

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CARTRAGUA S.A.S EN AGUACHICA CESAR, MEDIANTE LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE SU SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG), DURANTE EL PERIODO 2020-2024.

AYLIN MITCHELL MARTINEZ SANTIAGO

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA

ECONOMÍA

AGUACHICA

2024



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CARTRAGUA S.A.S DE AGUACHICA CESAR, MEDIANTE LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE SU SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG), DURANTE EL PERIODO 2020-2024.

AYLIN MITCHELL MARTINEZ SANTIAGO

Informe de Prácticas Curriculares Cartragua S.A.S

Camilo Andrés Ibáñez Álvarez

Asesora de Prácticas Curriculares

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA

ECONOMÍA

AGUACHICA

2024



CONTENIDO

CUERPO DEL TRABAJO	5
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO 1.....	5
1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA	5
1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA.....	6
1.2 MISIÓN.....	7
1.3 VISIÓN.....	7
1.4 POLÍTICAS.....	8
1.5 VALORES.....	9
1.6 ORGANIGRAMA	10
1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA.....	10
CAPÍTULO 2.....	11
2.2 DIAGNÓSTICO	11
2.3 JUSTIFICACIÓN	13
2.4 OBJETIVOS	14
2.4.1 Objetivo general	14
2.4.2 Objetivos específicos	14
2.5 PLAN DE ACTIVIDADES	14
CAPITULO 3.....	14
3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA.....	14
3.1 Desarrollo del objetivo específico: 1	14
3.2 Desarrollo del objetivo específico: 2	17
3.3 Desarrollo del objetivo específico: 3	17
CONCLUSIONES.....	19
RECOMENDACIONES	20
BIBLIOGRAFÍA.....	21
ANEXOS.....	22



LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Logo de CARTRAGUA S.A.S.....	6
Figura 2. Vehículos de Transporte de CARTRAGUA S.A.S	6
Figura 3. Servicio de Alquiler de Maquinaria de CARTRAGUA S.A.S	7
Figura 4. Certificaciones de CARTRAGUA S.A.S	8
Figura 5. Carta de Valores para CARTRAGUA S.A.S	9
Figura 6. Organigrama de CARTRAGUA S.A.S.....	10
Figura 7. Diagrama de PERT de las Labores en el Área Administrativa	13
Figura 8. Cronograma de Cumplimiento de Objetivos.....	14
Figura 9. Tabla de Valoración de Indicadores de CARTRAGUA S.A.S.	15
Figura 10. Lista de Chequeo al SIG de CARTRAGUA S.A.S.....	16
Figura 11. Cumplimiento de Metas de CARTRAGUA S.A.S.....	17
Figura 12. Formato de Encuesta de Satisfacción a los Trabajadores de CARTRAGUA S.A.S.	18
Figura 13. Tabla de Puntuaciones de Gestión de CARTRAGUA S.A.S.	19

LISTA DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1. Área de Recepción de CARTRAGUA S.A.S	11
Fotografía 2. Oficina de Gerencia de CARTRAGUA S.A.S.....	12
Fotografía 3. Oficina de Control Vehicular de CARTRAGUA S.A.S.....	12
Fotografía 4. Actividades Realizadas en CARTRAGUA S.A.S.....	15

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Objetivos y Metas 2020.....	22
Anexo 2. Matriz de Objetivos y Metas 2021.....	22
Anexo 3. Matriz de Objetivos y Metas 2022.....	23
Anexo 4. Matriz de Objetivos y Metas 2023.....	23
Anexo 5. Matriz de Objetivos y Metas 2024.....	23



GLOSARIO:

RUNT: Registro Único Nacional de Transito (Ministerio de Transporte, 2023)

SIMIT: Sistema integrado de información sobre multas y sanciones de tránsito (Cideu, 2020)

HSEQ: Health, Safety, Environment, Quality - Seguridad y salud en el trabajo (ISO, 2018)

SIG: Sistema Integrado de Gestión (CARTRAGUA S.A.S, 2022a)

PESV: Plan estratégico de seguridad vial (CARTRAGUA S.A.S, 2022a)

EVALUACION: Proceso de obtención de resultados utilizando una metodología específica (valencia, Chávez y García, 2013)

CUERPO DEL TRABAJO

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la gestión administrativa de una empresa, es el proceso donde se somete a juicio al proceso administrativo y las acciones de responsabilidad social, calidad y aplicación de mejoras (valencia, Chávez y García, 2013); siendo este un proceso esencial para conocer la estructura y formas en las cuales las empresas diseñan sus sistemas de gestión. La empresa CARTRAGUA S.A.S de Aguachica Cesar, al estar alineada bajo el marco de la Organización Internacional de Normalización (ISO), posee elementos comunes con otros sistemas de gestión, los cuales, implementan en su proceso los llamados Sistemas Integrados de Gestión (SIG).

En el caso de CARTRAGUA S.A.S, la empresa aguachiquense, ha construido su sistema integrado de gestión, mediante la adopción de las normas de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001 del 2018); el sistema de gestión de calidad (ISO 9001 del 2015); y el sistema de gestión ambiental (ISO 14001 del 2015); aprobadas desde el año 2020 y sometidas a auditoría anual. Por estos motivos, es necesario establecer indicadores que demuestren y faciliten los procesos de evaluación en la empresa con el objetivo de evitar tropiezos en los procesos de mejora continua.

Con base a lo anterior, en el presente informe, se realizó una valoración de gestión administrativa, mediante la evaluación de su sistema integrado de gestión (SIG), a través de una lista de chequeo para verificar la aplicación de la norma, además se comparó anualmente el porcentaje de cumplimiento de metas durante los periodos 2020-2024, a través de la recopilación de los indicadores de medición de desempeño. Posteriormente, se realizó una encuesta de satisfacción al personal interno de la empresa, y se agrupó a cada uno de los puntajes de los procesos previos en una tabla de valoración con el objetivo de responder el siguiente interrogante: ¿Qué tan eficiente es la gestión administrativa de la empresa CARTRAGUA S.A.S de Aguachica Cesar?

CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

CARTRAGUA S.A.S (Figura 1), ubicada en la calle 11 15 B – 15, de Aguachica, Cesar, es una pequeña empresa de transporte con naturaleza comercial, la cual realiza sus actividades en el sur del departamento del Cesar; mediante la prestación de servicios de transporte, alquiler y mantenimiento de maquinarias y equipos, a través de la consolidación de contratos por obra y convenios con empresas que requieran dichos servicios.

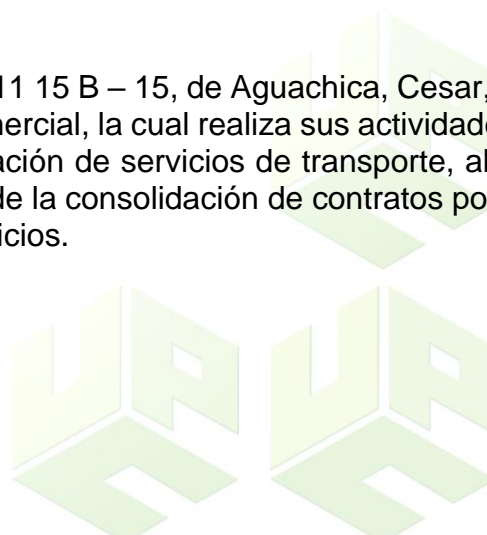


Figura 1. Logo de CARTRAGUA S.A.S



Fuente CARTRAGUA S.A.S. Área de recursos humanos.

CARTRAGUA S.A.S se encuentra constituida como una sociedad por acciones simplificadas, encabezada por el Gerente General, Juan Guillermo Calderón Acosta, el cual ostenta los títulos de contador público, graduado de la Universidad Popular del Cesar y especialista en revisoría fiscal y auditoría externa, graduado de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, por lo que cuenta con más de 10 años de experiencia en el manejo financiero y fiscal, así como capacidades de aplicación de normas NIIF, obtenidos de diplomados realizados en la Universidad Javeriana.

Al contar con las aptitudes mencionadas anteriormente, el representante legal de CARTRAGUA S.A.S, Juan Guillermo Calderón Acosta, consolido dicha organización bajo los parámetros de la gestión de calidad, gestión ambiental y gestión en seguridad y salud en el trabajo, mediante la certificación de las normas ISO 9001:2015; ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 (International Organization for Standardization, 2015a, 2015b, 2018), contribuyendo al desarrollo en el sur del departamento del Cesar, bajo una responsabilidad social empresarial, que vele por el cuidado del medio ambiente, clientes y trabajadores.

1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

CARTRAGUA S.A.S, es una pequeña empresa de naturaleza comercial, dedicada al transporte de pasajeros (código 4921); transporte de carga por carretera, sea líquida o seca (código 4923); así como el alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinaria, equipo y otros tipos bienes tangibles, junto al mantenimiento y reparación especializado de maquinaria y equipo (código 7730 y 3312, respectivamente) (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2024). Constituida como una sociedad por acciones simplificadas, con una composición de capital por valor de \$1.050.000.000 para el capital suscrito, autorizado y pagado (Cámara de Comercio de Aguachica, 2024)

Entre los servicios de transporte de pasajeros que brinda CARTRAGUA S.A.S, se encuentra el servicio de transporte especial, mediante el cual la empresa proporciona una serie de vehículos adaptados a los requerimientos y necesidades de los clientes, entre los que se encuentran los servicios de transporte en camionetas 4x4 y el transporte de personal en microbuses y busetas. Por otro lado, los servicios de transporte de carga incluyen el transporte de carga líquida, a través de tractocamiones, carrotanques y camiones cisterna; junto al transporte de carga seca, realizado mediante la implementación de volquetas, cama bajas y altas (Figura 2).

Figura 2. Vehículos de Transporte de CARTRAGUA S.A.S



Fuente CARTRAGUA S.A.S (2022). Portafolio de servicios / brochure, Área de recursos humanos.

Por otra parte, dentro de los servicios de arrendamiento de maquinaria, la empresa cuenta con un catálogo de vehículos para la construcción, entre los que se encuentran retroexcavadoras oruga, motoniveladoras, vibrocompactador, retrocargador y servicios de equipo de izaje (Figura 3).

Figura 3. Servicio de Alquiler de Maquinaria de CARTRAGUA S.A.S



Fuente CARTRAGUA S.A.S (2022). Portafolio de servicios / brochure, Área de recursos humanos.

1.2 MISIÓN

“CARTRAGUA S.A.S. Somos una empresa que brinda a sus clientes la prestación de un servicio especializado de transporte terrestre de carga, transporte especial y maquinaria amarilla a nivel nacional, manteniendo estándares de calidad y seguridad, asegurando la satisfacción de sus clientes, accionista y empleados”.

La misión de CARTRAGUA S.A.S corresponde a una, alineada adecuadamente a la actividad económica de la empresa, enfatizando en los estándares de calidad y seguridad, certificados por las normas ISO 9001 del 2015 e ISO 45001 del 2018, y el objeto social de esta, que es el de una organización prestadora de un servicio que vela por la satisfacción de las personas vinculadas a la empresa. A pesar de esto, flaquea en el apartado de gestión ambiental, asociado a la sostenibilidad de la norma ISO 14001 del 2015 certificada para la empresa, por lo que una misión que podría ser más acertada sería la siguiente:

"CARTRAGUA S.A.S. Somos una empresa que ofrece servicios especializados de transporte terrestre de carga, transporte especial y maquinaria amarilla a nivel nacional, cumpliendo con los más altos estándares de calidad y seguridad. Nuestra misión es asegurar la plena satisfacción de nuestros clientes, accionistas y empleados mediante la excelencia en el servicio, la innovación continua y el desarrollo integral de nuestro equipo humano. Nos esforzamos por ser líderes en nuestro sector, manteniendo una operación eficiente y sostenible que contribuya al crecimiento económico y social del país."

1.3 VISIÓN

“CARTRAGUA S.A.S para el 2025 será una de las compañías líderes en el transporte terrestre de carga, transporte especial y maquinaria amarilla en el territorio nacional, logrando posicionarse afrontando los retos impuestos por el mercado, actuando siempre responsablemente y comprometidamente con las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas”.

