecuadamente, las necesidades de clientes y accionistas.

Cultura organizacional: Patrón de creencias y expectativas compartidas por los miembros de la organización. Estas creencias y expectativas producen normas que modelan poderosamente la conducta de individuos y grupos (Schwartz and Davis 1981).

Inducción: Proceso que tiene como finalidad que el personal conozca más en detalle la empresa y su funcionamiento, se integre a su puesto de trabajo y a su entorno humano en que transcurrirá su vida laboral.

Misión: Es una afirmación que describe el concepto de la empresa, la naturaleza del negocio, la razón para que exista, la gente a la que le sirve y los principios y valores bajo los que pretende funcionar.

Visión: Es el conjunto de ideas generales, que proveen el marco de referencia de lo que una unidad de negocio quiere ser en el futuro. Señala el rumbo y la dirección.

Valores: Llamados también principios corporativos, son el conjunto de creencias y reglas de conducta personal y empresarial que regulan la vida de una organización.

Amenazas: Situación desfavorable, actual o futura que presenta el ambiente a la organización, la cual debe ser enfrentada con miras a evitar o minimizar los daños potenciales sobre el desempeño y la supervivencia de la misma.

Oportunidades: Es una situación favorable, actual o futura, que ofrece el ambiente a la organización, cuyo aprovechamiento adecuado o oportunidad mejoraría su posición de competencia.

Fortaleza: Es una posición favorable que posee la organización en relación con alguno de sus elementos (recursos, procesos, etc.) y que la sitúa en condiciones de responder eficazmente ante una oportunidad o ante una amenaza.

Debilidades: Es una posición desfavorable que tiene la organización con respecto a alguno de sus elementos y que la ubica en condiciones de no poder responder eficazmente las oportunidades y amenazas del entorno.

Estrategia Abordar la dirección hacia la cual debe dirigirse la organización, su fuerza direccionadora, y otros factores claves que ayudarán a la organización a determinar sus productos, servicios y mercados futuros. Es un proceso para la

determinación de la dirección en la cual la organización necesita moverse para cumplir con su misión.

Metas: Puntos de referencias y o aspiraciones que la organización debe lograr, con el objeto de alcanzar en el futuro objetivos de largo plazo.

Políticas: La forma por medio de la cual las metas fijadas van a lograrse o las pautas establecidas para lograr las metas.

Competencia: El grado de dominio de las habilidades, procesos (actitudes y conductas medibles) y conocimientos requeridos en un área clave de éxito”

Efectividad: Capacidad de lograr un efecto esperado con el mínimo de recursos utilizados.

Cliente: Persona que requiere los servicios de un profesional, empresa o negocio.

Calidad: Proceso de mejoramiento continuo, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad.

Procesos: Conjunto de actividades interrelacionadas que implica el uso de recursos, que persiguen la creación de valor y que tiene como finalidad la conformación de un bien o servicio para un cliente sea interno o externo o a la organización.

Liderazgo: Habilidad para lograr lo que se desea, a través de otras personas. Es una interacción entre los miembros de un grupo, en el que los líderes son agentes de cambio, personas cuyos actos afectan el resto de los componentes en mayor

grado que los actos de estos últimos afectan a los líderes. Existe liderazgo cuando un miembro de un grupo modifica la motivación.

Comunicación Organizacional: Sistema de interrelaciones y entendimientos laborales, por medio de la misión y visión institucionales propias que dan estructuras a los objetivos de logro, dirigidos hacia el beneficio individual y colectivo dentro de la empresa.

Colaborador: Persona que desempeña una función dentro de la organización, alineada o no a la estrategia de la misma, posee un contrato laboral y se rige por políticas organizacionales establecidas.

RESUMEN

El plan de inducción nace como respuesta a la necesidad de proporcionar al Restaurante la Casa de Socorro, un direccionamiento claro para antiguos y nuevos colaboradores, con el que se pueda establecer la integración y reconocimiento organizacional de la misión, visión, sus políticas, reglamento interno de trabajo, etc., por medio del cual se de una mayor proyección de la empresa, debido al conocimiento y sentido de pertenencia adquirido a través de este y de la alineación de las funciones de los colaboradores a las metas organizacionales, mejorando así la producción, el servicio, la efectividad, calidad del negocio y generando el establecimiento de una cultura organizacional clara y reconocida por todos.

Para realizar el plan de inducción fue necesaria la utilización de un análisis de tipo descriptivo con el que se busco generar datos de primera mano, precisar la naturaleza de los mismos y así realizar después un análisis general y presentar un panorama del problema; además de este análisis se utilizo la matriz DOFA de la situación de la empresa, para tener datos de mayor confiabilidad y así poder elaborar el direccionamiento estratégico de la misma, el cual sería la base para el desarrollo del programa de inducción a implementar con los colaboradores de la organización.

Los aportes esenciales del trabajo son principalmente; reconocer de manera clara y precisa las oportunidades y debilidades del negocio, para así lograr el desarrollo del direccionamiento estratégico del mismo, dando paso a la elaboración del plan de inducción que permitió la instauración de lineamientos dentro de la organización, logrando que los empleados reconozcan misión, visión, principios y

políticas, reglamento interno; entre otras directrices para la asimilación de una cultura organizacional a la cual pertenecen y a la que deben aportar de manera constante y responsable para su mantenimiento y búsqueda de la expansión organizacional.

Las principales conclusiones extraídas del trabajo son la importancia de la labor que puede cumplir el Gerente de Recursos Humanos en el desarrollo de la estrategia organizacional, logrando comprender desde su dominio lo mucho que puede aportar para el crecimiento de un negocio, no solo en actividades desde el área de selección, salud ocupacional, capacitación, entre otros, sino que también puede volverse un factor clave para el desarrollo del direccionamiento estratégico y del diseño de cómo este debe transmitirse a los colaboradores de organizaciones que carecían de este tipo de actividades; así mismo estableciendo análisis del estado actual de la empresa para generar conclusiones y posteriormente estrategias de trabajo que no solo se limitan al crecimiento interno de la organización, sino también al crecimiento de la empresa en el mercado, su mantenimiento, captación de clientes, niveles de producción y entendiendo la salud ocupacional como ente primordial de la cultura de la empresa.

También se puede concluir que el impacto que este trabajo tiene en la organización de un negocio, es amplio, debido al reconocimiento que hace el colaborador y a la percepción que se genera en este de hacer parte de una empresa con estrategias claras, de las cuales ellos son pieza clave, logrando así un mayor sentido de pertenencia y una identificación con la cultura organizacional, lo cual crea un mayor impacto del negocio, crecimiento y un sostenimiento en el tiempo a través de la consolidación de procesos efectivos y de calidad.

INTRODUCCIÓN

Debido a la necesidad de establecer un claro direccionamiento para el crecimiento de las organizaciones, como entes consecuentes con sus objetivos propuestos, con capacidad de crecimiento en el mercado y desarrollo de altos estándares de calidad, donde los colaboradores comprendan su importancia y relevancia dentro del proceso e identifiquen una cultura organizacional que rige sus comportamientos en general y la forma de percibir a su organización, se estableció la oportunidad de elaborar un plan de inducción para los colaboradores del Restaurante la Casa de Socorro, con el fin mejorar su competitividad, organización en su estructura, desarrollo interno y su imagen corporativa en general.

Para que el Restaurante la Casa de Socorro pueda tener un mayor impacto en el mercado es importante el establecimiento de algunos lineamientos para el desarrollo del negocio y para que los colaboradores identifiquen en estos, hacia donde va la empresa, como desea conseguirlo y hasta que punto desde las funciones de sus empleados, se facilita la consecución de estas metas; por ello se estableció el desarrollo de un direccionamiento estratégico a partir de un análisis DOFA del negocio y con la información obtenida lograr el desarrollo del plan de inducción que promueva el conocimiento que los colaboradores tienen de su empresa y de esta manera lograr un mayor sentido de pertenecía y el establecimiento de una cultura organizacional más clara.

