

**ACTUALIZACION E IMPLEMENTACION DE MANUAL DE PROCESOS
FUNCIONES Y REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE
LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOYACA SEDE TUNJA.**

Alumnas:

**CLAUDIA JOANNA OLARTE VACA
JENNY JOHANA BUITRAGO LOPEZ**



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TUNJA
2014**

**ACTUALIZACION E IMPLEMENTACION DE MANUAL DE PROCESOS
FUNCIONES Y REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE
LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOYACA SEDE TUNJA.**

PRACTICA CON PROYECCION EMPRESARIAL (PASANTIA)

**CLAUDIA JOANNA OLARTE VACA
JENNY JOHANA BUITRAGO LOPEZ**

**Trabajo de Grado para obtener el Título de
Administradoras de Empresas**

Directora

**SANDRA ZAMBRANO
Administradora de Empresas**



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TUNJA
2014**

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	9
1. TITULO	10
2. ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA	11
3. EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO	12
3.1 ANTECEDENTES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOYACA (SEDE TUNJA)	12
3.2 PRESENTACION DE LA EMPRESA	12
3.3 GENERALIDADES DE LA EMPRESA	13
3.4 DIAGNOSTICO	14
3.4. 1 Plan de Acción	15
4. OBJETIVOS	17
4.1 OBJETIVO GENERAL	17
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	17

5. JUSTIFICACION	18
6. MARCO DE REFERENCIA	19
6.1 MARCO TEORICO	19
6.2 MARCO CONCEPTUAL	21
6.2.1 División del trabajo	21
6.2.2 jerarquía y autoridad	22
6.2.3 Manual de Funciones	22
6.2.4 manual de Procedimientos	22
6.2.5 Cargo	22
6.2.6 Reglamento interno de trabajo	23
6.3 MARCO LEGAL	23
6.4 MARCO INSTITUCIONAL	24
6.4.1 Misión	25
6.4.2 Visión	25
6.4.3 Valores Corporativos	25
6.4.3.1 Humanidad	26

6.4.3.2 Imparcialidad	26
6.4.3.3 Neutralidad	26
6.4.3.4 Independencia	26
6.4.3.5 Voluntariado	27
6.4.3.6 Unidad	27
6.4.3.7 Universalidad	27
6.4.4 Cargos de La Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá sede Tunja	27
6.4.5 Organigrama Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá Sede Tunja	30
7. DISEÑO METODOLOGICO	31
8. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL (PASANTIA)	32
8.1 ELABORACION DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	32
8,2 ELABORACION DE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	33
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
10. BIBLIOGRAFIA	36
11 LISTA DE ANEXOS	37

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1: Plan de Acción	16

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura No 1 Organigrama de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá Sede Tunja.	29

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Formato de Encuesta

Anexo 2: Tabulación de cuestionario aplicado

Anexo 3: Salario de Funcionarios de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá sede Tunja

Anexo 4: Reglamento Interno de trabajo

Anexo 5 : Manual de Funciones y procesos

INTRODUCCIÓN

Esta propuesta pretende dar a conocer un planteamiento de la actualización e implementación de Manual de Funciones, Procesos y Reglamento Interno de Trabajo estructurados a partir de la necesidad de que no estaban actualizados y se hace necesario dicho trabajo

Los Manuales y reglamento interno de Trabajo se encuentran constituidos como una herramienta interna que contiene la regulación detallada de objetivos, funciones específicas, responsabilidades de cada cargo, normas legales y reglamentarias así como las relaciones entre funcionarios, sus responsabilidades y requerimientos para permanecer en la institución.

La documentación de procesos y Procedimientos consiste en mostrar la forma de organización de la entidad esto con el fin de dar una guía más amplia al talento humano que permita la consecución de los objetivos planeados por los directivos.

La documentación y soporte de estos manuales y reglamento permite visualizar y consolidar la estructura organizacional y la plataforma estratégica de la organización e implementar procesos que potencialicen las capacidades del personal en función de la organización que facilitará la inducción para el nuevo personal a la entidad.

Para atender esta necesidad se propone un proceso donde se aplican herramientas de análisis, que permita establecer y justificar cada uno de los puestos de trabajo, definir un modelo de competencias laborales generales asociadas a cada cargo y facilitar la construcción de una estructura organizacional mejorada y una eficiente administración.

La metodología utilizada para la actualización de los manuales se desarrolló por medio de entrevistas verbales a los funcionarios de la entidad, recorrido y observación directa en las instalaciones de la Cruz Roja Colombiana Sección Boyacá sede Tunja.

1. TITULO

ACTUALIZACION E IMPLEMENTACION DE MANUAL DE FUNCIONES, PROCESOS Y
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE
LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOYACA SEDE TUNJA.

2. ANTECEDENTES DE LA PRÁCTICA

La Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá sede Tunja, con ayuda de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia ha ido avanzando en la elaboración de la plataforma estratégica. El diseño de cargos, manual de funciones y reglamento interno de trabajo entre otros que componen el área administrativa de las empresas fortaleciendo los lineamientos que existe entre empresa e institución educativa y gracias a que con la modalidad de pasantía se genera proyección del conocimiento para ser afianzado.

El proyecto a realizar tiene en cuenta la estructura administrativa del personal de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá sede Tunja, cubriendo la estructura base de este como es la actualización del Manual de Funciones, Procesos y Reglamento Interno De Trabajo.

la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá sede Tunja respondió a la necesidad de realizar la práctica empresarial donde se estructura y consolida el desarrollo organizacional por medio de la presentación del manual de funciones, procesos y reglamento interno de trabajo el cual se encamina al mejoramiento de la eficiencia en las gestiones administrativas que se desarrollan en la entidad. Además se convierten en una herramienta de consulta que permite establecer claridad en las funciones desempeñadas por cada uno de los individuos que pertenecen a la Institución.

3 EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO

3.1 ANTECEDENTES DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOYACA (SEDE TUNJA)

Fundador Dr. Francisco Espinosa Ortiz (1930 - 2012).

Siendo Alcaldesa de Tunja señora Beatriz Azuero de Muñoz, firmó el decreto 070 el 16 de mayo de 1967, por el cual se establece la Estructura Orgánica de la Cruz Roja en Boyacá. “Chaparro G, J. 2007 “

Teniendo en cuenta que la Ciudad de Tunja no contaba con servicios asistenciales de emergencia suficientes para atender y remediar eficazmente ciertos tipos de calamidades y accidentes colectivos de gravedad, La Cruz Roja Colombiana está dispuesta a extender su acción a la Ciudad de Tunja siempre y cuando se integre previamente una Junta o Comité Local encargado de coordinar la organización de la entidad en esta Ciudad con sede en Tunja, el Comité mencionado entrará a trabajar inmediatamente, por la organización de la Seccional de la Cruz Roja de Boyacá, regido por los Estatutos emanado de la Dirección General de la Cruz Roja Nacional, previa aprobación de su Junta Directiva. “Chaparro G, J. 2007 “

3.2 PRESENTACION DE LA EMPRESA

La Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá Sede Tunja, es una entidad que tiene como objeto Principal el servicio Social, es privada, sin ánimo de lucro, cuya existencia está enfocada al bienestar de las comunidades. Dentro de ciertas actividades y acciones humanitarias que ejecuta en el Departamento de Boyacá cuenta con varias dependencias donde se encuentra personal de planta y voluntario, lo cual constituye una organización empresarial que debe no solamente aplicar la legislación colombiana en diferentes aspectos, sino la propia institucional.

En la actualidad cuenta con 21 personas en cargos administrativos y 175 voluntarios en las agrupaciones de Juventud Socorrismo y Damas Grises en la sede Tunja, quienes se desempeñan en labores asistenciales con las comunidades vulnerables. Por lo que se hace necesario que el equipo de personal que integra la entidad conozca las funciones específicas, requisitos,

responsabilidades, perfil para ocupar y desarrollar con eficiencia el cargo dentro de la misma para solucionar dificultades que se puedan presentar.

3.3 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Datos de la empresa donde se realiza la Pasantía

NOMBRE: CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOYACA (SEDE TUNJA).

NIT: 891.801.940-9

TELEFONO: (8) 7 - 423198 – 7- 425208

TELEFAX: (8) 7407194

DIRECCION: CALLE 17 N° 9 -56 Centro.

CIUDAD: TUNJA BOYACA

DIRECTOR EJECUTIVO: VICTOR MANUEL FONSECA ALAVAREZ.