La visión de CARTRAGUA S.A.S, se encuentra alineada a las expectativas plasmadas por las empresas, las cuales, mediante el fortalecimiento de sus relaciones con socios, clientes y accionistas, así como la continua evaluación y gestión de sus estándares de calidad, buscan ser empresas líderes en el mercado, acción que implica afrontar diversos retos como acceder a mercados potenciales y expandirse, por lo que los objetivos propuestos a largo plazo por CARTRAGUA S.A.S, se encuentran direccionados hacia una visión de sostenibilidad, propia de una empresa que busca permanecer, de forma competitiva en el mercado.

1.4 POLÍTICAS

La empresa CARTRAGUA S.A.S, en su gestión de políticas internas, enfocadas en la seguridad y salud en el trabajo, implementadas bajo un marco normativo aplicado en sus operaciones, debido al riesgo que conlleva el transporte de carga de materiales peligrosos como hidrocarburos y cargas pesadas, ha desarrollado un sistema integrado de gestión de la organización (SIG), que, mediante su monitoreo constante y mejoramiento regular, se ha comprometido a aplicar lo siguiente (CARTRAGUA S.A.S, 2022c):

Enfocar todos sus esfuerzos a la prevención de accidentes de trabajo, lesión personal, enfermedades laborales, el daño a la propiedad, el impacto socio ambiental, la prevención de la contaminación, buscando asegurar un ambiente de trabajo apropiado para sus empleados, contratistas y demás partes interesadas.

Cumplir las leyes y reglamentos vigentes, normas y regulaciones aplicables al objeto de nuestros servicios, así interesadas pertinentes. como cumplir con los requisitos del cliente y otras partes.

Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos generados en la operación de la empresa, con el fin de establecer actividades para controlarlos, haciendo énfasis en los que se determinen como prioritario.

Asegurar la disponibilidad de los recursos suficientes para mantener el sistema integrado de gestión, cumplir con los requisitos de los clientes, legales, reglamentarios en seguridad y salud en el trabajo, ambientales y otros que apliquen.

Generar espacios y recursos para la consulta y participación de los trabajadores, así como los representantes de los trabajadores. Y respaldo económico al sistema integrado de gestión.

Todas las políticas vistas anteriormente, se encuentran avaladas mediante la certificación de las normas de Organización Internacional de Normalización (Figura 4), bajo un marco lógico en el cual, CARTRAGUA S.A.S, debe ceñirse a los reglamentos de seguridad, que supone la actividad de transporte, mientras se cumple con la demanda que requiere el mercado por dicho servicio, por lo que, acompañado de una política de calidad, mediante la cual se asegure la disponibilidad de recursos, mientras se priorice la seguridad de los trabajadores, a través de la prevención y evaluación de riesgos, junto a la mitigación de impactos en el medio ambiente, hacen de la empresa una organización con una responsabilidad social empresarial marcada como fortaleza.

Figura 4. Certificaciones de CARTRAGUA S.A.S



Fuente CARTRAGUA S.A.S (2022). Portafolio de servicios / brochure, Área de recursos humanos.

1.5 VALORES

Los valores asumidos por CARTRAGUA S.A.S son los siguientes: Solidaridad, calidad, honestidad, responsabilidad y eficiencia (CARTRAGUA S.A.S, 2022a), siendo valores acordes a las políticas y certificaciones de cuidados del medio ambiente, calidad en sus operaciones y seguridad y salud en el trabajo, además de la misión y visión que esta tiene, siendo necesario que estos valores se encuentren presentes durante el cumplimiento de los deberes en la empresa.

Figura 5. Carta de Valores para CARTRAGUA S.A.S



Estimados miembros del equipo CARTRAGUA S.A.S

En nuestra búsqueda constante de excelencia y compromiso con nuestros principios fundamentales, nos enorgullece compartir los valores que nos definen como organización. Estos valores son la columna vertebral de nuestra cultura empresarial y reflejan quiénes somos y cómo nos relacionamos con el mundo que nos rodea. A continuación, destacamos nuestros valores clave:



1. **Solidaridad:** Creemos en la importancia de la solidaridad y el apoyo mutuo en nuestra comunidad, tanto dentro como fuera de la organización. Nos comprometemos a colaborar y brindar ayuda a aquellos que lo necesiten, demostrando empatía y compasión en todas nuestras acciones.



2. **Calidad:** Nos esforzamos por ofrecer productos y servicios de la más alta calidad en todo momento. Desde el transporte terrestre de carga líquida y seca hasta el alquiler de maquinaria pesada, nos comprometemos a cumplir con los estándares más exigentes y a superar las expectativas de nuestros clientes en términos de calidad y fiabilidad.



3. **Honestidad:** Actuamos con honestidad y transparencia en todas nuestras relaciones comerciales y operaciones internas. Nos comprometemos a ser sinceros y éticos en todas nuestras acciones, manteniendo la confianza de nuestros clientes, empleados y partes interesadas en todo momento.



4. **Responsabilidad:** Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones y nos comprometemos a cumplir con nuestros compromisos y obligaciones en todas las áreas de nuestra actividad empresarial. Nos responsabilizamos de nuestros impactos en la sociedad y el medio ambiente, trabajando para mejorar constantemente y hacer una diferencia positiva en el mundo.