Este trabajo está distribuido en cinco (5) capítulos, el primero hace referencia a el planteamiento del problema, el segundo comprende los objetivos de la investigación; el tercer capítulo contiene diagnóstico estratégico que comprende todo lo relacionado con el análisis del entorno del negocio, teniendo en cuenta el análisis DOFA y estrategias de mejora a los resultados que este arroja. El cuarto

capítulo plantea el direccionamiento estratégico creado para el Restaurante la casa de Socorro, en el que se incluyen quienes somos, misión, visión, valores, políticas y reglamento interno, sirvió para dar identidad al negocio y para la elaboración del plan de inducción del negocio.

Por último el quinto capítulo comprende el plan de inducción creado o diseñado para nuevos y antiguos colaboradores, con el fin de crear mayor sentido de pertenencia, alineación de sus funciones de manera más clara a la estrategia para el impacto y crecimiento del negocio a través de una cultura organizacional reconocida por todos. También encontramos las conclusiones finales de este trabajo de acuerdo a la consecución de los objetivos.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad el Restaurante La Casa de Socorro-Cartagena no cuenta con una Planeación Estratégica que permita a los actuales empleados y nuevos ingresos comprender la orientación del negocio, sus planes de crecimiento y por ende no logran una identificación clara y alineada a los objetivos del mismo; ya que estos al igual que la misión, visión, políticas y otros, no existen lineamientos de orientación para el claro establecimiento de la cultura organizacional, productividad y expansión de la organización.

En este sentido, el Gerente de Recursos Humanos juega un papel muy importante, para el logro de la alineación de la estrategia de la empresa, con un plan de inducción y capacitación, que permita el conocimiento entendiendo que tipo de comportamientos son o no aceptables en el negocio, el tipo de funciones que deben realizar y la manera correcta de hacerlas para aportar a la consecución de metas y del direccionamiento estratégico general del negocio.

Al no contar con la planeación estratégica y la del recurso humano, los empleados encuentran en las relaciones más próximas que tienen con sus pares o compañeros de labores, la información pertinente a sus funciones y lo relacionado con las especificaciones del negocio. Esto ha generado inconvenientes en la organización, debido a que se ignora si el empleado está capacitado para cumplir a cabalidad las funciones que le sean asignadas

determinar si se están cumpliendo con los objetivos organizacionales, que no es otra cosa que lograr excelentes productos, volumen de ventas, una satisfacción total del cliente interno y externo y nuevas sucursales a nivel nacional e internacional.

De este modo la cultura que se desarrolla dentro del negocio es el resultado de la interpretación de acciones repetitivas, del seguimiento de parámetros impuestos por la regulación de antiguos empleados y todo lo que por el paso del tiempo y la interacción personal de colaboradores se ha implantado.

Por tal motivo se hace necesario dar pronta solución a este problema, esbozando lo que podrá ser constituido como la Misión, Visión, Principios/Valores corporativos analizando las fortalezas y debilidades internas de la organización y, las oportunidades y amenazas externas del medio, planteando como estrategia de apoyo a la alta gerencia un plan de inducción para nuevos ingresos y reinducción para los actuales, permitiendo así la alineación del desempeño de los colaboradores con las estrategias del negocio y la cultura de la organización.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los criterios que debe contener la planeación estratégica del Restaurante La Casa de Socorro-Cartagena, para que sean identificados por los empleados y permitan la alineación de su desempeño con los objetivos del negocio y la cultura organizacional?

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivo General

Diseñar un plan de inducción partiendo de los criterios de la planeación estratégica, con el fin de permitir el establecimiento de una cultura organizacional, alineando el desempeño de los colaboradores a la estrategia del negocio.

2.2. Objetivos específicos

- ✚ Describir la situación global del negocio, a través de la elaboración de una matriz DOFA para obtener un diagnóstico del negocio.
- ✚ Definir los conceptos de Misión, Visión, Valores Corporativos mediante el análisis de la estrategia del negocio, con el fin de establecer una cultura corporativa.
- ✚ Describir los objetivos organizacionales partiendo de las estrategias del negocio para la coordinación interna de actividades.
- ✚ Diseñar un Plan de Inducción que permita la identificación de la planeación estratégica del negocio.

3. DIAGNOSTICO ESTRATEGÍCO DEL RESTAURANTE LA CASA DE SOCORRO-CARTAGENA

Es el marco de referencia para el análisis de la situación actual de la compañía tanto internamente como a su entorno, es responder a las preguntas de dónde estábamos? y dónde estamos hoy?.

Éste busca a través del análisis de una serie de variables tanto internas como externas, detectar las oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas que tiene la organización.

3.1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

RESTAURANTE LA CASA DE SOCORRO *La Original*

La casa de socorro es un negocio con identidad propia, que nació en el año 2000, conformado por 32 empleados y 4 directivos. Incursiono en el sector por la necesidad de satisfacer el paladar del cliente local, nacional e internacional con comida caribeña, retomando la sazón y calidad de la gastronomía costeña, cultivada desde antaño en las manos de las cocineras, del tradicional mercado de Basurto. El negocio tiene como principal objetivo satisfacer el paladar de sus visitantes, a través, de los platos típicos de la gastronomía costeña y año tras año ha logrado mantenerse y crecer en este mercado logrando cada día la captación de un mayor número de clientes, a través, de la excelente preparación de sus recetas y de su servicio.

Con el transcurrir del tiempo, el Restaurante se ha convertido en paso imprescindible para visitantes nacionales e internacionales y así mismo para

clientes locales, los cuales confirman con su fidelidad al negocio la predilección por los productos y el servicio que se ofrecen.

La casa de Socorro no solo ha sido identificada como un lugar donde se va a deleitar el paladar, sino también como un sitio tranquilo y relajado, donde las personas que lo visitan se sienten “como en casa” y tienen la opción de elegir entre una gran variedad de platos, con un excelente costo para todos.

Durante sus años en el mercado se ha tenido la oportunidad de atender a clientes de la vida pública, nacional e internacional, los cuales se muestran complacidos y se sienten identificados con la sazón de sus platos, lo cual es el resultado del arduo trabajo, de un grupo de mujeres que cada día se levanta con el firme propósito de poner en la preparación de nuestra comida, todo el secreto de las recetas de antaño, que estas guardan en sus manos y en sus corazones, para satisfacer su clientela.

Por esto y mucho más el Restaurante se ha consolidado, como el mejor en comida de mar y típica y se destaca, como el preferido de la gente, por ser el más representativo de la cultura costeña y por haber hecho posible su reconocimiento, como el mejor de la gastronomía¹.

¹ www.restaurantelacasadesocorro.com

3.2. ANALISIS EXTERNO

En este se identificarán los factores que influyen en la organización a través de una auditoria externa con el fin de definir las amenazas oportunidades, contemplando 6 áreas claves: Factores económicos, políticos, sociales, tecnológicos, competitivos y geográficos, lo cual nos permitirá construir la matriz de perfil de oportunidades y amenazas (POAM). De acuerdo a la relevancia del negocio tomamos los siguientes factores:

3.3. Factores Políticos

3.3.1. Participación activa de la gerencia: la participación de la gerencia en el desarrollo del direccionamiento estratégico, programa de inducción y establecimiento de la cultura organizacional, es una oportunidad para el negocio debido a que fortalece el desarrollo, calidad y credibilidad del trabajo, logrando establecer de manera más clara lo que quiere y como se debe lograr y convirtiéndose en parte activa del mantenimiento de estas estrategias.

3.3.2. Política de seguridad del estado: teniendo en cuenta la política de seguridad que el gobierno esta llevando a cabo, se genera una oportunidad de desarrollo y expansión nacional e internacional del negocio, ya que se ha venido reactivando el turismo a raíz de la credibilidad en las nuevas políticas de seguridad, lo cual atrae mayor turismo internacional y nacional de desplazamiento aéreo y por carreteras, siendo esto de gran productividad para el negocio.²

² http://indh.pnud.org.co/files/rec/sgjstlCG_seguridad_Uribe.pdf

3.4. Factores sociales

3.4.1. Seguridad: la seguridad es una oportunidad en la medida que se cumplan los parámetros establecidos por el gobierno en sus políticas, teniendo en cuenta el auge de turismo en la ciudad de Cartagena, se puede ver como el centro de la ciudad donde se encuentra ubicado el restaurante, se ha venido reactivando y convirtiéndose en uno de los sectores más apetecidos por los turistas, por lo cual se ha intensificado la seguridad y por ende el crecimiento del mismo.