PRESIDENTE (Representante Legal): RODRIGO CORREAL CUERVO

CORREO ELECTRONICO: boyaca@Cruzrojacolombiana.org

Trabajadores Administrativos: son aquellos cuyas funciones son de dirección, administración y/o control. Se desarrollan en áreas de oficina, con un mínimo factor de riesgo laboral y están clasificados según el artículo 28 del Decreto/Ley 1295 de 1994, como Grado I.

Trabajadores Operativos: son aquellos que desempeñan labores de campo y en condiciones diferentes a las administrativas, su labor se desarrolla en áreas de mantenimiento, producción y servicios de salud, entre otros y están clasificados según el artículo 28 del Decreto/Ley 1295 de 1994, como Grado III.

La Entidad cuenta con personal que presta sus servicios como voluntarios de juventud, socorrismo y damas grises, sin embargo, ellos tienen un seguro todo riesgo pagado por el Estado

Colombiano a todos los organismos de socorro y los cubre de cualquier eventualidad siempre y cuando estén en servicio autorizado.

3.4 DIAGNOSTICO

La Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá sede Tunja desde hace algún tiempo no ha realizado la actualización en sus manuales que permita conocer los procesos y procedimientos internos, por lo que es importante actualizar la herramienta de gestión existente que permita la reorganización de la entidad dirigida a la obtención de objetivos como es el de brindar un excelente servicio con más calidad y de manera eficiente, es por eso que es de gran importancia que el grupo de trabajo conozca todas y cada una de las responsabilidades en la ejecución de sus labores diarias con el fin de mejorar.

“El objetivo primordial de los manuales es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aún de una misma sección”. “Gutiérrez, M. 2009.”

La inexistencia del Reglamento Interno de trabajo, que cumpla con la norma laboral título IV, artículos 104 a 120 del Código sustantivo del trabajo y sus reformas además la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá sede Tunja, está obligada a tener un Reglamento Interno de Trabajo de acuerdo al Artículo 105 del Código sustantivo de Trabajo que dice: “ Esta obligado a Tener un reglamento de Trabajo todo empleador que ocupe más de cinco trabajadores de carácter permanente en empresas comerciales o más de 10 en empresas industriales o más de 20 en empresas “ “en empresas mixtas, la obligación de tener un reglamento de trabajo existe cuando el patrono ocupe más de diez (10) trabajadores.²

“Gutiérrez, M. 2009”

² Código Sustantivo de trabajo.

Por lo que es importante mostrar algunos aspectos a mejorar en la entidad frente a la situación actual de La Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá sede Tunja, por la falta de la actualización de los manuales de funciones, procedimientos y reglamento interno de trabajo:

No hay una actualización continua de la descripción de cargos y funciones de los trabajadores en pro de la mejora continua de la entidad.

Hay existencia de nuevos cargos donde los funcionarios aún no tienen definidas con claridad las funciones.

3.4.1 Plan De Acción. A continuación se presenta el plan de acción estructurado para La Cruz Roja Colombiana seccional Boyacá sede Tunja, al inicio de la práctica empresarial, el cual abarca la actualización del manual de Funciones, procesos y Reglamento interno de Trabajo, durante el transcurso de la práctica así:

Cuadro No 1 plan de Acción

PLAN DE ACCION CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOYACA (SEDE TUNJA)																		
	SEMANAS	ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	OBJETIVOS																	
		· identificación de las actividades de Los funcionarios de la institucion.	■	■														
		· Identificación de los procesos.	■	■														
		· aplicaca cuestionario a los difernetes funcionarios.	■	■														
	RECOLECCION E IDENTIFICACION DE LA INFORMACION	· Socializacion de la informacion con la direccion ejecutiva	■	■														
		· Reunion con el grupo de trabajadores de la entidad para escuchar sugerencias y aportes.	■	■														
	ORGANIZACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACION OBTENIDA	· Analizar la informacion recopilada.		■	■	■												
		· Buscar el mejor diseño del formato que se ajuste a la necesidad de la entidad		■	■	■												
ELABORACION DE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS	• Realización de flujogramas y Diagramas de Procesos.				■	■	■											
	· Organizar la informacion				■	■	■											
SOCIALIZACION Y ENTREGA DE INFORME FINAL	·Socializacion de la informacion con la direccion y junta directiva de la Entidad									■	■	■	■	■	■	■	■	
	· Evaluacion y seguimiento de la propuesta implementada									■	■	■	■	■	■	■	■	
	· Dar a conocer el proyecto a la Entidad y Universidad-									■	■	■	■	■	■	■	■	
PUBLICACION DE MANUALES	· Impresión de informe Final																■	
	·Publicacion y conocimiento a funcionarios de la entidad																■	
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	RECOLECCION E IDENTIFICACION DE LA INFORMACION	·Reunion con el grupo de trabajadores de la entidad.	■	■	■													
		· Identificación de la jornada laboral, horario, forma de pago, incentivo, normas, derechos, entre otros.	■	■	■													
		· Identificación de disposiciones disciplinarias.	■	■	■													
		· Socializacion de la informacion con la direccion ejecutiva.	■	■	■													
	ORGANIZACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACION OBTENIDA	Documentar cada requisito impuesto en el Codigo Sustantivo de Trabajo en los articulos 104 a 125 de manera que se disponga la informacion afcilmente.			■	■	■	■										
	ELABORACION DE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	Organización de la informacion							■	■	■	■						
		Elaboracion del proyecto							■	■	■	■						
SOCIALIZACION Y ENTREGA DE INFORME FINAL	·Socializacion de la informacion con la direccion y junta directiva de la Entidad												■	■	■	■	■	
	· Evaluacion y seguimiento de la propuesta implementada												■	■	■	■	■	
	· Dar a conocer el proyecto a la Entidad y Universidad-												■	■	■	■	■	
PUBLICACION DE REGLAMENTO	· Impresión de informe Final																■	
	·Publicacion y conocimiento a funcionarios de la entidad																■	

Fuente: Autores

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Actualizar e implementar el Manual de Funciones, Procesos y Reglamento Interno de trabajo de La Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá sede Tunja

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Recolectar e identificar la información correspondiente a las funciones y procesos del personal administrativo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá sede Tunja.
- Organizar y analizar la información obtenida
- Actualizar el Manual de Funciones, Procesos y Reglamento Interno de Trabajo.
- Socializar la información recopilada con los jefes inmediatos, para establecer las funciones y competencias que sean necesarias en los diferentes cargos.
- Publicar manual de Funciones, Procesos y Reglamento interno de trabajo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá (Sede Tunja), de modo que puedan ser revisados y actualizados permanentemente.

5. JUSTIFICACION

La presentación de este trabajo tiene como finalidad dar a conocer el resultado de la pasantía: que tiene por nombre Actualización de manual de funciones, procesos y reglamento interno de trabajo en la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá (Sede Tunja). Demostrando la implementación de esta práctica de una manera responsable, coherente y útil, teniendo como principal objetivo la realización de la práctica es la desactualización e inexistencia de herramientas útiles para consolidar la relación trabajador empresa.

La Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá sede Tunja, busca realizar la actualización de los manuales de Funciones, procesos y reglamento interno de trabajo teniendo en cuenta que son una obligación jurídica y legal, además sirve para que tanto las directivas como los colaboradores sepan de antemano cuales son las reglas que se deben seguir en la empresa ya que cuando se tiene definidos los puestos de trabajo y procesos a seguir, el ambiente laboral se torna armonioso tanto para las directivas como para el grupo de trabajo y evitan las consecuencias que tiene su incumplimiento.

Estos instrumentos son un elemento vital para la organización ya que a través de estos podemos registrar y transmitir la información básica para el mejor funcionamiento de cada una de las áreas administrativas de la organización, igualmente permite conducir al recurso humano a la consecución de los objetivos planteados y a desarrollar las funciones sin conflictos esto con el fin de dar mejora continua a los procesos, procedimientos que se realizan en la entidad.

Una vez actualizados estos manuales, servirán como guía al servicio de los intereses generales de la entidad y se desarrollará con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, economía, imparcialidad, normas inherentes a la gestión de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá sede Tunja.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1 MARCO TEORICO

La teoría de la administración son herramientas claves para el desarrollo de este trabajo, iniciando desde la administración científica con su principal pensador Frederick Winslow Taylor, quien aportó la división del trabajo, organización del mismo y su investigación más reconocida fue la teoría de tiempos y movimientos.

Desde la alta gerencia se hace necesario asumir la importancia de términos y modelos teóricos en el que postula que la gerencia es esencialmente un proceso contemplado mediante la realización de las funciones de planeación, organización, dirección y control.