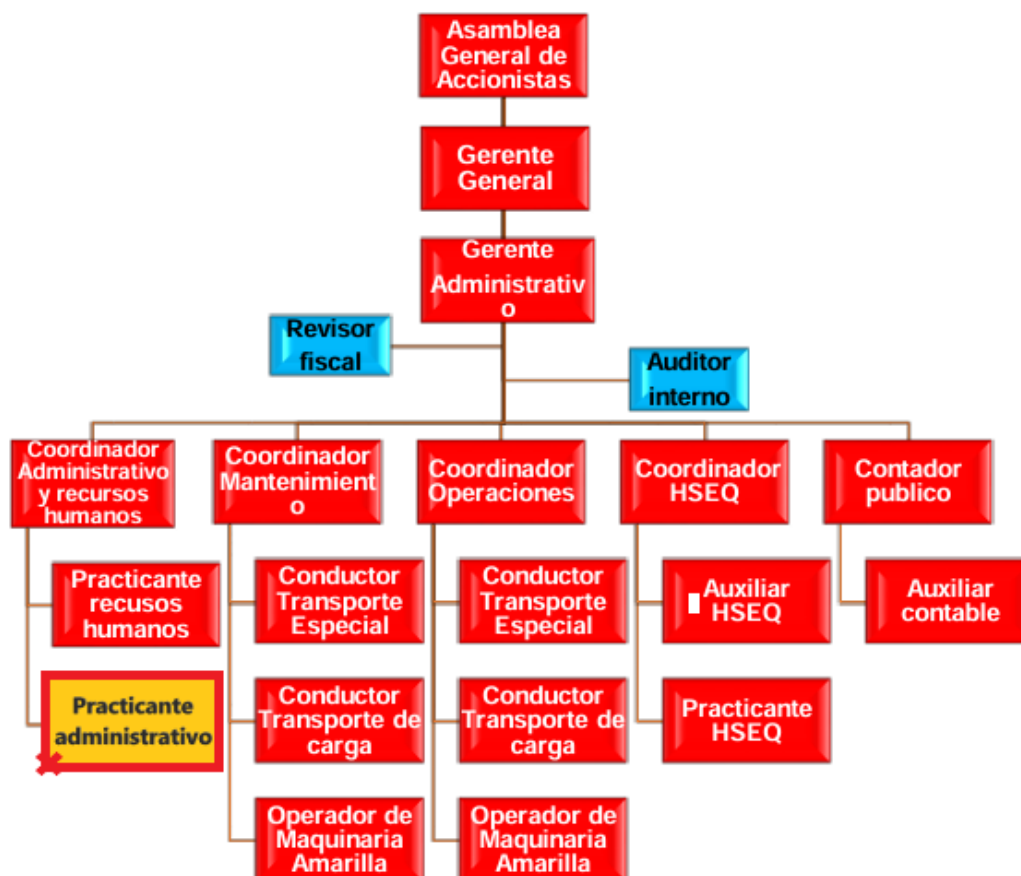
5. **Eficiencia:** Buscamos la eficiencia en todas nuestras operaciones, optimizando nuestros recursos y procesos para lograr resultados excepcionales de manera rentable y sostenible. Nos comprometemos a trabajar de manera inteligente y proactiva,

Fuente: CARTRAGUA S.A.S (2024). Área de recursos humanos.



1.6 ORGANIGRAMA

Figura 6. Organigrama de CARTRAGUA S.A.S



Fuente CARTRAGUA S.A.S (2022b). Organigrama de CARTRAGUA S.A.S, Área de recursos humanos.

El sistema organizacional de CARTRAGUA S.A.S, se encuentra encabezado por la asamblea general de accionistas, cuyos aportes les otorgan la calidad de socios y presentan influencia en la toma de decisiones; al constituirse como una sociedad por acciones simplificadas, la toma de decisiones administrativas de dicha asamblea se encuentra designada mediante un representante legal, que a su vez es el gerente general, seguido a este cargo, está el gerente administrativo, revisor fiscal y auditor interno, encargados del adecuado manejo de los procesos internos de la empresa, posteriormente, se encuentran diversas dependencias que conforman distintos sectores de la empresa, los cuales coordinan al personal que tiene a su disposición, estas incluyen el área de administración y recursos humanos, que coordina al practicante de recursos humanos y practicante administrativo; el área de mantenimiento y área de operaciones, la cual coordina a los conductores de transporte especial y de carga, así como los operadores de maquinaria amarilla; el área de salud, seguridad, medio ambiente y calidad, que coordina al auxiliar HSEQ y practicante HSEQ; y por último, el área de contabilidad, que coordina al auxiliar contable.

1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

El área específica, donde se realiza la practica curricular, corresponde al área administrativa, cuyo jefe inmediato, la coordinadora administrativa, Elizabeth Anteliz, maneja al practicante de recursos humanos y practicante administrativo, siendo un equipo de 2 personas (exclusivamente del área administrativa), los cuales, coordinados con la información suministrada por las demás dependencias de la empresa, mantienen un registro actualizado de las operaciones administrativas, esencial para la posterior toma de decisiones (CARTRAGUA S.A.S, 2022d).

Entre las funciones asignadas para el practicante administrativo se encuentran:

- Acompañamiento de inspecciones
- Acompañamiento de cansancio y fatiga
- Acompañamiento de actos y condiciones
- Control de visitantes
- Control encuesta de satisfacción
- Manejo de los archivos
- Aplicación y control inducciones
- Aplicación y control pruebas de ingreso
- Apoyo en la selección y evaluación de proveedores
- Apoyo de seleccionar, evaluar y reevaluar los proveedores.
- Llevar control del ausentismo en la empresa

CAPÍTULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

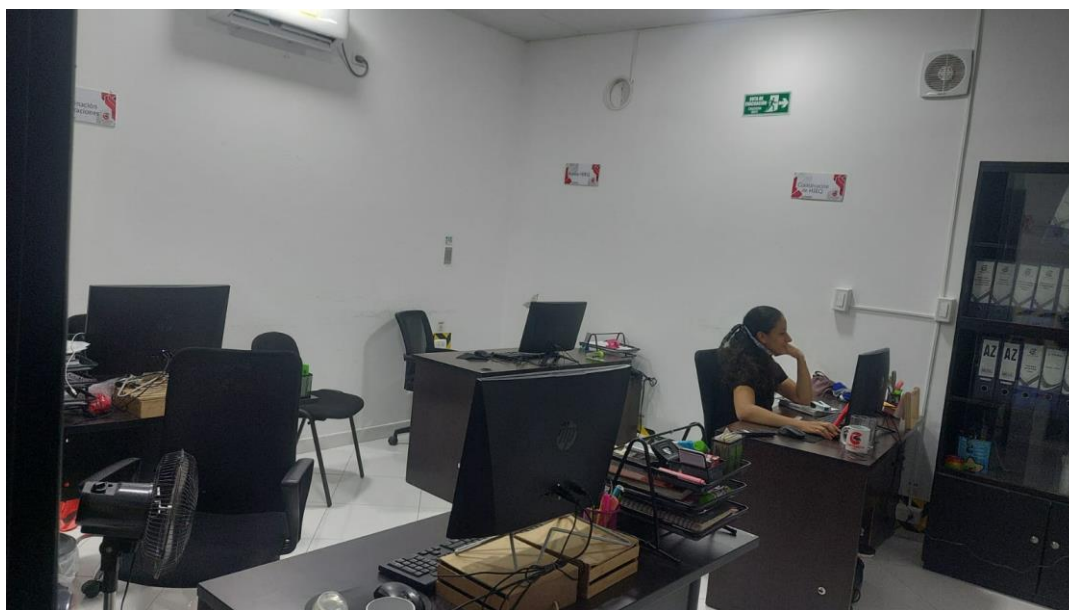
2.1 NOMBRE DEL TRABAJO

Evaluación de la gestión administrativa de la empresa CARTRAGUA S.A.S de Aguachica Cesar, mediante la medición del desempeño de su sistema integrado de gestión (SIG), durante el periodo 2020-2024.

2.2 DIAGNÓSTICO

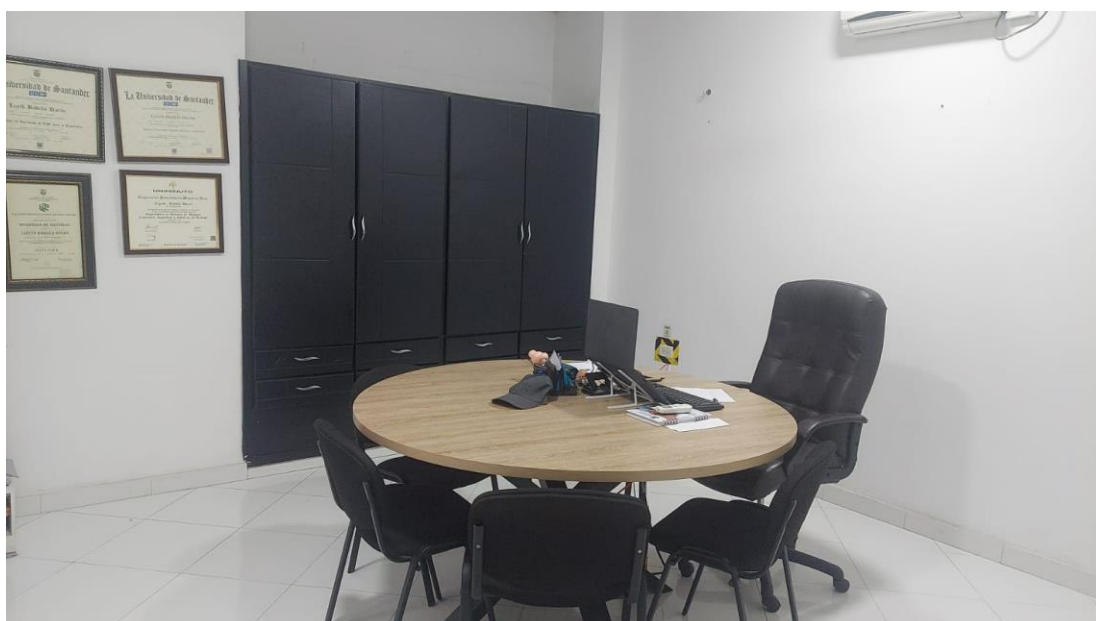
El área administrativa y de recursos humanos de CARTRAGUA S.A.S, lugar donde se realiza el presente ejercicio de práctica, se subdivide y ubica en tres oficinas distintas dentro de las instalaciones de la empresa, las cuales son la oficina de recepción (fotografía 1); oficina de gerencia (fotografía 2) y el centro de control vehicular, lugar donde convergen la coordinación administrativa, coordinación de mantenimiento, coordinación de operaciones, y el área de contabilidad (fotografía 3).

Fotografía 1. Área de Recepción de CARTRAGUA S.A.S



Fuente: Fotografía tomada de las instalaciones de CARTRAGUA S.A.S

Fotografía 2. Oficina de Gerencia de CARTRAGUA S.A.S



Fuente: Fotografía tomada de las instalaciones de CARTRAGUA S.A.S.