3.4.2. Desempleo: entre febrero de 2008 y enero de 2009, la tasa de desempleo se ubico en 11,4% lo cual equivale a 0,3% más que en el año anterior, cuando el indicador fue 11,1%, teniendo en cuenta estas cifras y el crecimiento anual del desempleo en Colombia, esto puede generar una amenaza para el negocio debido a que se puede presentar en clientes ya captados y potenciales la incapacidad de acceder a una fuente de esparcimiento , como lo puede ser el acceso a los productos y servicios del negocio.³

3.4.3. Violencia: a pesar del sistema de seguridad establecido por el gobierno nacional Colombiano dentro de sus políticas de seguridad, la violencia sigue siendo una amenaza a los negocios para los que una de sus mayores fuentes de ingreso es el turismo, ya que las personas al observar los índices de violencia manifestados por diferentes medios informativos, se crea una amenaza en el daño que perciben los clientes extranjeros que puedan sufrir dentro del país, lo cual puede disminuir la afluencia de estos al negocio.

3.4.4. Nivel de educación y valores en la sociedad: los índices de analfabetismo que aun persisten en Colombia y la crisis de valores, se convierten en un obstáculo para el desarrollo social, lo cual implica dificultad en la consecución de empleados capacitados y honestos y de colombianos con

³ <http://web.presidencia.gov.co/sp/2009/febrero/27/07272009.html>

capacidad de desarrollo y poder adquisitivo para acceder a productos como los ofrecidos por el restaurante.⁴

3.5. Factores tecnológicos

3.5.1. Internet y comercio electrónico: el internet representa una oportunidad de crecimiento y control organizacional, debido a la capacidad de publicar información sobre el negocio y de la facilidad de acceso a esta por parte de los clientes, siendo esta también una forma de comercializar nuestros productos, ampliando la capacidad de reservas y otros servicios; además de esto es una excelente estrategia de control para que la gerencia supervise la instauración de los procesos creados en el trabajo desde la web, con el sistema de seguridad que tiene el negocio.

3.5.2. Disminución de los riesgos laborales: es una oportunidad de desarrollo, debido a que incrementa los niveles producción desde el establecimiento de una cultura de auto cuidado, generando mayor expansión y credibilidad organizacional, altos niveles de efectividad y calidad en el servicio en general.

3.6. Factores geográficos

3.6.1. La calidad de las vías de acceso: es una oportunidad, y aunque nuestros empleados no cuentan con medio de transporte propio, las vías están en buen estado y el transporte es bueno generalmente, lo cual facilita el acceso de estos al negocio, de igual modo los clientes también cuenta con la facilidad para acceder a este.

⁴ <http://romarta.obolog.com/analfabetismo-colombia-223381>

3.7. Factores económicos

3.7.1. Tratado de libre comercio: permite a través de las relaciones comerciales con otros países, una ruta que ayude a seguir con el crecimiento económico con el que contamos, impulsando de esta manera la economía global y local.⁵

3.7.2. Política laboral: es importante guiar al personal con unas normas que permitan regular su comportamiento y de esta manera incentivar sus funciones.

3.7.3. Tasa de cambio: es una fuente de oportunidades cuando ésta, el dólar, adquiere una facilidad cambiaría dentro de la ciudad, lo que permite al turista el pago del producto en su moneda o divisa nacional, permitiendo una atención global sin restricciones.⁶

⁵ <http://www.tlc.gov.co/eContent/newsDetail.asp?id=4067&IDCompany=37&Profile>

⁶ <http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid>

3.8. Matriz de Capacidad Interna POAM

Cuadro 1. Diagnostico Externo Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio – POAM

FACTORES	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
ECONÓMICOS									
Tratado de libre comercio.	X						X		
Política laboral.	X						X		
Tasa de cambio.					X			X	
POLÍTICOS									
Participación activa de la gerencia.	X						X		
Política de seguridad del estado.		X					X		
SOCIALES									
Políticas salariales.		X						X	
Desempleo.				X			X		
La violencia.				X				X	
Nivel de educación de la sociedad.					X			X	
Crisis de valores de la sociedad.				X			X		
TECNOLÓGICOS									
Telecomunicaciones.	X						X		
Internet y comercio electrónico.	X						X		
Disminución de los riesgos laborales.	X						X		
GEOGRÁFICOS									
La calidad de las vías de acceso.	X						X		

Fuente: Autores del Proyecto

3.9. ANALISIS INTERNO (PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA – PCI)

Esta herramienta permite evaluar las fortalezas y debilidades del restaurante teniendo en cuenta cinco (5) capacidades: Directiva, Competitiva, Financiera, Técnica o tecnológica y Talento humano, que da como resultado la Matriz del Perfil la Capacidad Interna **PCI**.⁷

3.9.1. Capacidad Directiva se relaciona con la capacidad que tiene los directivos de tomar decisiones que influyan dentro del negocio, partiendo de este concepto, se presento una limitante, al no contar con un direccionamiento estratégico y un mapa de la organización, se carece de la habilidad para sortear las diferentes situaciones que se pueden presentar en el negocio, como los sistemas de control, coordinación y las estrategias del negocio. Cuenta con una gran imagen y reconocimiento frente a los clientes, debido al esmero del gerente en fomentar un excelente servicio al cliente.

3.9.2. Capacidad Competitiva le restaurante tiene la capacidad de muy bien sus productos, para satisfacer el paladar de quienes los visitan y clientes tanto internos como externos, sacando ventaja del mercado por su marcada diferencia, debido a la fidelización de su cliente por su excelente servicio.

3.9.3. Capacidad Talento Humano el restaurante cuenta con el personal capacitado en las habilidades pertinentes al negocio para cumplir con sus funciones, aun cuando en el mayor numero de casos existe un conocimiento empírico en el manejo del negocio, sobre todo en el área de cocina. Por otra parte se debe tener en cuenta que el sentido de pertenencia, la motivación y accidentalidad representan una debilidad para el restaurante, ya que debido a la falta de un direccionamiento en el mismo, el establecimiento de una cultura

⁷ Amaya Amaya, Jairo. Gerencia, Planeación & Estrategia. Colombia. Impresor PubliArte, 2007

organizacional identificada en pro del conocimiento desarrollo y autocuidado, es inexistente.

3.9.4. Capacidad tecnológica el restaurante cuenta con sistemas de información que permiten el análisis de costos, inventarios, sistematización general de la información, lo cual posibilita el control efectivo sobre productos, facturación y otros elementos determinantes en los ingresos y egresos del negocio. Además de esto se cuenta con sistemas de seguridad y cámaras enlazadas a internet que permiten el control de clientes internos y externos y de la fluctuación general del negocio diariamente.

3.9.5. Capacidad financiera el negocio esta en capacidad de solventar imprevistos económicos y de mantener en general una estabilidad en el manejo de sus finanzas, logrando así mayores posibilidades de ingreso y crecimiento en nuevos mercados.

3.10. MATRIZ del Perfil De la Capacidad Interna PCI

Cuadro 2. Diagnostico Interno Perfil de la Capacidad Interna – PCI

CAPACIDAD DIRECTIVA	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Imagen corporativa.	X						X		
Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes.	X						X		
Flexibilidad en la estructura organizacional.	X						X		
Comunicación gerencial.		X					X		
Orientación empresarial.		X					X		
Agresividad para enfrentar la competencia.	X						X		
Sistema de toma de decisiones.	X						X		
Uso de planes estratégicos, análisis estratégicos.				X			X		
Sistemas de coordinación.					X		X		
Evaluación de gestión.					X		X		
CAPACIDAD COMPETITIVA									
Lealtad y satisfacción del cliente.	X						X		
Participación del mercado.	X						X		
Administración de clientes.	X						X		
Fortaleza de proveedores y disponibilidad de insumos.	X						X		
Portafolio de productos.	X						X		
Fuerza de productos calidad, exclusividad.	X						X		