En la planeación el gerente toma decisiones relativas a lo que espera realizar, ósea determina sus objetivos. También establece políticas que estén planeadas para dirigir las operaciones de la organización. Desde luego resulta evidente la naturaleza determinativa de esta función. Cuando el gerente pone en práctica su plan, aplica su juicio y sus políticas para construir la empresa y para procurar que se lleven a cabo sus planes. MOONEY, J. y RELLEY A. 1931

“planeación estratégica es una herramienta que permite a las organizaciones prepararse para enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro, ayudando con ello a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño, por lo cual es necesario conocer y aplicar los elementos que intervienen en el proceso de planeación”.

La administración se debe basar en leyes y principios HENRY FAYOL creador de la teoría clásica creó 14 pilares ya que para el este término era la forma de apropiarse de cualquier idea de rigidez, ya que nada es rígido o absoluto en materia administrativa. Para este pensador la administración es toda una cuestión de medida, ponderación y sentido común. En consecuencia, los principios son universales, maleables y se adoptan a cualquier tiempo, lugar y circunstancia, tales principios son:

MOONEY, J. y RELLEY A. 1931

FAYOL, H. Teoría clásica de la Administración

División del trabajo: especialización de las tareas y de las personas para aumentar la eficiencia.

Autoridad y responsabilidad: es el derecho de dar órdenes y el poder de esperar obediencia.

Disciplina: obediencia, dedicación, energía comportamiento y respeto de las normas establecidas.

Unidad de mando: cada empleado debe recibir órdenes de un solo superior.

Unidad de dirección: asignación de un jefe y un plan a cada grupo de actividades que tengan el mismo objetivo.

La subordinación de los intereses particulares al interés general: los intereses generales deben estar por encima de los intereses particulares.

La remuneración: debe ser justa y satisfactoria y garantizada para los empleados.

La centralización: concentración de la autoridad jerárquica de la empresa.

La jerarquía: línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo.

El orden: debe existir un lugar para cada cosa y cada cosa debe estar en su lugar.

La equidad: justicia para conseguir la lealtad y el respeto del personal.

La estabilidad del personal: la rotación tiene un impacto negativo en la búsqueda de la eficiencia de la organización.

La iniciativa: capacidad de visualizar un plan y ejecutar exitosamente su éxito.

La unión del personal: la armonía y unión entre las personas constituyen grandes fortalezas para la empresa.

Se hace necesario tener en cuenta estos 14 principios planteados por Fayol ya que proporcionan unos beneficios aplicables al manual de organización en su parte relacionada con el diseño de un manual de funciones que son:

Resolver los conflictos entre individuos por cuestiones de jurisdicción.

Evita la duplicación del trabajo.

Reduce la posibilidad de vueltas innecesarias

Hace que las comunicaciones sean más fáciles al mantener un buen trabajo en equipo

Muestra posibilidades de asenso que son útiles para el desarrollo de los trabajadores.

Proporciona una base sólida para la evaluación y la calificación de las habilidades y las realizaciones de los individuos.

Si se ve que es lo que debe hacer una persona, será posible saber hasta qué punto está respondiendo a las necesidades de su puesto.

Ayuda en la administración de salarios.

Permite la expansión con un control adecuado con el fin de que ninguna persona tenga una carga demasiado pesada.

Aumenta la cooperación y los sentimientos de libertad, las personas trabajan mejor en grupo cuando saben que son responsables, ante quien deben responder y el valor de las relaciones cooperativas con otros. ” Rauben, A. 1954”

Debido a que el manual de la organización es un compendio de procesos, procedimientos y manual de funciones, es importante tener en cuenta que el propósito fundamental de los primeros, es servir como soporte para el desarrollo de las acciones, que en forma cotidiana la institución debe realizar, y a fin de cumplir con cada competencia particular asignadas por mando constitucional o legal con la misión fijada y lograr la visión trazada.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se describen algunos conceptos relacionados con el manual de funciones, procesos y reglamento interno de trabajo:

6.2.1 División del trabajo: sigue la distribución de tareas entre los individuos y grupos sociales de acuerdo con la posición que cada uno de ellos ocupa en las relaciones de propiedad. Cada

” Rauben, A. 1954”

persona o grupo se vuelve un especialista para realizar un tipo específico de actividad. (CHIAVENATO, I. 2007)

6.2.2 Jerarquía y autoridad: niveles de autoridad en la organización humana, en que los superiores manden los subordinados. (CHIAVENATO, 2007)

6.2.3 Manual de Funciones: consiste en la definición de la estructura organizativa de una empresa. Englobada el diseño y descripción de los diferentes puestos trabajo estableciendo normas de coordinación ellos.

Es un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa. Determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo así como de cada puesto de trabajo.

6.2.4 Manual de Procedimientos: es un documento que contiene la descripción detallada de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, incluye los puestos de trabajo precisando sus tareas, responsabilidades y perfil para acceder a un cargo, también se encuentran registrada y transmitida la información básica frente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de autoridad, la autoevaluación y control interno y su vigencia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

6.2.5 Cargo: una unidad de organización que conlleva un grupo de deberes y responsabilidades que lo vuelven separado y distinto de otros cargos.

Composición de todas aquellas actividades desempeñadas por una sola persona que pueden ser miradas por un concepto unificado, y que ocupan un lugar formal en el organigrama. CHURDEN. H. y Sherman ,A (1963)

(CHIAVENATO, 2007), Introducción a la teoría general de la Administración, Editorial McGraw-Hill, 7 Edición 2007.
ibíd.

6.2.6 Reglamento interno de trabajo: es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el patrono y sus trabajadores en la prestación del servicio. (Codigo Sustantivo de Trabajo)

6.3 MARCO LEGAL

El reglamento interno de trabajo es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

Se rige en el título IV en los artículos 104 a 126 del código Sustantivo de Trabajo y sus reformas, acatando reformas de simplificación de trámites, parágrafo 3 del artículo 65 de la ley 1429 de 2010.

El artículo 116 del código sustantivo que contenía esta obligación fue derogado de forma expresa por la ley 1429 de 2010, por lo tanto el reglamento interno de trabajo ya no requiere aprobación del ministerio de la protección social

La Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana es una persona jurídica de derecho privado que por su naturaleza jurídica y objetivos es una especial Institución de utilidad común, sin ánimo de lucro, con patrimonio propio e independiente. Está organizada mediante un sistema Federal, y constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, y con fundamento en los tratados Internacionales que reconocen al Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja como entidad de Derecho Internacional, a los cuales ha adherido el Estado Colombiano. Es auxiliar de los poderes públicos en sus actividades humanitarias, sin perjuicio de la observancia de sus Principios Fundamentales, su Doctrina y sus Estatutos.

De conformidad con lo dispuesto en:

Ley 852 de 2003: por la cual se protege y regula la Misión y las actividades humanitarias de la Sociedad Nacional, las autoridades públicas reconocen la adhesión de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana a los Principios del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Decreto 860 de 1998:

Por el cual se reglamenta lo relativo a la protección y el uso que debe darse al nombre y el emblema de la Cruz Roja, se protegen sus actividades y se facilita la prestación de los servicios humanitarios en Colombia.

6.4 MARCO INSTITUCIONAL

La Cruz Roja Colombiana es una institución privada de ayuda humanitaria de carácter especial por excelencia en el país y hace parte de la red humanitaria más grande del mundo: el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, que tiene presencia en 189 países

Nuestras acciones se realizan de manera coordinada con los tres componentes del Movimiento: la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja; el Comité Internacional de la Cruz Roja y las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja. Gracias a los principios de Neutralidad e Imparcialidad tenemos acceso privilegiado a cualquier lugar de Colombia, lo que nos permite tener contacto directo con todos los sectores de la sociedad y con los miembros de todas las comunidades.

Nuestra fuerza voluntaria está altamente calificada para realizar las acciones necesarias para prevenir y aliviar el sufrimiento humano. Somos más de 42 mil voluntarios y 3 mil empleados los encargados de establecer relación directa con la comunidad porque también somos miembros activos de ésta. Hacemos parte activa de las redes de ayuda y socorro gubernamentales, privadas, nacionales e internacionales, con las cuales actuamos de manera coordinada y llevamos a cabo los planes de acción diseñados para emergencias, desastres naturales y causados por el hombre.

En Colombia, la Institución hace parte activa y dinámica del Sistema Nacional de Prevención y Atención de Desastres (SNAPD), del Sistema Nacional de Salud y de los Comités Técnicos de la Organización Panamericana de la Salud y de forma conjunta con los demás organismos de socorro, no sólo ofrece prevención, atención, respuesta y de las situaciones de emergencia producidas por desastres naturales y generados por el hombre, sino que también participa en la toma de decisiones al respecto y coordina el desarrollo y logística de proyectos, programas y

actividades.