Fotografía 3. Oficina de Control Vehicular de CARTRAGUA S.A.S

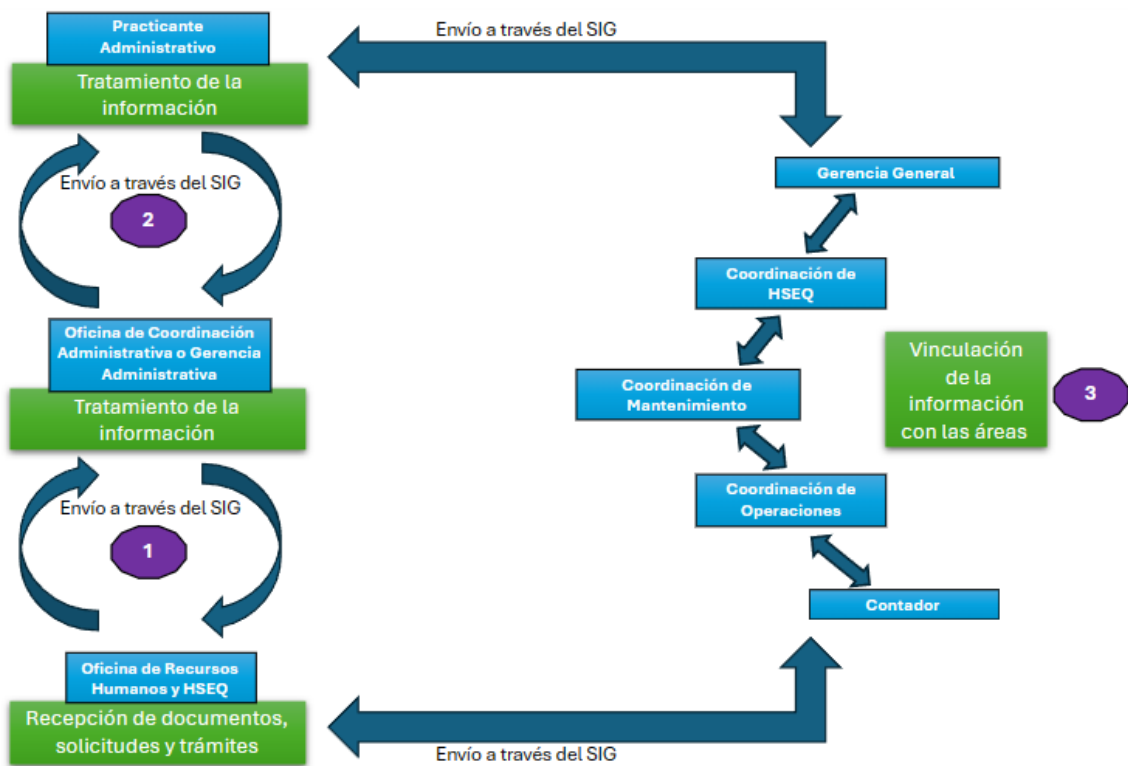


Fuente: Fotografía tomada de las instalaciones de CARTRAGUA S.A.S.

En la primera oficina, recursos humanos y HSEQ, gestionan los procesos de reclutamiento y permanencia del capital humano en la empresa, para posteriormente enviar distintos tipos de información como candidatos a puestos de trabajo, solicitudes de trámites y documentación a la coordinación administrativa, la cual se encargará del correcto tratamiento de los datos, de acuerdo a la operación a realizar y dependiendo de la complejidad del proceso, la coordinadora administrativa delegará, asesorará o realizará en conjunto la labor con el practicante administrativo, ubicado en la oficina de gerencia en CARTRAGUA S.A.S. Además, dependiendo de la naturaleza de la labor a realizar, el área administrativa y de recursos humanos trabajará en conjunto con las demás áreas de la empresa, mediante la transferencia de la información a través del sistema integrado de gestión (SIG), incorporado en cada uno de los computadores de la empresa, en donde los funcionarios de esta podrán acceder en todo momento a los datos globales correspondientes a la actividad empresarial (figura 7).



Figura 7. Diagrama de PERT de las Labores en el Área Administrativa



Fuente: CARTRAGUA S.A.S (2024). Área de recursos humanos.

2.3 JUSTIFICACIÓN

La elaboración del presente informe se construye apoyándose en las teorías y métodos de gestión en las empresas y su implicación en los mercados, partiendo de la International Organization for Standardization (ISO), bajo su norma 9001 del 2015, en donde se brindan las herramientas para que las empresas adopten un sistema de gestión de la calidad, cuyos beneficios apunten a la satisfacción de clientes mediante la elaboración y mejora constante de sus productos y servicios (ISO, 2015a). Siendo la satisfacción de necesidades una variable constantemente estudiada por el campo de la microeconomía, en donde la satisfacción (utilidad), direcciona el actuar de los agentes económicos, por lo que una de las principales teorías que abordan esta dinámica es la teoría del bienestar, en donde los individuos toman una serie de decisiones que les permitan maximizar sus utilidades, siendo el ajuste de las decisiones entre estos agentes lo que determina una función de bienestar social (Duarte y Jiménez, 2007), reforzando el carácter racional en las decisiones tomadas por las empresas, las cuales adoptan sus sistemas de gestión de acuerdo al contexto y las dinámicas percibidas en el mercado en donde operan.

Por estos motivos, las firmas no solo han optado por implementar un sistema de gestión de calidad para funcionar de manera eficiente, sino que lo han complementado con la aplicación de una gestión ambiental que priorice la seguridad y salud en el trabajo así como el cuidado del medio ambiente como mecanismo para contribuir al cumplimiento de las metas del milenio, las cuales establecen los lineamientos para que los países, incluyendo al conjunto de sus agentes macroeconómicos y microeconómicos, contribuyan al mejoramiento en el bienestar social (ONU, 2015), reforzando la necesidad de que las empresas establezcan un sistema de gestión sólido, por lo que es fundamental comprobar cómo y mediante que mecanismos las empresas pueden mejorar sus sistemas internos para monitorear los impactos de sus decisiones implementadas, lo que a su vez dará cabida a identificar y corregir errores de gestión y mejorar los procesos que funcionan correctamente; siendo la propia normatividad de la ISO, mediante el enfoque “Planificar - Hacer - Verificar – Actuar” (PHVA), la metodología de revisión que permitirá una mejora continua y eficiente en el sistema de gestión empresarial (ISO, 2015a).

Con la aplicación de la metodología anteriormente mencionada, se podrá identificar los alcances y beneficios de la aplicación del sistema integrado de gestión en las empresas, siendo el caso de CARTRAGUA S.A.S un ejemplo de cómo la certificación de la Organización

Internacional de Normalización (ISO), representa una ventaja que le otorga a las empresas los mecanismos para que estas puedan operar de manera eficiente y sostenible, contribuyendo al mejoramiento en la empleabilidad tanto en el municipio de Aguachica, Cesar, como a nivel departamental y nacional.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo general

Evaluar la gestión administrativa de la empresa CARTRAGUA S.A.S de Aguachica Cesar, durante el periodo de operación 2020-2024, mediante la medición del desempeño de su sistema integrado de gestión (SIG), para conocer la eficacia de la gestión de calidad implementada por esta.

2.4.2 Objetivos específicos

Medir el grado de articulación del SIG de CARTRAGUA S.A.S con sus objetivos estratégicos planificados, para conocer la alineación de la estructura administrativa con la misión y visión empresarial.

Revisar los resultados de los indicadores de medición de las metas propuestas por CARTRAGUA S.A.S, durante el periodo 2020-2024, para conocer los avances logrados en el cumplimiento de los objetivos fijados por la empresa.