CAPACIDAD TALENTO HUMANO									
Experiencia técnica.	X						X		
Estabilidad.	X						X		
Rotación.	X						X		
Ausentismo.	X						X		
Pertenencia.					X		X		
Motivación.						X	X		
Nivel de remuneración.	X						X		
Accidentalidad.	X						X		
Retiros.	X						X		
Índices de desempeño	X						X		
Nivel académico del talento humano.					X		X		
CAPACIDAD FINANCIERA									
Liquidez disponible de fondos internos.	X						X		
Habilidad para competir con precios.	X						X		
Estabilidad de costos.	X						X		
Acceso a capital cuando lo requiere.	X						X		
CAPACIDAD TECNOLÓGICA									
Valor agregado al producto		X					X		
Intensidad de mano de obra en el producto	X						X		
Nivel tecnológico		X						X	
Aplicación de tecnología de computadores		X						X	
Nivel de coordinación e integración con otras áreas						X	X		
Habilidad técnica de manufactura	X						X		

Fuente: Autores del Proyecto

3.11. Matriz de Impacto DOFA-Ponderado

Restaurante La Casa de Socorro-Cartagena

Cuadro 3. Matriz de Impacto DOFA-Ponderado

FORTALEZAS	IMPACTO			OPORTUNIDAD	IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo
Imagen corporativa	X			Los tratado de libre comercio	X		
Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes	X			La política laboral	X		
Flexibilidad de la cultura organizacional	X			Participación activa de la gerencia	X		
Agresividad para enfrentar la competencia	X			Telecomunicaciones	X		
Comunicación y control gerencial	X			Internet y comercio electrónico	X		
Sistemas de tomas de decisiones	X			Disminución de los riesgos laborales	X		
Lealtad y satisfacción del cliente	X			La calidad de las vías de acceso	X		
Participación del mercado	X			La política de seguridad del estado	X		
Fortalece de proveedor (es) y disponibilidad de insumos	X			Las políticas salariales		X	
Administración de clientes	X				X		
Portafolio de productos	X				X		
Fuerza de producto, calidad, exclusividad	X				X		
Liquidez, disponibilidad de fondos internos	X				X		
Habilidad para competir con precios	X				X		
Estabilidad de costos	X				X		
Acceso a capital cuando lo requiera	X				X		
Habilidad técnica de la manufactura	X						
Experiencia técnica	X				X		
Rotación	X				X		
Ausentismo	X				X		
Nivel de remuneración	X				X		
Accidentalidad	X				X		
Retiros	X				X		
Valor agregado al producto	X				X		
Nivel tecnológico		X				X	

Aplicación de tecnología de computadores	X					X	
Habilidad técnica de manufactura	X				X		
DEBILIDADES	IMPACTO			AMENAZAS	IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo
Uso de planes estratégicos, análisis estratégicos	X			El desempleo	X		
Sistemas de coordinación		X		La violencia		X	
Evaluación de gestión		X		Las crisis de valores de la sociedad	X		
Nivel de coordinación e integración con otras áreas	X			La tasa de cambio		X	
Pertenencia	X			El nivel de educación de la sociedad		X	
Motivación		X			X		
Nivel académico del talento del desarrollo humano	X				X		

Fuente. Autores del Proyecto

3.12. ANÁLISIS DOFA- Hoja de trabajo

Restaurante La Casa de Socorro-Cartagena

Cuadro 4. Análisis DOFA-Hoja de Trabajo

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Imagen corporativa Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes Flexibilidad de la cultura organizacional Agresividad para enfrentar la competencia Comunicación y control gerencial Sistemas de tomas de decisiones Lealtad y satisfacción del cliente Participación del mercado Fortalece de proveedor (es) y disponibilidad de insumos Administración de clientes Portafolio de productos Fuerza de producto, calidad, exclusividad Liquidez, disponibilidad de fondos internos Habilidad para competir con precios Estabilidad de costos Acceso a capital cuando lo requiera Habilidad técnica de la manufactura Experiencia técnica Rotación Ausentismo Nivel de remuneración Accidentalidad Retiros Valor agregado al producto Nivel tecnológico Aplicación de tecnología de computadores Habilidad técnica de manufactura Intensidad de mano de obra en el producto	Los tratado de libre comercio La política laboral Participación activa de la gerencia Telecomunicaciones Internet y comercio electrónico Disminución de los riesgos laborales La calidad de las vías de acceso La política de seguridad del estado Las políticas salariales
DEBILIDADES	AMENAZAS
Uso de planes estratégicos, análisis estratégicos Sistemas de coordinación Evaluación de gestión Nivel de coordinación e integración con otras áreas Pertenencia Motivación Nivel académico del talento del desarrollo humano	El desempleo La violencia Las crisis de valores de la sociedad La tasa de cambio El nivel de educación de la sociedad

Fuente: Autores del Proyecto

3.13. ANÁLISIS DOFA

Restaurante La Casa de Socorro-Cartagena

Cuadro 5. Análisis DOFA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>Disminución de los riesgos laborales</p> <p>La calidad de las vías de acceso</p> <p>Las políticas salariales</p>	<p>El desempleo</p> <p>La violencia</p> <p>Las crisis de valores de la sociedad</p> <p>El nivel de educación de la sociedad</p>
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<p>Acceso a capital cuando lo requiera</p> <p>Habilidad técnica de la manufactura</p> <p>Experiencia técnica</p> <p>Rotación</p> <p>Ausentismo</p> <p>Nivel de remuneración</p> <p>Accidentalidad</p> <p>Retiro</p>	<p>-Combinar el estilo gerencial y la planeación con la alineación del desarrollo del personal para el crecimiento del negocio, para que de esta manera mejore el servicio al cliente y promover la adaptación al cambio según las fluctuaciones del mercado.</p> <p>-Coordinar la apertura para el crecimiento del negocio a nivel nacional e internacional, teniendo en cuenta la mejora en la credibilidad del país para el ingreso a otros mercados permitiendo de esta manera la generación de nuevos empleos.</p> <p>-Mejorar la orientación y el impacto de la imagen corporativa del negocio, con el fin de consolidar su reconocimiento en el mercado, disminuir el crecimiento de los competidores y ser escogido por los beneficios a sus empleados como una buena plaza de trabajo.</p> <p>-Mantener las políticas salariales, con el fin de motivarlos a seguir cumpliendo sus funciones efectivamente, alineados con los objetivos organizacionales.</p> <p>-Motivar a los empleados hacia la capacitación constante para obtener ventaja en aras de consolidar el negocio como la organización que concede mayor oportunidad de desarrollo de sus empleados.</p>	<p>-Capacitación del talento en cuanto al manejo e innovación de productos, mejora del servicio y mayor apertura al uso de nuevas tecnologías.</p> <p>- Diseñar un plan de selección para contrarrestar cambios inesperados, como rotación, ausentismo o despido, que pongan en peligro la estabilidad del negocio en el proceso de servicio al cliente.</p>
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<p>Pertenencia</p> <p>Motivación</p> <p>Nivel académico del talento del desarrollo humano</p>	<p>-Diseñar un plan de Inducción que permita desarrollar un sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización y así motivarlos a que maximicen su potencial en beneficio de la organización.</p> <p>- Motivar al empleado a que ponga en práctica los valores de la organización, mediante pequeños incentivos de reconocimiento social por su cumplimiento.</p>	<p>-Capacitación del talento en cuanto al manejo e innovación de productos, mejora del servicio y mayor apertura a el uso de nuevas tecnologías, lo que generara un empleado capacitado y productivo, ya que al momento de salir de la organización se encuentre habilitado para ser autosuficiente y contribuir a la disminución del índice de desempleo.</p>

Fuente: Autores del Proyecto

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DEL RESTAURANTE LA CASA DE SOCORRO - CARTAGENA

A partir del desarrollo de la matriz DOFA del Restaurante la Casa de Socorro – Cartagena, se elaboro el direccionamiento estratégico teniendo en cuenta los resultados obtenidos de este análisis en el que se evaluaron las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, comprendiendo de este modo los puntos que debe mejorar el negocio, la forma más adecuada de hacerlo y también lograr identificar las oportunidades que este tiene para afianzar su crecimiento y desarrollo de la cultura organizacional. Los resultados obtenidos son los siguientes:

4.1. MISIÓN

El Restaurante la Casa de Socorro es una empresa dedicada a la producción y comercialización de comida de mar y típica, para la satisfacción de nuestros clientes en los momentos en que estos lo requieran.

Buscamos crecimiento en el mercado, a través, de la generación de ventajas competitivas para el negocio, fundamentando estas en la excelencia de productos para el consumidor y una mejora continúa del servicio al cliente, para de esta manera ser sostenibles en el tiempo.