Además, la C.R.C. ejecuta acciones específicas de capacitación y formación en Derecho Internacional Humanitario (DIH), principios y valores humanitarios. Nuestra labor humanitaria tiene su base en Siete Principios Fundamentales que nos indican cómo PREVENIR Y ALIVIAR EL SUFRIMIENTO HUMANO ... en todas las circunstancias (Humanidad) ... sin importar quién, su origen, su color o su religión (Imparcialidad) ... sin tomar parte (Neutralidad) ... con autonomía y compromiso (Independencia) ... con desinterés (Voluntariado) ... en todos los territorios (Unidad) ... en todo el mundo, ayudándose mutuamente (Universalidad). “Cotte, W (1998)”.

6.4.1 Misión: La Misión de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana es prevenir y aliviar, en cualquier circunstancia en la cual sea su deber intervenir, el sufrimiento y la desprotección de las personas afectadas por contingencias ocasionales, con absoluta imparcialidad, sin discriminación por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, idioma, condición social u opinión política; proteger la vida y la salud de las personas y su dignidad como seres humanos, en particular, en tiempo de conflicto armado y en otras situaciones de emergencia; contribuir, de acuerdo con su misión y objetivos, a la promoción de la salud, el bienestar social y la prevención de las enfermedades; fomentar el trabajo voluntario y la disponibilidad de servicio por parte de los miembros del Movimiento, así como un sentido universal de solidaridad para con quienes tengan necesidad de su protección y de su asistencia; promover y defender los Derechos Humanos, el Derecho Internacional Humanitario y los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. “Cotte, W (1998)”.

6.4.2 Visión En el 2015 la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana será la institución líder en el desarrollo de acciones humanitarias en favor de los vulnerables en el país, soportada

“Cotte, W (1998)”.

Ibíd.

en el talento humano comprometido con una gestión eficiente y eficaz sostenible en el tiempo “Cotte, W (1998)”.

6.4.3 Valores Corporativos

6.4.3.1 Humanidad: Presta auxilio sin discriminación a todos los heridos en campos de batalla, se esfuerza bajo un aspecto internacional y nacional en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

6.4.3.2 Imparcialidad: El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja no hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

6.4.3.3 Neutralidad: Con el fin de preservar la confianza de todos, el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.

6.4.3.4 Independencia: El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los Principios del Movimiento.

6.4.3.5 Voluntariado: El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna roja es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

6.4.3.6 Unidad: En cada país sólo puede existir una sola Sociedad de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

6.4.3.7 Universalidad: El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal. “PICTET, J. 1979 Instituto Henry Dunant, Ginebra 1979.”

6.4.4 Cargos de la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá

Presidente Seccional, ostenta la más alta representatividad de la Seccional, será el responsable de asegurar el cumplimiento de los Estatutos y demás normas que rigen a la institución.

Director Ejecutivo: Ejecución de labores relacionadas con la administración de la Seccional.

Contador(a): Llevar la contabilidad de la institución bajo las normas legalmente aceptadas en Colombia, y presentar los informes correspondientes. Y firmar los respectivos informes.

Tesorero(a): Realizar un adecuado manejo de los recursos económicos de la Entidad, conforme a instrucciones recibidas por su superior inmediato, acordes con los principios de transparencia, eficiencia, economía, celeridad, y a las políticas institucionales.

Repcionista: Satisfacer las necesidades de comunicación del personal de la Institución, operando una central telefónica, donde se atenderá a los visitantes en sus requerimientos de información y en su caso, canalizarlos a las áreas de trabajo correspondientes, con el fin de ejecutar y controlar la recepción y entrega de la correspondencia de forma rápida y eficiente.

Secretaria de Voluntariado; Ejecución de labores de oficina y de asistencia administrativa a las Direcciones de Voluntariado de la Cruz Roja

Brindar a apoyo incondicional con las tareas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos seguir dentro de la Institución.

PICTET, J. 1979. Los principios fundamentales de la Cruz Roja, 1ra Edición, Ginebra, 1979, 90 hojas.

Auxiliar de Servicios Generales: Ejecución de labores de aseo, limpieza y cafetería de la Entidad, para brindar comodidad a los funcionarios en los sitios de trabajo del área en la cual están prestando los servicios, conforme a las normas y procedimientos vigentes.

Mensajero: Distribuir correspondencia y diversas encomiendas dentro y fuera de la Institución, utilizando los medios de transporte necesarios para entregar oportunamente y en forma segura las mismas.

Conductor de Ambulancia: Velar por el buen estado mecánico del carro asignado, orden, aseo y limpieza y que la prestación del servicio ofrezca las garantías y condiciones óptimas de seguridad mediante un mantenimiento constante y oportuno.

Director Seccional salud: Supervisar los servicios de salud que presta la Cruz Roja Seccional Boyacá.

Medico servicio Social Obligatorio: Responder por la adecuada prestación de los servicios de Salud, ejecutando acciones que permitan promover hábitos saludables y brindar tratamiento médico a las enfermedades.

Auxiliar de Enfermería; Ejecución de labores auxiliares de enfermería a los usuarios del servicio de salud de la Cruz Roja de Tunja

Auxiliar de Farmacia: Ejecución de labores relacionadas con la atención de la Droguería de la Cruz Roja de Tunja.

Director Instituto de educación: Responder por las actividades relacionadas con la función establecida para el Instituto Hipólito Machado

Docente: Planear, ejecutar y evaluar los procesos pedagógicos y formativos del área de atención académica, promoviendo el aprendizaje de los contenidos correspondientes a cada una de las áreas del currículo dispuestas por la Ley General de Educación.

Coordinador de Educación Interna: Dirigir la Educación, orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales, funciones, atribuciones y responsabilidades, supervisando la ejecución de la política, por medio del seguimiento directo e indirecto de las Unidades Municipales.

Coordinador de Educación Externa: Dirigir la Educación Externa, orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales, funciones, atribuciones y responsabilidades, supervisando la ejecución de la política, por medio del seguimiento directo e indirecto de las Unidades Municipales y G.A

Director Seccional de Socorro: Ejecución de labores relacionadas con la dirección del Voluntariado de Socorrismo en la Seccional.

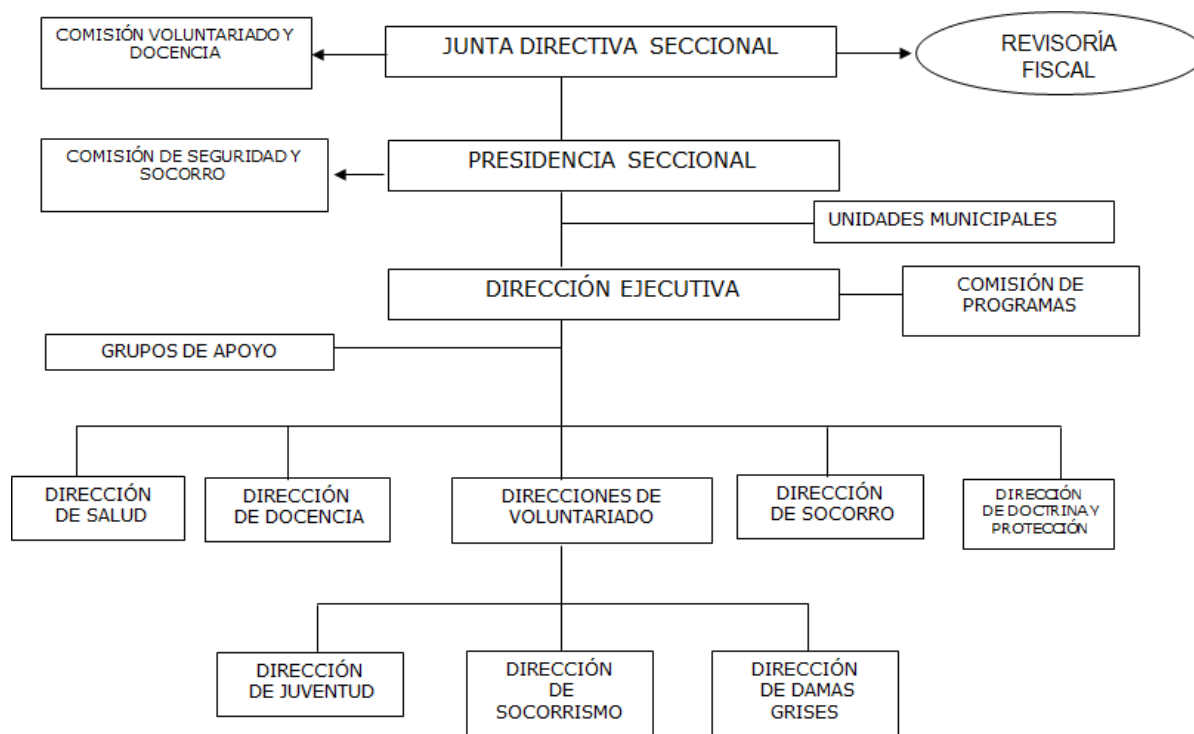
Coordinador Respuesta: encargado de responder por la adecuada atención de las emergencias en las que participa la Cruz Roja, de acuerdo a protocolos y responsabilidades institucionales.