Estimar el grado de satisfacción de los clientes internos con la gestión administrativa de CARTRAGUA S.A.S, para conocer la efectividad de los procesos administrativos relacionados al Sistema Integrado de Gestión de CARTRAGUA S.A.S.

2.5 PLAN DE ACTIVIDADES

Figura 8. Cronograma de Cumplimiento de Objetivos

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Inducción a CARTRAGUA S.A.S		■														
Manejo de los archivos de CARTRAGUA S.A.S			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Aplicación de inducciones a conductores			■	■	■	■										
Seguimiento y gestión de la seguridad social de los trabajadores de CARTRAGUA S.A.S				■	■											
Elaboración de lista de chequeo para verificar la implementación del SIG y su impacto en el logro de la misión y visión de CARTRAGUA									■							
Seguimiento y registro de indicadores de la empresa período 2020-2024									■	■						
Elaboración y aplicación de la encuesta de satisfacción al personal de CARTRAGUA.S.AS											■					
Elaboración de tabla de valoración para calificar los ítems: NORMA ISO-METAS-SATISFACCIÓN												■				

CAPITULO 3

3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

3.1 Desarrollo del objetivo específico: 1

Durante el transcurso de la práctica curricular, como practicante del área administrativa y de recursos humanos, se llevó a cabo las labores descritas durante el capítulo 1, lo cual engloba al registro de las operaciones administrativas de CARTRAGUA S.A.S, que incluye el registro de facturación en el sistema; realización de inducciones y pruebas de ingreso a los candidatos a diversos puestos de trabajo dentro de la empresa; seguimiento a los exámenes de los

colaboradores; registro de horas trabajadas; control de encuestas de satisfacción; entre otros registros al sistema dependiendo de las necesidades que surjan (fotografía 4). Por lo tanto, la actividad realizada durante la práctica, aparte de ser una de carácter de apoyo en la selección de nuevo personal y de mantenimiento de los registros que permitan a CARTRAGUA S.A.S operar de acuerdo a las normativas estipuladas bajo las normas colombianas, también representa un insumo para la toma de decisiones gerenciales.

Fotografía 4. Actividades Realizadas en CARTRAGUA S.A.S.



Fuente: Fotografías tomadas en las instalaciones de CARTRAGUA S.A.S.

Por estos motivos ha sido fundamental evaluar la gestión administrativa de CARTRAGUA S.A.S a nivel general, articulando al conjunto de indicadores de las áreas de gerencia, operaciones, mantenimiento, compras, HSEQ y recursos humanos; con los componentes adoptados en la certificación de las normas ISO y su impacto en la administración, para finalmente, conocer el nivel de satisfacción que poseen los trabajadores con la gestión administrativa, constituyendo así un indicador de gestión administrativa, como se visualiza en la figura 9.

Figura 9. Tabla de Valoración de Indicadores de CARTRAGUA S.A.S.

	ITEMS EVALUADOS - SG CARTRAGUA S.A.S				
	Muy Ineficiente	Ineficiente	Moderadamente Eficiente	Eficiente	Muy Eficiente
	1	2	3	4	5
	20%	40%	60%	80%	100%
	Valor				
Categoría	Valor				
Seguimiento de la norma internacional ISO en la gestión de CARTRAGUA S.A.S	9001				
	14001				
	45001				
	TOTAL				
Cumplimiento de metas	2020				
	2021				
	2022				
	2023				
	2024				
	TOTAL				
Encuestas al personal interno sobre su satisfacción con la gestión administrativa	TOTAL				
Gestión administrativa de CARTRAGUA S.A.S	Resultados				

Fuente: CARTRAGUA S.A.S (2024). Área de recursos humanos.

Como se aprecia en la figura 9, el promedio en las puntuaciones para los tres aspectos a evaluar, darán como resultado a la calificación de la gestión administrativa de la empresa, siendo el primer aspecto a calificar, la articulación de las normas ISO 9001 y 14001 del 2015 e ISO 45001 del 2018 con los planes, procesos, objetivos y la propia estructura administrativa, todo esto mediante la siguiente lista de chequeo:

Figura 10. Lista de Chequeo al SIG de CARTRAGUA S.A.S.