4.2. VISIÓN

Buscamos la expansión de nuestro negocio, con nuevas sucursales a nivel nacional e internacional, teniendo en cuenta la calidad en nuestros productos y una cultura basada en la orientación de servicio al cliente, procurando la innovación como medio para la diferenciación y así continuar siendo los

preferidos por nuestros clientes, debido al mantenimiento de nuestras recetas y el manejo original de la gastronomía costeña.

4.3. VALORES

4.3.1. Responsabilidad: Administramos nuestro tiempo y recursos para obtener el máximo beneficio ajustándonos a los cambios necesarios, siendo conscientes del bienestar social que podemos aportar y del crecimiento general de nuestra empresa.

4.3.2. Excelencia: Buscamos el mejoramiento continuo de nuestras prácticas organizacionales, teniendo en cuenta el servicio al cliente, el desarrollo de nuestro personal, la calidad de nuestros productos y una colaboración genuina a la sociedad, reconociendo como principio básico para este fin la efectividad.

4.3.3. Respeto: Creemos en la aceptación de las diferencias existentes entre los seres humanos, como base para el crecimiento empresarial y la creación de nuevas ideas de desarrollo, para la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

4.3.4. Honestidad: Fomentamos la congruencia entre lo que pensamos y hacemos y es importante para nosotros dar a cada uno (empleado, cliente, proveedor, sociedad, familia y accionista) lo que se merece, con el fin de establecer relaciones basadas en la justicia e integridad.

4.3.5. Crecimiento: Buscamos incrementar nuestro negocio expandiéndonos a nuevos mercados, donde poder desarrollarnos a través, de la implementación de altos estándares de calidad.

4.3.6. Productividad: Somos una organización altamente productiva, que cree en el desarrollo de productos y servicios con calidad y que reconoce las acciones eficientes como medio para el progreso del negocio, colaboradores y satisfacción total del cliente.

4.4. POLITICAS DE CALIDAD Y SERVICIO

4.4.1. Nuestro compromiso es brindar a los colaboradores, la oportunidad de un empleo que posibilite oportunidades de crecimiento personal, que proteja su seguridad física y que colabore de manera integral en el desarrollo de su familia.

4.4.2. Promovemos la promoción y prevención de la salud, como medio para un mayor rendimiento de los colaboradores, mejores estándares de producción y mayor calidad en el servicio.

4.4.3. Creemos en el servicio al cliente como principal herramienta de nuestro crecimiento, entendiendo que solo el cliente puede juzgar el grado de excelencia y calidad de lo que ofrecemos.

4.4.4. Los clientes internos y externos, constituyen para la empresa el valor más importante, por ello encaminamos nuestro trabajo de manera responsable, para tratar de colmar con eficiencia sus expectativas.

4.4.5. Buscamos un aporte continuo y desinteresado a la sociedad, entendiendo la importancia de generar desarrollo en los diferentes grupos con los que nos relacionamos.

4.5. ORGANIGRAMA DE LA CASA DE SOCORRO



Fuente: Autores del Proyecto

4.5.1. Significado de Colores

Gris: estabilidad

Amarillo: alegría, felicidad, inteligencia, energía.

Azul: verdad, serenidad.

Rojo: energía, vitalidad, fuerza, apasionamiento.

Naranja: vigor, determinación, estímulo, alegría.

Morado: tranquilidad, serenidad, calma.

4.6. LOGO

El logo de nuestro restaurante representa nuestro compromiso con la cultura gastronómica costeña, reconociendo la importancia de la sazón de la mujer Cartagenera, la calidad del producto y el excelente servicio.



4.7. POLITICAS DE COMPORTAMIENTO INTERNO

Permitirá establecer disposiciones o reglas entre el colaborador y patrono, para posibilitar el sano y satisfactorio cumplimiento de las actividades y deberes de uno y otro.

4.7.1. Es deber del empleador dar a conocer este reglamento, con el fin de establecer las normas para el trabajo dentro de su negocio, no se podrán aplicar sanciones sobre normas no cumplidas, si el trabajador no tenia conocimiento de estas.

4.7.2. En el Restaurante la casa de Socorro, no es permitido el establecimiento de relaciones de pareja entre los colaboradores.

4.7.3. El colaborador debe solicitar permisos con su jefe inmediato, para ausentarse del trabajo o para salir antes de culminado su horario.

4.7.4. El colaborador debe portar el uniforme reglamentario para el desarrollo de sus funciones y dar buen uso de este.

4.7.5. El colaborador debe tener en cuenta las disposiciones para el manejo del producto y para su seguridad personal, que le fueren explicadas a su ingreso a la empresa.

4.7.6. El colaborador no tiene permitido en ningún caso sacar alimentos del restaurante, a no ser que cuente con el aval del gerente general.

4.7.7. El colaborador no debe sustraer elementos de propiedad del negocio o de sus compañeros de trabajo y esta en la obligación de reportar a la gerencia las situaciones similares que se presenten.

4.7.8. El colaborador debe tener en cuenta como principio general para el desarrollo de sus funciones el buen servicio al cliente, que incluye amabilidad, conocimiento de productos y servicios para responder a las inquietudes que estos presentan y una respuesta oportuna a sus necesidades.

4.7.9. El colaborador esta en la obligación de atender al cliente hasta terminado el horario del servicio y ningún caso se permite la no atención sin previa consulta a la gerencia.

4.7.10. El colaborador debe mantener un buen ambiente laboral , partiendo de las relaciones interpersonales, evitando actos agresivos verbales o físicos, que lesionen la integridad de otra persona o de las instalaciones del negocio.

4.7.11. El colaborador debe dar buen uso de las instalaciones, objetos de trabajo y así mismo guardar total confidencialidad, sobre datos de ventas, estrategias, manejo de personal y todo lo concerniente a las actividades del negocio.

5. PROGRAMA DE INDUCCIÓN

PROGRAMA DE INDUCCIÓN PARA NUEVOS INGRESOS Y ANTIGUOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE LA CASA DE SOCORRO – CARTAGENA

El programa de inducción para nuevos y antiguos colaboradores del Restaurante la Casa de Socorro – Cartagena, se diseñó a partir del direccionamiento estratégico llevado a cabo según el análisis DOFA que se realizó sobre el negocio; este plan de inducción consta de objetivos y finalidad del mismo, los resultados esperados, una pequeña introducción del negocio donde se identifica quienes son como empresa, misión, visión, políticas de calidad y servicio, organigrama, símbolos, productos y reglamento interno de trabajo.

El plan de inducción busca el desarrollo de procesos de ingreso más organizados para los colaboradores, donde estos tendrán la oportunidad de conocer como es, que quiere y como desea lograr sus metas la empresa. Así mismo permitirá el desarrollo de estrategias de crecimiento interno y externo alineadas a su direccionamiento estratégico, en donde los empleados reconozcan la importancia de su aporte para el logro de los planes del negocio.

Este direccionamiento estratégico base del plan de inducción, también dará la oportunidad de un mayor impacto en el mercado para el negocio, ya que se espera una mejora considerable en el servicio al cliente, cultura organizacional y niveles de producción, considerando los nuevos estándares para la organización del mismo.

5.1. FINALIDAD

- ✚ Iniciar el proceso de socialización y adaptación organizacional.
- ✚ Facilitar al nuevo trabajador su integración y adaptación a la empresa.

5.2. OBJETIVOS

- Obtener un conocimiento general de la organización.
- Crear conciencia de calidad.
- Dar comienzo a procesos de socialización y generar compromiso.
- Compartir los elementos centrales de la cultura organizacional.

5.3. RESULTADOS ESPERADOS

- Adquirir una imagen clara y global de la estructura organizacional, su dinámica y sus principales interrelaciones.
- Identificar los rasgos característicos de la cultura de la empresa.
- Conocer el direccionamiento estratégico: misión, visión, valores.
- Conocer los procesos básicos que desarrolla la organización y su portafolio de productos y servicios.

5.4. QUIENES SOMOS

Somos un restaurante con identidad propia, que tiene como principal objetivo satisfacer el paladar de nuestros comensales a través de platos típicos de nuestra gastronomía costeña y que año tras año, ha logrado mantenerse y crecer en este mercado; logrando cada día la captación de un mayor número de clientes, a través de la excelente preparación de sus recetas y de un excelente servicio, los cuales son nuestros objetivos principales.