Director Seccional de Juventud – Socorrismo – Damas Grises: Ejecución de actividades relacionadas con los programas de la Cruz Roja de la Juventud en la Seccional.

Director Doctrina y Protección: Impulsar al interior de la institución y ante todos los actores y sectores externos el conocimiento, la formación, la aplicación y el respeto de la Doctrina humanitaria, principios fundamentales y los valores humanitarios del movimiento, el uso del emblema de la Cruz Roja, el DIH, los DDHH, la resolución pacífica de conflictos.

6.4.5 Organigrama de la Empresa

Figura 1. Organigrama Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá Sede Tunja



Fuente: Cruz Roja Boyacá seccional Tunja

7. DISEÑO METODOLOGICO

La primera etapa de la práctica empresarial (pasantía), realizada en La Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá (Sede Tunja), para la elaboración del Manual de Funciones y procesos fue necesario en primer lugar recopilar la documentación existente en la entidad, con el fin de conocer e identificar posibles falencias, indagando por todos los procesos y funciones involucrados para proceder a la documentación necesaria, en ayuda a la recolección de la información se elaboró una encuesta que nos permite obtener datos inherentes a cada puesto de trabajo . Anexo No 1 y 2 (Formato de Encuesta y tabulación) luego se da inicio a la caracterización de los cargos existentes en la empresa para sí dar lugar al análisis y evaluación de las funciones y actividades.

También se solicitó a la entidad una copia de las funciones y sistema de cargos que tiene la empresa, los nombres de los trabajadores, organigrama, los diferentes procesos que elaboran en cada área, los cargos nuevos existentes,

Luego se realizó un borrador de Manual de Funciones y procesos de acuerdo a la información recolectada y analizada, realizando socialización con el Director Ejecutivo donde se escucharon las diferentes sugerencias, para ser ejecutadas en la elaboración de los manuales.

En la segunda etapa se actualizó el Reglamento Interno de Trabajo, teniendo en cuenta el código sustantivo de trabajo, además se realizaron entrevistas personales no estructuradas con los trabajadores de la Entidad para conocer la forma en la que desarrollan sus actividades, como horario, salario básico devengado. **Ver anexo N 3**

Posteriormente se realizó un borrador de reglamento interno de trabajo basado en la información recolectada y en Las exigencias del Código Sustantivo de Trabajo, luego se procedió a la revisión y aprobación por parte del director Ejecutivo de la Entidad, teniendo en cuenta las sugerencias se elaboró el reglamento interno trabajo ver **Anexo N 5**

8. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL (PASANTIA)

8.1 ELABORACION DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS

La elaboración de manuales de funciones y Procesos no depende de un tipo de sociedad la finalidad de la actualización es definir la estructura de la empresa, como las funciones, responsabilidades, requisitos, relaciones jerárquicas es por lo que se dio inicio a la investigación de la teoría acerca del tema relacionado,

Para la actualización de los manuales primero se identificó la estructura Organizacional de la entidad, recolectando información. Que nos dio como respuesta la denominación, número y dependencia de los cargos que conforman la estructura de la entidad.

Una vez identificados los cargos de la entidad se procede a asignar las diferentes funciones que le corresponden, basados en la información que se recolecto de las entrevistas realizadas con el grupo de trabajo. Hecha la retroalimentación con los directivos de la entidad y siguiendo las sugerencias se procede a Establecer los requisitos (estudios, perfil, experiencia), necesaria para el desempeño de la labor. Sin dejar de establecer las relaciones jerárquicas de los diferentes cargos.

En la elaboración de flujogramas de procesos fue necesario tener claros los procesos que cada persona realiza en su dependencia para identificar el procedimiento a seguir en la realización de la labor.

Una vez investigando la teoría de la elaboración de manuales se procede a realizar borrador para ser revisado y aprobado, y siguiendo sugerencias recibidas se procede a la elaboración definitiva para ser divulgados y publicados. [Ver anexo N 4](#)

8.2 ELABORACION DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Para la etapa de la elaboración del reglamento interno de trabajo de la Cruz Roja Colombiana seccional Boyacá (sede Tunja, se realizó una investigación en el Código Sustantivo de trabajo, para verificar y demostrar la importancia, los parámetros a tener en cuenta, normas que lo rigen entre otras, así como el análisis de la forma como se aplican las normas del código al grupo de trabajo de la Entidad,

Para la actualización del Reglamento interno de Trabajo se identificó y aclaró con los trabajadores de la entidad aspectos como jornada laboral salarios, horario e incentivos. Así como derechos y obligaciones de los mismos.

Con la divulgación del Reglamento interno de trabajo que antes debía ser aprobado por el Ministerio de protección Social y que hoy en día solo es necesario que la máxima autoridad de la entidad lo apruebe y sea expuesto en dos lugares visibles.

Este reglamento no debe ir en contra de la moral de los trabajadores y debe sujetarse a las normas legales, así como también debe ser cumplido en su totalidad.

Luego de la recolección de la información, el análisis y la actualización del mismo se deja a consideración de la directiva de la entidad, para recibir sugerencias, críticas, modificaciones que fueron aplicadas en la actualización final, para luego ser presentado y terminado para la publicación final. Ver [Anexo N 5](#)

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La realización de la práctica empresarial en la Cruz Roja Colombiana seccional Boyacá (sede Tunja), aportó mejoras debido a que se actualizó el Manual de Funciones, Procesos y Reglamento interno de Trabajo.

El Reglamento Interno de Trabajo y Manual de Funciones aporta de ante mano que tanto trabajador como empleador conocen de las reglas que se deben seguir en el entorno laboral, y las consecuencias que tiene para cada uno el incumplimiento de las mismas,

El Manual de Funciones contribuye al desarrollo de la entidad dejando claro un conjunto de normas que cada funcionario cumple a cabalidad.

El Manual de Funciones y Procesos cumple y deja clara la forma como se realizan las actividades de cada uno de los funcionarios que hacen parte de la Cruz Roja Colombina Seccional Boyacá (sede Tunja). Para si contribuir con un mejoramiento continuo en el servicio que presta a la comunidad.

Realizar la practica en tan Prestigiosa entidad nos dejó muchas enseñanzas de lo que significa una vida como profesionales y nos brindó habilidades que sumadas a la perseverancia nos servirán para cumplir nuestros sueños en el mundo globalizado y competitivo.

Mantener una constante actualización de las funciones de cargos para estar acorde con los cambios que se presenten con normatividades nuevas.

Con la actualización e implementación de Manual de Funciones y Procesos y Reglamento Interno de trabajo se mejora la selección del personal, capacitación. Entrenamiento y evaluación según los requerimientos exigidos

Socialización de cada uno de los manuales con los colaboradores de la empresa y recordar de forma constante las funciones de ellos en cada uno de sus puestos de trabajo.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

CHAPARRO, Jaime Julio “Boyacá 40 años” Trayectoria Histórica Social 1967 – 2007, 1ra Edición, Tunja, 2007, 116 hojas.

CHIAVENATO, Idalberto “Administración en los nuevos tiempos”, Bogotá. Editorial McGraw-Hill, 7 Edición 2002

CHIAVENATO, Idalberto “Introducción a la teoría general de la Administración”, México. Editorial McGraw-Hill, 7 Edición 2006.

(CHIAVENATO, 2007), Introducción a la teoría general de la Administración, Editorial McGraw-Hill, 7 Edición 2007.

Código sustantivo del trabajo

“Cotte, W (1998)”.

DALE YODER. Manejo de Personal y Relaciones Industriales, Compañía Editorial continental S.A México DF. Agosto 1976.

FAYOL,H. Teoría clásica de la Administración

Gutiérrez, M. 2009”

MOONEY ,J. y RELLEY A. 1931

“Rauben, A. 1954”

PICTET, J. 1979. Los principios fundamentales de la Cruz Roja, 1ra Edición, Ginebra, 1979, 90 hojas.

SEXTON. P. William “Teorías de la Organización” México. Editorial Trillas S.A 1994,

ANEXO 1:

**ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA CRUZ ROJA
COLOMBIANA SECCIONAL BOYACA SEDE TUNJA**

El siguiente cuestionario es de tipo académico y tiene como objetivo conocer la opinión de todos los funcionarios que laboran en la Cruz Roja Colombiana seccional Boyacá sede Tunja sobre Aspectos que permitan identificar oportunidades de mejora.

La Información Diligenciada es de carácter confidencial. Por lo cual se pide contestar lo más sincero posible:

FECHA: _____

CARGO: _____

Diligenciar de forma clara e individual (marque con una X)

1. Seleccione el área a la que pertenece.

a. área Administrativa **b.** área Operativa

2. Seleccione el nivel educativo que posee (certificado)

a. bachiller **d.** Universitario **g.** doctorado

b. técnico **e.** especialista.

c. tecnólogo **f.** magister

3. ¿Plantea usted sus inquietudes y problemas de trabajo a su jefe?

a. siempre **b.** A veces **c.** Nunca

4. ¿Tiene usted libertad para realizar su trabajo como usted quiere siempre y cuando cumpla con él?

a. SI **b.** NO

5. ¿Puede usted tomar decisiones sobre su trabajo sin consultar a su jefe?

- a. SI** **b. NO**

6. ¿Le gustaría tener más responsabilidades de las que tiene actualmente?

- a. SI** **b. NO**

7. ¿Cómo son las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo?

- a. Excelente** resto **b. Buena** **c. Regular** 4 **d. Mala**

8. ¿Se asignan funciones y responsabilidades claras sobre los procesos?

- a. SI** **b. NO**

9. ¿se encuentran definidas claramente y comunicadas las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo de la empresa?.

- a. SI** **b. NO**

10. ¿recibe usted información o explicación de su jefe cuando se hace algo nuevo en la empresa?.

- a. SI** **b. NO**

AGRADECEMOS LA COLABORACIÓN

Anexo 2:

TABULACIÓN DE ENCUESTA APLICADA

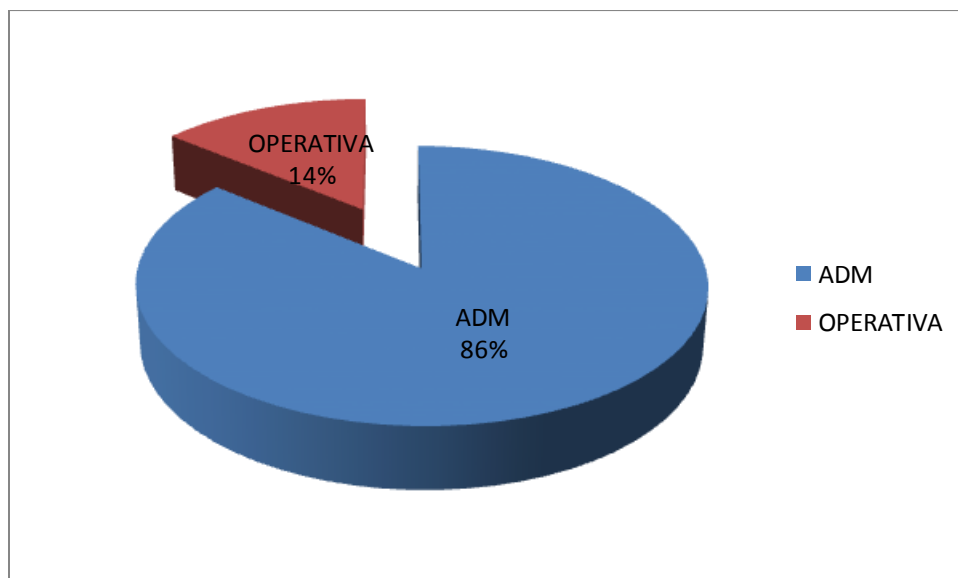
A continuación se presentan los datos preliminares de la encuesta los cuales fueron necesarios para ubicar al lector en un contexto apropiado, los resultados de las preguntas a continuación presentadas:

1. ¿A QUÉ CARGO PERTENECE?

AREA	No.	%
ADMINISTRATIVA	18	86
OPERATIVA	3	14
TOTAL	21	100

Fuente: Los Autores

AREAS DE LA EMPRESA



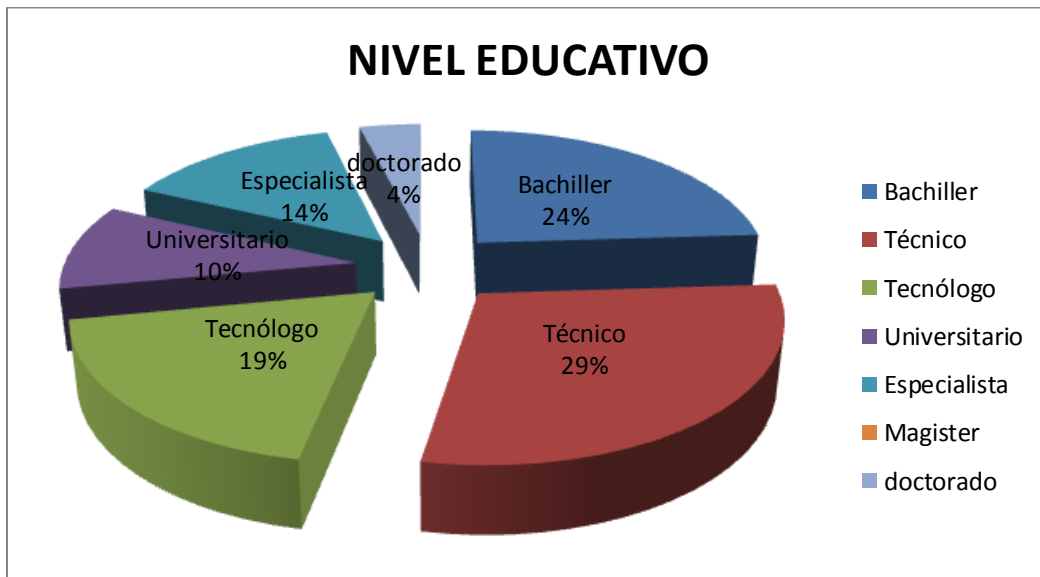
Fuente: Autores

Del 100% de los trabajadores el 86% de los trabajadores existentes en la Cruz Roja Colombiana Seccional Boyacá sede Tunja corresponden al área Administrativa y el 14% pertenecen a área administrativa. Lo que demuestra que predominan en la entidad los cargos administrativos.

2. ¿NIVEL EDUCATIVO QUE POSEE?

Nivel de Escolaridad	No	%
BACHILLER	5	24
TÉCNICO	6	29
TECNÓLOGO	4	19
UNIVERSITARIO	2	10
ESPECIALISTA	3	14
MAGISTER		
DOCTORADO	1	4
TOTAL	21	100 %

Fuente: Los Autores



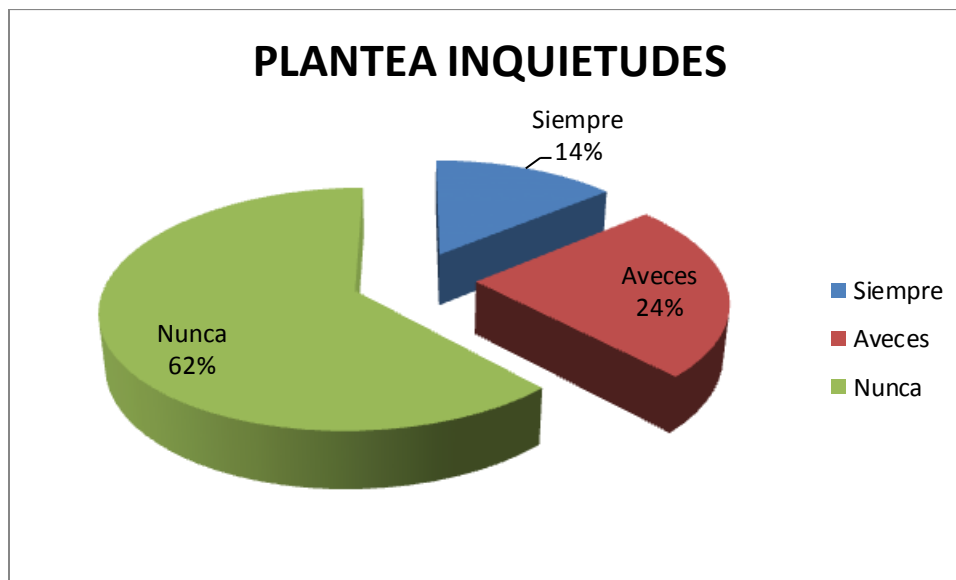
Fuente: Los Autores

Del 100% de los trabajadores encuestados, 29% poseen un nivel educativo técnico, el 24% son Bachilleres, el 19% posee un nivel educativo tecnólogo el 14% poseen nivel educativo con Especialidad, el 10% poseen nivel de educación universitario y tan solo el 4% poseen nivel educativo de doctorado. Lo que indica que la mayor parte de los trabajadores de la entidad son técnicos

3. ¿PLANTEA USTED SUS INQUIETUDES Y PROBLEMAS DE TRABAJO A SU JEFE?