Con el transcurrir del tiempo, nuestro Restaurante se ha convertido, en paso obligado para visitantes nacionales e internacionales y así mismo para clientes locales, los cuales confirman con su fidelidad a nuestro negocio, la predilección por los productos y el servicio que ofrecemos.

La casa de Socorro no solo ha sido identificada, como un lugar donde se va a deleitar el paladar; sino también como un sitio tranquilo y relajado, donde las personas que nos visitan se sienten “como en casa” y tienen la opción de elegir entre una gran variedad de platos, con un excelente costo para todos.

Hemos tenido la oportunidad de atender a clientes de la vida pública, nacional e internacional, los cuales se muestran complacidos y se sienten identificados con la sazón de nuestros platos, lo cual es el resultado del arduo trabajo, de un grupo de mujeres que cada día se levanta con el firme propósito de poner en la preparación de nuestra comida, todo el secreto de las recetas de antaño, que estas guardan en sus manos y en sus corazones, para satisfacer a nuestra clientela.

Por esto y mucho más el Restaurante se ha consolidado, como el mejor en comida de mar y típica y se destaca, como el preferido de nuestra gente, por ser el más representativo de nuestra cultura costeña y por haber hecho posible su reconocimiento, como el mejor de nuestra gastronomía.

5.5. QUIENES SOMOS

5.5.1. MISIÓN

El Restaurante la Casa de Socorro es una empresa dedicada a la producción y comercialización de comida de mar y típica, para la satisfacción de nuestros clientes en los momentos en que estos lo requieran.

Buscamos crecimiento en el mercado, a través, de la generación de ventajas competitivas para el negocio, fundamentando estas en la excelencia de productos para el consumidor y una mejora continúa del servicio al cliente, para de esta manera ser sostenibles en el tiempo.

5.5.2. VISIÓN

Buscamos la expansión de nuestro negocio, con nuevas sucursales a nivel nacional e internacional, teniendo en cuenta la calidad en nuestros productos y una cultura basada en la orientación de servicio al cliente, procurando la innovación como medio para la diferenciación y así continuar siendo los preferidos por nuestros clientes, debido al mantenimiento de nuestras recetas y el manejo original de la gastronomía costeña.

5.6. POLITICAS DE CALIDAD Y SERVICIO

Nuestro compromiso es brindar a los colaboradores, la oportunidad de un empleo que posibilite oportunidades de crecimiento personal, que proteja su seguridad física y que colabore de manera integral en el desarrollo de su familia.

5.6.1. Promovemos la promoción y prevención de la salud, como medio para un mayor rendimiento de los colaboradores, mejores estándares de producción y mayor calidad en el servicio.

5.6.2. Creemos en el servicio al cliente como principal herramienta de nuestro crecimiento, entendiendo que solo el cliente puede juzgar el grado de excelencia y calidad de lo que ofrecemos.

5.6.3. Los clientes internos y externos, constituyen para la empresa el valor más importante, por ello encaminamos nuestro trabajo de manera responsable, para tratar de colmar con eficiencia sus expectativas.

5.6.4. Buscamos un aporte continuo y desinteresado a la sociedad, entendiendo la importancia de generar desarrollo en los diferentes grupos con los que nos relacionamos.

5.7. ORGANIGRAMA DE LA CASA DE SOCORRO



Fuente: Autores del Proyecto

Significado de Colores

Gris: estabilidad

Amarillo: alegría, felicidad, inteligencia, energía.

Azul: verdad, serenidad.

Rojo: energía, vitalidad, fuerza, apasionamiento.

Naranja: vigor, determinación, estímulo, alegría.

Morado: tranquilidad, serenidad, calma.

5.8. NUESTROS SIMBOLOS

El logo de nuestro restaurante representa nuestro compromiso con la cultura gastronómica costeña, reconociendo la importancia de la sazón de la mujer Cartagenera, la calidad del producto y el excelente servicio.



5.9. NUESTROS PRODUCTOS

5.9.1. Entradas

SOPA REAL

CAMARONES AL AJILLO

CAMARONES A LA VINAGRETA

PATACONES CON TOLLO

MUELAS DE CANGREJO AL AJILLO

MUELAS DE CANGREJO A LA VINAGRETA

CALAMARES AL AJILLO
CALAMARES APANADOS
PICADA DE CARACOL
PICADA SOCKY
PICADA TSUNAMI

5.9.2. Especialidades

CAZUELA DE MARISCOS
CAZUELA DE MARISCOS GRATINADA
CAZUELA DE LANGOSTINOS
CAZUELA DE CAMARONES
CAZUELA ESPECIAL
CARACOL GUISADO
LANGOSTINOS AL AJILLO
LANGOSTINOS GRATINADOS
LANGOSTINOS ORLY
COCTEL DE CAMARONES
COCTEL DE LANGOSTINOS
LANGOSTA
LANGOSTA ESPECIAL SOCORRO
BANDEJA DE COLITAS DE LANGOSTA
FESTIVAL DE MARISCOS
CREMA DE CAMARONES
CREMA DE LANGOSTINOS
CEVICHE DE ROBALO
CEVICHE DE CAMARON
CEVICHE MIXTO
BANDEJA DE MUELAS DE CANGREJO
BANDEJA CAMARONES

5.9.3. Arroces

ARROZ CON MARISCOS

ARROZ CON CAMARONES

5.9.4. Domingos Y Festivos

SANCOCHO DE GALLINA CRIOLLA

MOTE DE QUESO

CARNE EN POSTA CARTAGENERA

5.9.4. Carnes

LOMO A LA PIMIENTA

LOMO GRATINADO

LOMO ENCEBOLLADO

LOMO A LA PLANCHA

PECHUGA A LA PLANCHA

PECHUGA A LAS FINAS HIERBAS

PECHUGA APANADA

PUNTA GORDA A LA PLANCHA

COSTILLAS DE CERDO A LA BBQ

CHULETAS DE CERDO A LA BBQ

(Entre todos estos productos vendemos una cantidad de bebidas con o sin alcohol para nuestros clientes y diferentes postres).

5.10. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO RESTAURANTE LA CASA DE SOCORRO-CARTGENA

De acuerdo con los Art.104 y siguientes del [Código sustantivo del trabajo](#), están obligados a tener un reglamento interno de trabajo todos los empleadores (personas naturales o jurídicas) que ocupen a más de cinco (5) trabajadores de carácter permanente en empresas comerciales, a más de diez (10) si la empresa es industrial, o a más de veinte (20) si la empresa está dedicada a actividades agrícolas, ganaderas o forestales.

En empresas mixtas, la obligación de tener un reglamento de trabajo existe cuando el empleador ocupe más de diez (10) trabajadores.

Por consiguiente, a continuación se muestra un modelo de “Reglamento interno de Trabajo” en el que se incluyen las cláusulas más comunes con las cuales se cumplan los requisitos mínimos exigidos para dichos reglamentos según la norma del Art.108 del Código Sustantivo del Trabajo.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPÍTULO I

ART. 1º—El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa **El Restaurante La Casa de Socorro Cartagena**, domiciliada en el **Barrio Getsemani, Calle Larga # 8b 112**, de la ciudad de **Cartagena** y a sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. 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.

CAPÍTULO II

Condiciones de admisión

ART. 2º—Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa **El Restaurante La Casa de Socorro Cartagena**, debe registrar su Currículum Vitae como aspirante y acompañarlo de los siguientes documentos:

a) Historia personal y laboral

b) Certificado de estudios primarios, secundarios y/o superiores, según sea el caso.

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

d) Certificado de personas honorables sobre su conducta (papel Das, Procuraduría).

Período de prueba

ART. 3º—La empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo (CST, Art. 76).

ART. 4º—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 (CST, Art. 77, num. 1º).

ART. 5º—El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a 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.

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 (L. 50/90, Art. 7º).

ART. 6º—Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquella este, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (CST, Art. 80).

CAPÍTULO III

Trabajadores accidentales o transitorios

ART. 7º—Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario, al descanso remunerado en dominicales y festivos (CST, Art. 6º).