PLANTEA INQUIETUDES	No	%
SIEMPRE	3	14
AVECES	5	24
NUNCA	13	62
TOTAL	21	100%

Fuente: Los Autores



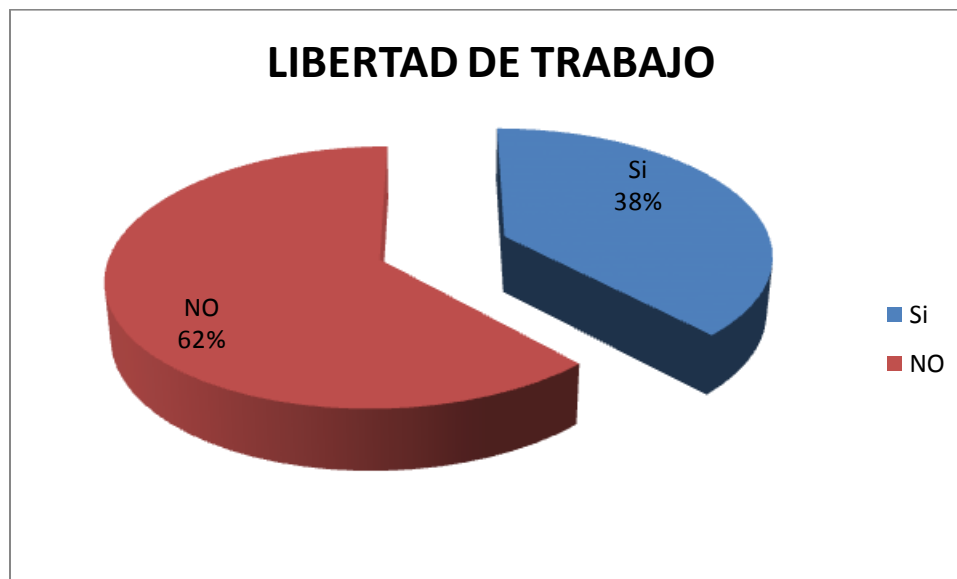
Fuente: Los Autores

Del 100% de los encuestados el 62% nunca frecuentan al jefe para plantear sus inquietudes y problemas y el 24% esporádicamente consultan a los superiores y tan solo el 14% dicen que nunca.

4. ¿TIENE USTED LIBERTAD PARA REALIZAR SU TRABAJO COMO USTED QUIERE SIEMPRE Y CUANDO CUMPLA CON ÉL?

LIBERTAD DE TRABAJO	No	%
SI	8	38
NO	13	62
TOTAL	21	100%

Fuente: Los Autores



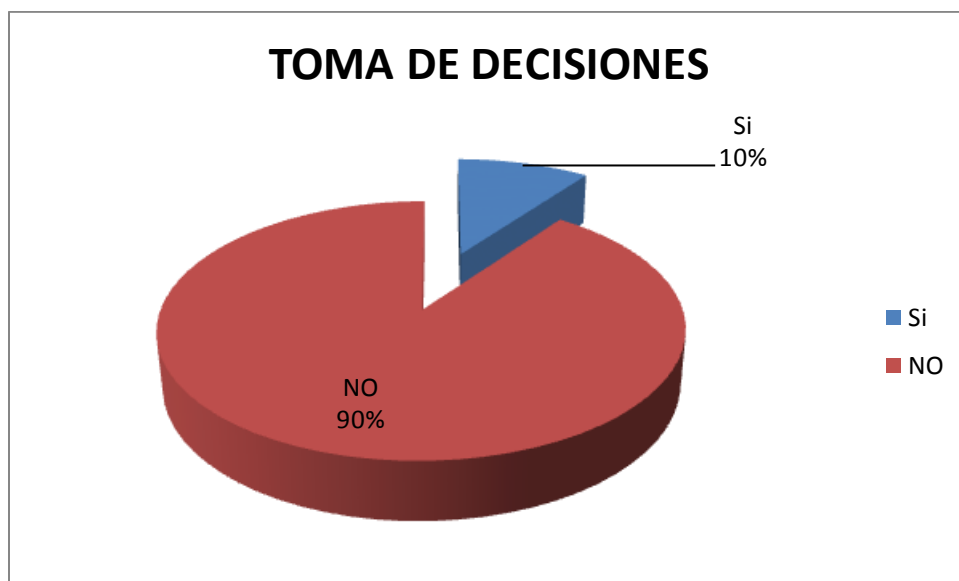
Fuente: Los Autores

Del 100% de los trabajadores de La Cruz Roja Colombiana seccional Boyacá Sede Tunja, el 62% afirman que tienen la posibilidad de ejecutar el trabajo de acuerdo a parámetros ya establecidos, lo que evidencia confianza por parte de los superiores. y solo el 38% no tienen libertad en la ejecución de las labores.

5. ¿PUEDE USTED TOMAR DECISIONES SOBRE SU TRABAJO SIN CONSULTAR A SU JEFE?

TOMA DE DECISIONES	No	%
SI	2	10
NO	19	90
TOTAL	21	100%

Fuente: Los Autores



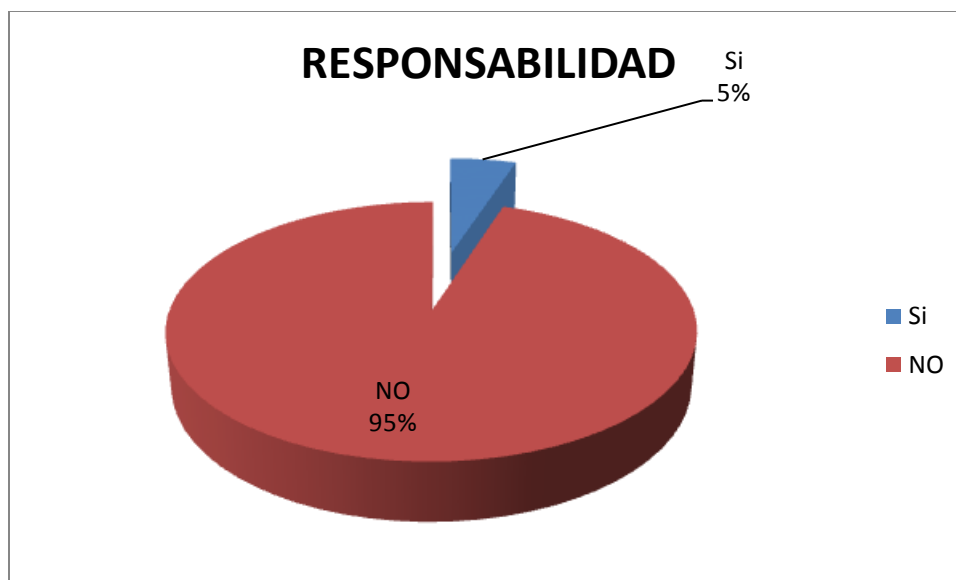
Fuente: Los Autores

Del 100% de los trabajadores de La Cruz Roja Colombiana seccional Boyacá Sede Tunja, el 90% afirman que no pueden tomar ninguna decisión sin consultar con su jefe, y el 10% contesta afirmativamente.

6, ¿LE GUSTARÍA TENER MÁS RESPONSABILIDADES DE LAS QUE TIENE ACTUALMENTE?