CAPÍTULO IV

Horario de trabajo

ART. 8º—Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

Días laborables: los días laborables para el personal administrativo y operativo son de lunes a domingo con un (1) de descanso estipulado por la administración.

Personal administrativo y operativo

1er Turno

Lunes a Domingos

08:00 a.m. a 03:00 p.m.

2do Turno

03:00 p.m. a 10:00 p.m.

Con períodos de descanso de treinta (30) minutos en los turnos para el almuerzo.

PAR.1°—Para las empresas que laboran el día domingo. Por cada domingo o festivo trabajado se reconocerá un día compensatorio remunerado a la semana siguiente.

a) 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 la misma 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.

b) El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de

trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 10 p.m. (L. 789/2002, Art. 51).

CAPÍTULO V

Las horas extras y trabajo nocturno

ART. 9º—Trabajo ordinario y nocturno. Artículo 25 Ley 789 de 2002 que modificó el artículo 160 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.).
2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.).

ART. 10º—Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal (CST, Art. 159).

ART. 11º—El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del Código Sustantivo del Trabajo, sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de Protección Social o de una autoridad delegada por este (D. 13/67, Art. 1º).

ART. 12º—Tasas y liquidación de recargos.

1. 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 ordinario diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990.
2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

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

4. Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con alguno otro (L. 50/90, Art. 24).

PAR 1°—La empresa podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el Decreto 2352 de 1965.

ART. 13°—La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 11 de este reglamento.

PAR. 1°—En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

PAR. 2°—Descanso en día sábado. Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por dos 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.

CAPÍTULO VI

Días de descanso legalmente obligatorios

ART. 14°—Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador, tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1° de enero, 6 de enero, 11,12 de abril, 1° de mayo, 20 de junio, 20° de julio, 7° de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1° de

noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 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, once de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladarán 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 originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior (L. 51, Art. 1º, dic. 22/83).

PAR. 1º—Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (L. 50/90, Art. 26, num. 5º).

PAR. 2º—Trabajo dominical y festivo. (L. 789/2002, Art. 26) modificó artículo 179 del Código Sustantivo del Trabajo.

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 con el domingo coincide otro día de descanso remunerado sólo 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 (L. 789/2002, Art. 26).

PAR. 3°—El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día 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 de la Ley 789 del 2002 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.

Aviso sobre trabajo dominical. Cuando se tratare de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de 12 horas lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer el descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio (CST, Art. 185).

ART. 15°—El descanso en los días domingos y los demás días expresados en el artículo 21 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990 (L. 50/90, Art. 25).

ART. 16°—Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación o estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras (CST, Art. 178).

Vacaciones remuneradas

ART. 17°—Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (CST, Art. 186, num. 1º).

ART. 18°—La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa 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 al trabajador con 15 días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (CST, Art. 187).

ART. 19°—Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (CST, Art. 188).

ART. 20°—Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (CST, Art. 189).

ART. 21°—En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables. Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por 2 años.

La acumulación puede ser hasta por 4 años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, y de confianza (CST, Art. 190).

ART. 22°—Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

ART. 23°—Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (D. 13/67, Art. 5°).

PAR 1°—En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea (L. 50/90, Art. 3°, par.).

Permisos

ART. 24°—La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

- En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.
- En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.
- En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se hará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa (CST, Art. 57, num. 6º).

CAPÍTULO VII

Salario mínimo, convencional, lugar, días, horas de pagos y períodos que lo regulan

ART. 25º—Formas y libertad de estipulación:

1. 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.
2. No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, 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.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de 10 salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía.

3. 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 la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%).

4. 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 (L. 50/90, Art. 18).

ART. 26°—Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado con períodos mayores (CST, Art. 133).

ART. 27°—Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después del cese (CST, Art. 138, num. 1º).

Períodos de pago:

Mensuales (los últimos 5 días de cada mes)

ART. 28°—El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

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

2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el 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 (CST, Art. 134).

CAPÍTULO VIII

Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo

ART. 29°—Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ART. 30°—Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales o EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

ART. 31°—Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará

lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si este no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ART. 32°—Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordena la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ART. 33°—Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

PAR.1°—El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, y que se encuentren dentro del programa de salud ocupacional de la respectiva empresa, que la hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio de la Protección Social, respetando el derecho de defensa (D. 1295/94, Art. 91).

ART. 34°—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 y 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 ARP.

ART. 35°—En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para 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.

ART. 36°—Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales para lo cual deberán en cada caso determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en una empresa o actividad económica, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

ART. 37°—En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, a la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto-Ley 1295 de 1994, y la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, del sistema general de riesgos profesionales, de conformidad con los términos

estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

CAPÍTULO IX

Prescripciones de orden

ART. 38°—Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores.
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
- g) Recibir y aceptar las órdenes, 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.
- h) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.

i) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

CAPÍTULO X

Orden jerárquico

ART. 39°—El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa, es el siguiente: Gerente general, Auditor, Administrador, Contador, Cajero Diurno, Cajero Nocturno, Jefe de Cocina, Cocineras, Jefe de Meseros, Meseros, Jefe de Compras, Servicios Varios, Vigilancia.

PAR.1°—De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa: Gerente General.

CAPÍTULO XI

Labores prohibidas para mujeres y menores

ART. 40°—Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y mujeres embarazadas en trabajos peligroso, insalubres o que requieran grandes esfuerzos. (CST, Art. 242).

PAR.1°—Los trabajadores menores de 18 años y mayores de catorce 14, que cursen estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje 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 obtenga el certificado de aptitud profesional expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje “SENA”, podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señalados en este artículo, que a juicio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la integridad física del menor

mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados. Quedan prohibidos a los trabajadores menores de 18 años todo trabajo que afecte su moralidad. En especial le está prohibido el trabajo en casas de lenocinio y demás lugares de diversión donde se consuman bebidas alcohólicas. De igual modo se prohíbe su contratación para la reproducción de escenas pornográficas, muertes violentas, apología del delito u otros semejantes (D. 2737/89, Art. 245 y 246).

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 (D. 2737/89, Art. 243).

CAPÍTULO XII

Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores

ART. 41°—Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones 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 accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá 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 y sus creencias y sentimientos.

6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 24 de este reglamento.

7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y 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 considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos 5 días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.

8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.

Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador se entienden comprendidos los familiares que con él convivieren.

9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras.

10. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.

11. Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que si acude a un preaviso, este expire durante los descansos o licencias mencionadas.

12. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.

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

14. Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliarlo al Sistema de Seguridad Social Integral, suministrarles cada 4 meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la empresa (CST, Art. 57).

ART. 42°—Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.

2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.

3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.
4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
5. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estimen conducentes a evitarle daño y perjuicios.
6. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.
7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidados las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.
8. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (CST, Art. 58).

ART. 43°—Se prohíbe a la empresa:

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 estos, para cada caso y sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:
 - a) Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.

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

c) El Banco Popular, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 24 de 1952, puede igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salario y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la ley lo autoriza.

d) En cuanto a la cesantía y las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos del artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.

2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.

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

4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores 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 al sufragio.

6. Hacer o autorizar 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 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a

los interesados o adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.

9. Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será imputable a aquél y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.

10. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.

11. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (CST, Art. 59).

ART. 44°—Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer del establecimiento los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.

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

3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.

4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, 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 e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra 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 la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (CST, Art. 60).
9. Llegar después de la hora de entrada y salir antes de hora estipulada.

CAPÍTULO XIII

Escala de faltas y sanciones disciplinarias

ART. 45°—La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo (CST, Art. 114).

ART. 46°—Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

a) El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por tercera vez suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra, y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres días.

b) La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.

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

d) La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por 2 meses.

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

ART. 47—Constituyen faltas graves:

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

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

c) La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.

d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

Procedimientos para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias

ART. 48°—Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva (CST, Art. 115).

ART. 49°—No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (CST, Art. 115).

CAPÍTULO XIV

Reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación

ART. 50°—Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de: Administrador, quien los oirá y resolverá en justicia y equidad (diferente del que aplica las sanciones).

ART. 51°—Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

PAR.1°—En la empresa **El Restaurante La Casa de Socorro Cartagena** existen prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias, como lo son: propinas, bonificaciones por venta.

CAPÍTULO XV

Publicaciones

ART. 52°—Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador 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. Con el reglamento debe fijarse la resolución aprobatoria (CST, Art. 120).