RESPONSABILIDADES	No	%
SI	1	5
NO	20	95
TOTAL	21	100%

Fuente: Los Autores



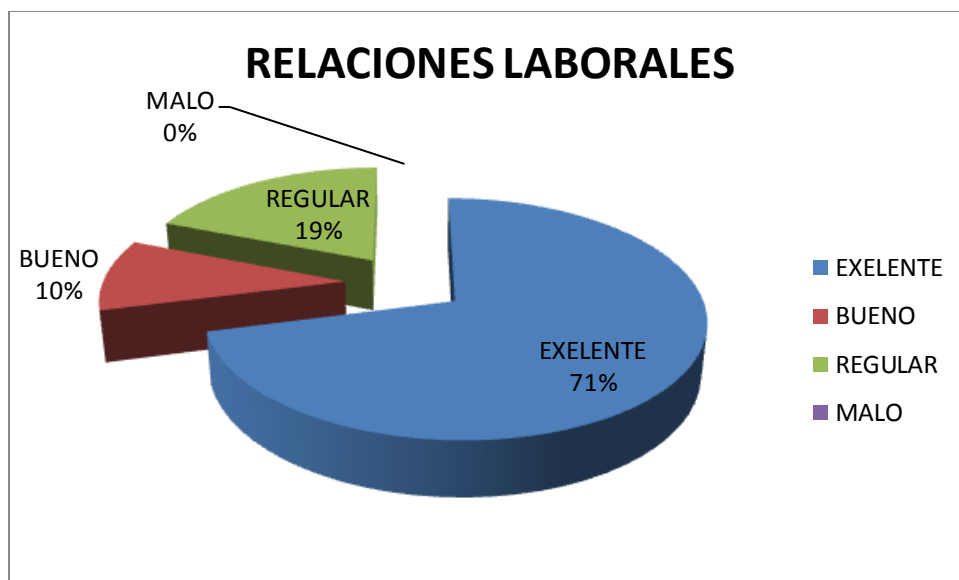
Fuente: Los Autores

El 95% de los trabajadores de La Cruz Roja Colombiana seccional Boyacá Sede Tunja manifiestan que no les gustaría tener mas responsabilidades laborales debido a la cantidad que tienen, y solo el 5% afirman que quieren adquirir nuevas metas.

7. ¿CÓMO SON LAS RELACIONES LABORALES CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

RELACIONES LABORALES	No	%
EXELENTE	15	71
BUENO	2	10
REGULAR	4	19
MALO	0	0
TOTAL	21	100%

Fuente: Los Autores



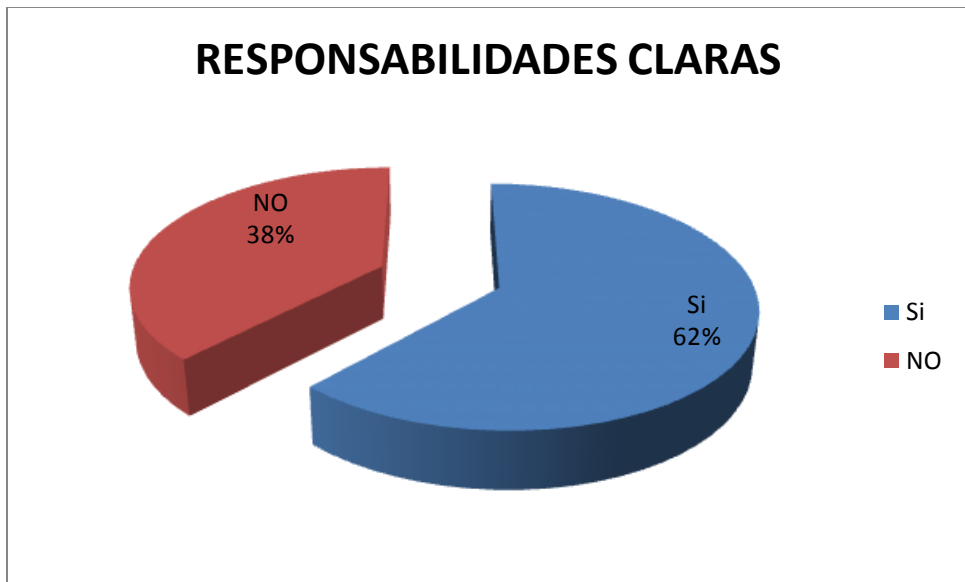
Fuente: Los Autores

Del 100% de los trabajadores de La Cruz Roja Colombiana seccional Boyacá Sede Tunja, el 71% califican como excelente la relación con sus compañeros de trabajo, el 10% afirman que es buena, lo que implica que en términos generales se mantiene un buen ambiente laboral entre quienes laboran en la entidad, y el 19% afirman que las relaciones entre los compañeros es regular.

8. ¿SE ASIGNAN FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CLARAS SOBRE LOS PROCESOS?

RESPONSABILIDADES CLARAS	No	%
SI	13	62
NO	8	38
TOTAL	21	100%

Fuente: Los Autores



Fuente: Los Autores

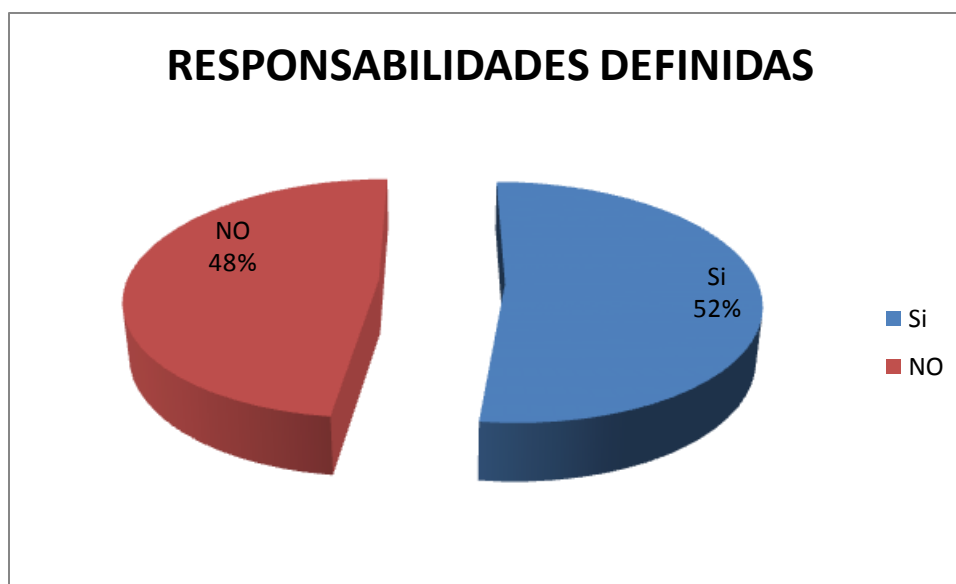
Del 100% de los trabajadores de La Cruz Roja Colombiana seccional Boyacá Sede Tunja, el 62% afirman que tienen claras las responsabilidades y funciones asignadas para llevar a cabo los procesos y el 38% afirman que no son claras algunas de las funciones asignadas por el jefe en la ejecución de la labor.

9. ¿SE ENCUENTRAN DEFINIDAS CLARAMENTE Y COMUNICADAS LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA UNO DE LOS PUESTOS DE TRABAJO DE LA EMPRESA?

RESPONSABILIDADES DEFINIDAS	No	%
SI	11	52
NO	10	48
TOTAL	21	100%

Fuente: Los Autores

Del 100% de los trabajadores de La Cruz Roja Colombiana seccional Boyacá Sede Tunja, el 52% afirman que se encuentran definidas y comunicadas claramente las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo y el 48% afirman que no tienen definidas las funciones y responsabilidades en la ejecución de la labor.



Fuente: Los Autores

10. RECIBE USTED INFORMACIÓN O EXPLICACIÓN DE SU JEFE CUANDO SE HACE ALGO NUEVO EN LA EMPRESA.

INFORMACION NUEVA	No	%
SI	16	76
NO	5	24
TOTAL	21	100%

Fuente: Los Autores

Del 100% de los trabajadores de La Cruz Roja Colombiana seccional Boyacá Sede Tunja, el 76% afirman reciben información y explicación del jefe cuando se hace algo nuevo en la empresa y el 24% afirman que no reciben información y explicación.



Fuente: Los Autores

Anexo 3

SALARIO DE LOS DIFERENTES CARGOS DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL BOYACA SEDE TUNJA.

No	CARGO	SALARIO
1	Presidente Seccional	
2	Director Ejecutivo	5.000.000
3	Contador(a)	1.350.000
4	Tesorero(a)	1.200.000
5	Recepcionista	850.000
6	Secretaria de Voluntariado	970.000
7	Auxiliar de Servicios Generales	650.000
8	Mensajero	900.000
9	Conductor de Ambulancia	900.000
10	Director Seccional salud	1.350.000
11	Medico servicio Social Obligatorio	2.500.000
12	Auxiliar de Enfermería	1.200.000
13	Auxiliar de Farmacia	650.000
14	Director Instituto de educación	1.350.000
15	Docente	1.100.000
16	Coordinador de Educación Interna	
17	Coordinador de Educación Externa	
18	Director Seccional de Socorro	1.350.000
19	Coordinador Respuesta	
20	Director Seccional de Juventud - Socorrismo.	1.350.000
21	Director Doctrina y Protección	1.350.000

Fuente: Autores