CAPÍTULO XVI

Vigencia

ART. 53°—El presente reglamento entrará a regir 8 días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento (CST, Art. 121).

CAPÍTULO XVII

Disposiciones finales

ART. 54°—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.

CAPÍTULO XVIII

Cláusulas ineficaces

ART. 55°—No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren 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 (CST, Art. 109).

CAPÍTULO XIX

Mecanismos de prevención del abuso laboral y procedimiento interno de solución

ART. 56°—Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva connivente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

ART. 57°—En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la empresa ha previsto los siguientes mecanismos:

1. Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.

2. Espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.

3. Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de:

a) Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral convivente.

b) Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos y

c) Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.

4. Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.

ART. 58°—Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento:

1. La empresa tendrá un delegado que estará a cargo de evaluar estos asuntos y realizará las siguientes actividades:

a) Evaluar en cualquier tiempo la vida laboral de la empresa en relación con el buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a las áreas responsables o involucradas, las sugerencias y consideraciones que estimare necesarias.

b) Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.

c) Examinar de manera confidencial, cuando a ello hubiere lugar, los casos específicos o puntuales en los que se planteen situaciones que pudieren tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

d) Formular las recomendaciones que se estimaren pertinentes para reconstruir, renovar y mantener vida laboral convivente en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameritaren.

e) Hacer las sugerencias que considerare necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral, especialmente aquellas que tuvieren mayor ocurrencia al interior de la vida laboral de la empresa.

f) Atender las conminaciones preventivas que formularen los inspectores de trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2º del artículo 9º de la Ley 1010 de 2006 y disponer las medidas que se estimaren pertinentes.

g) Las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.

2. El delegado analizará por lo menos, una vez por mes las solicitudes de evaluación de situaciones eventualmente configurantes de acoso laboral, así como las sugerencias de los miembros de la comunidad empresarial para el mejoramiento de la vida laboral.

3. Recibidas las solicitudes para evaluar posibles situaciones de acoso laboral, el delegado en la sesión respectiva las examinará, escuchando, si a ello hubiere lugar, a las personas involucradas; construirá con tales personas la recuperación de tejido convivente, si fuere necesario; formulará las recomendaciones que estime indispensables y, en casos especiales, promoverá entre los involucrados compromisos de convivencia.

4. Si como resultado de la actuación del comité, este considerare prudente adoptar medidas disciplinarias, dará traslado de las recomendaciones y sugerencias a los funcionarios o trabajadores competentes de la empresa, para que adelanten los

procedimientos que correspondan de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el presente reglamento.

5. En todo caso, el procedimiento preventivo interno consagrado en este artículo, no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto en la Ley 1010 de 2006.

Fecha: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____

Departamento: _____

Representante legal: _____

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el desarrollo del proyecto para la elaboración del plan de inducción para nuevos y antiguos colaboradores de El Restaurante la Casa de Socorro, se encontraron un sin número de posibilidades para el aporte al crecimiento e identificación de una cultura organizacional dentro del mismo. En la empresa se identificaron debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para el mantenimiento del negocio, expansión en distintos mercados y capacidad de mejora continua en sus estándares de calidad; las debilidades y amenazas encontradas se convirtieron en puntos de partida para el desarrollo de mejoras que contribuyeron al crecimiento de la organización, como lo fue la elaboración del direccionamiento estratégico y el plan de inducción, que permitió la oportunidad del reconocimiento de una cultura organizacional clara para los colaboradores del negocio y para los clientes en general, posibilitando de esta forma la solidez, la producción, la efectividad en sus procesos y la calidad.

Las fortalezas y oportunidades encontradas estuvieron sin duda alineadas al cumplimiento favorable de la construcción de este direccionamiento, ya que en el estilo gerencial del negocio, se estableció un liderazgo positivo, que posibilitó el fácil acceso al desarrollo de propuestas para la elaboración del proyecto. Así mismo el reconocimiento en el mercado, los planes de expansión, la calidad de productos, entre otros, ayudaron a la comprensión de que en la empresa existía una visión clara de expectativas para crecimiento y posicionamiento en nuevos mercados y que lo que podía alinearse a esta expansión no direccionada de manera estratégica, era el reconocimiento del desarrollo organizacional, desde la implementación estandarizada y planeada de acciones para la construcción de nuevas formas de hacer las cosas; es en este espacio en el que se generó la necesidad de mejorar aspectos como la cultura organizacional, el rendimiento,

productividad y atención al cliente, desde el conocimiento y la identificación que los empleados tuvieron del negocio para el que laboran; reconociéndose en este punto que la calidad del producto por si sola y el nivel de ventas, no son los que determinan el éxito de una empresa; ya que desde la gerencia de recursos humanos, se hace evidente que las personas son el principal elemento de conocimiento y crecimiento de las organizaciones y el reconocimiento que estas hacen de su empresa como un ente organizado que procura su mantenimiento total teniendo siempre como base principal el respeto por sus colaboradores y la importancia de las funciones de estos para el cumplimiento de las metas que se tienen proyectadas a corto, mediano y largo plazo.

En la creación del plan de inducción para nuevos y antiguos colaboradores se tuvo en cuenta la utilización de una metodología descriptiva, con la que se logro un análisis claro de la empresa y el desarrollo de la matriz DOFA la cual permitió una visión más amplia del negocio para la creación del direccionamiento estratégico; el cual no solo contó con las bases de los resultados obtenidos en el análisis general del negocio, sino también con los patrones de cultura que se encontraban establecidos entre los colaboradores, aunque estos no estuviesen especificados o estandarizados como tal.

Los resultados del trabajo reflejaron un cumplimiento de los objetivos propuestos y dieron la oportunidad de continuar trabajando para el mantenimiento de los mismos, entendiendo que el Gerente de Recursos Humanos al utilizar como herramienta la planeación estratégica de recursos humanos, no solo puede realizar actividades alineadas al negocio, sino que también puede convertirse en una pieza clave en el desarrollo de puntos neurálgicos para la construcción y el crecimiento de la empresa.

Por ultimo, encontramos que la aceptación de la gerencia y colaboradores del negocio hacia el trabajo fue totalmente favorable, ya que se logró la apropiación

de conceptos y la comprensión de la importancia del desarrollo de estos para mejorar el crecimiento del negocio.

En este orden de ideas, es necesario hacer las siguientes recomendaciones para el mayor funcionamiento de éste:

- Mantener la actualización del direccionamiento estratégico creado según la fluctuación de planes estratégicos, cambios en la estructura del negocio y movimientos en el mercado.
- Actualizar y renovar el plan de inducción según cambios en el direccionamiento estratégico.
- Contar con la participación de la gerencia en la totalidad del desarrollo de las inducciones con los colaboradores, para que estos sientan mayor identificación con la empresa.
- Consolidar dentro de la organización el proceso de planeación estratégica de gerencia de recursos humanos, contando con un profesional encargado de esta área, para tener mayor impacto y crecimiento organizado del negocio desde su personal de trabajo.
- Crear manuales que expliquen de manera clara a los empleados sus funciones dentro del negocio, para facilitar que estas acciones se realicen de manera correcta y alineada a las estrategias del negocio.

7. BIBLIOGRAFIA

Amaya Amaya, Jairo. Gerencia, Planeación & Estrategia, Colombia, Impresor PubliArte, 2007.

Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill, 2003.

Bohlander George, ARTHUR Sherman, SCOTT Snell. Administration de recursos humanos. Cengage Learning Editors 2001.

Barquero Corrales, Alfredo. Administración de recursos humanos. Publicado por EUNED 1999.

URL:

http://indh.pnud.org.co/files/rec/sgjstICG_seguridad_Uribe.pdf

<http://web.presidencia.gov.co/sp/2009/febrero/27/07272009.html>

<http://romarta.obolog.com/analfabetismo-colombia-223381>

<http://www.tlc.gov.co/eContent/newsDetail.asp?id=4067&IDCompany=37&Profile>

<http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid>

<http://www.monografias.com/trabajos63/manual-planificacion-estrategica/manual-planificacion-estrategica>.

http://www.usergioarboleda.edu.co/biblioteca/normas_icontec.pdf

<http://co.vlex.com/reglamento-interno-trabajo-841190>