LISTA DE CHEQUEO - SIG CARTRAGUA S.A.S																		
CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	GRADO DE ARTICULACIÓN CON LA MISIÓN				GRADO DE ARTICULACIÓN CON LA VISIÓN				GRADO DE ARTICULACIÓN CON LA NORMA ISO				# ISO	DESCRIPCIÓN DE LA NORMA ISO	TOTAL PUNTAJACIÓN		
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Muy bajo	Bajo				Medio	Alto
MEDIO AMBIENTE	Registros, mediciones y acciones tomadas por CARTRAGUA S.A.S, en el ejercicio de sus actividades, para mitigar su impacto en el medio ambiente.																3,0	
	Acciones tomadas por CARTRAGUA S.A.S con el objetivo de tratar diferentes tipos de residuos (sólidos, líquidos, aprovechables, peligrosos, ordinarios, orgánicos, especiales y residuos de construcción y demolición) generados durante su operación.	x						x						x	14001 del 2015	Sistemas de gestión ambiental	3,0	
	Medida tomada para identificar las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por CARTRAGUA S.A.S.	x						x						x	14001 del 2015	Sistemas de gestión ambiental	3,0	
	Conjunto de registros de jornadas ambientales, y registros de productos químicos en inventario y su nivel de peligrosidad para los trabajadores de CARTRAGUA S.A.S.	x						x						x	14001 del 2015	Sistemas de gestión ambiental	3,0	
SALUD TRABAJADOR	Registros, mediciones y acciones tomadas por CARTRAGUA S.A.S, en el ejercicio de sus actividades, para prevenir, mitigar y corregir eventos que repercutan en la seguridad y salud de los trabajadores.																5	
	Registro realizado por CARTRAGUA S.A.S sobre la periodicidad de accidentes de tránsito ocurridos durante el ejercicio de sus actividades.													x	45001 del 2018	Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	5	
	Registro de irregularidades y/o Factores de riesgo que conllevan a entorpecer la labor de los colaboradores de CARTRAGUA S.A.S, así como su integridad y bienestar con el objetivo de realizar las respectivas correcciones, asegurando la mejora constante en las operaciones de la empresa.													x	45001 del 2018	Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	5	
	Registro de mediciones de riesgos asociadas a la realización de actividades laborales que repercutan en la salud mental de los trabajadores. Registro de expectativas realizadas a trabajadores con el fin de mitigar el riesgo psicosocial.													x	45001 del 2018	Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	5	
	Informe de condiciones de salud de los trabajadores basado en la historia clínica ocupacional.													x	45004 del 2018	Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	5	
	Registro del conjunto de rutas, conductores, vehículos, emergencias que conforman el plan estratégico de seguridad vial.													x	45002 del 2018	Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	5	
	Registro de equipos de protección personal y artículos de dotación para el personal de CARTRAGUA S.A.S.													x	45003 del 2018	Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	5	
	Conjunto de actividades promovidas por CARTRAGUA S.A.S con el fin de incentivar hábitos saludables.													x	45004 del 2018	Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	5	
	Conjunto de estrategias planteadas por CARTRAGUA S.A.S con el objetivo de promover una cultura responsable en las vías.													x	45005 del 2018	Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	5	
	Registros de incidentes ocurridos hacia el personal, instalaciones o equipos de CARTRAGUA S.A.S, en donde se evidencia las causas y se implementan recomendaciones para afrontar tales sucesos.													x	45006 del 2018	Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	5	
	Conjunto de actividades físicas y cognitivas promovidas por CARTRAGUA S.A.S													x	45007 del 2018	Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	5	
CALIDAD	Registros, mediciones y acciones tomadas por CARTRAGUA S.A.S, para corregir y mejorar en el ejercicio de sus actividades, con el objetivo de brindar un servicio de calidad.																5	
	Registro y acciones correctivas realizadas hacia inconsistencias halladas durante revisiones periódicas o incidentes esporádicos, para posteriormente establecer un plan para la prevención de dichos eventos.														x	9001 del 2015	Sistemas de gestión de la calidad	5
	Número de capacitaciones realizadas al personal de CARTRAGUA S.A.S.														x	9002 del 2015	Sistemas de gestión de la calidad	5
	Diagnóstico inicial realizado al sistema de gestión de CARTRAGUA S.A.S con el objetivo de verificar el funcionamiento y operatividad de cada uno de sus componentes.														x	9003 del 2015	Sistemas de gestión de la calidad	5
	Encuestas de satisfacción a clientes, encuestas sociodemográficas, de comunicación, participación y consulta realizadas por CARTRAGUA S.A.S.														x	9004 del 2015	Sistemas de gestión de la calidad	5
	Evaluación de seguridad y salud en el trabajo al personal de CARTRAGUA S.A.S.														x	9005 del 2015	Sistemas de gestión de la calidad	5
	Registro de actualizaciones en procesos, equipos y sistemas en CARTRAGUA S.A.S.														x	9006 del 2015	Sistemas de gestión de la calidad	5
	Informes de gestión y sostenibilidad de cada una de las áreas de CARTRAGUA S.A.S.														x	9007 del 2015	Sistemas de gestión de la calidad	5
	Inspecciones de las áreas de trabajo, requerimientos de equipos e infraestructura de CARTRAGUA S.A.S														x	9008 del 2015	Sistemas de gestión de la calidad	5
	Registro de operaciones de mantenimiento a vehículos y equipos de CARTRAGUA S.A.S.														x	9009 del 2015	Sistemas de gestión de la calidad	5
Total																		
4,3																		

Fuente: CARTRAGUA S.A.S (2024). Área de recursos humanos.

Los criterios seleccionados en la lista de chequeo, para medir la articulación de las normas de los sistemas de gestión de calidad, salud y seguridad en el trabajo y gestión ambiental, se realizaron mediante la verificación de los planes, programas, procesos y diagnósticos referentes a las tres normas ISO certificadas en la empresa y aplicadas en su sistema integrado de gestión, el cual, se constituye como el núcleo operativo de CARTRAGUA S.A.S, por lo que la aplicación de estos aspectos debe abarcar a los componentes más básicos de la estructura organizacional. Por estos motivos, se comparó cada uno de los ítems de gestión (carpetas del SIG) relacionadas a las normas ISO 9001 e ISO 14001 del 2015 así como la norma ISO 45001 del 2018 y como estos permiten mantener la certificación de la Organización Internacional de Normalización (ISO), lo cual debe extrapolarse a las aspiraciones y la razón de ser de la empresa (misión y visión).

Al realizar la verificación de la articulación del SIG con las normas ISO, la misión y la visión empresarial, se determinó que esta se encuentra altamente interrelacionada con el objeto social de la empresa (puntuación total de la lista de chequeo: 4,3); aun así, se evidenció falencias en la presentación de indicadores que demuestren el compromiso de CARTRAGUA S.A.S con el cuidado del medio ambiente, siendo este aspecto nulamente mencionado en la misión y visión de esta, así como en la menor cantidad de indicadores ambientales en comparación con los aspectos de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

3.2 Desarrollo del objetivo específico: 2

Para llevar a cabo el segundo objetivo específico, es decir, realizar un registro de los resultados de los indicadores que miden las metas fijadas por CARTRAGUA S.A.S, con el fin de establecer un indicador que mida la efectividad de la empresa a través del registro de una serie anual (2020-2024) que contenga el porcentaje de las metas cumplidas durante cada año; se utilizó como insumo la matriz de objetivos y metas diseñada por la organización (anexo 1), con la cual se elaboró la siguiente tabla:

Figura 11. Cumplimiento de Metas de CARTRAGUA S.A.S.

AÑO	% DE METAS CUMPLIDAS	VALOR	MESES	V*M	%*M
2020	98,9%	4,0	12	48	11,9
2021	92%	4,0	12	48	11,0
2022	100%	5,0	12	60	12,0
2023	98%	4,0	12	48	11,8
2024	94%	4,0	3	12	2,8
TOTAL		4,20	51	216	49,4
PROMEDIO PONDERADO		4,24	*	*	96,9%

Fuente: CARTRAGUA S.A.S (2024). Área de recursos humanos.


El registro de las metas cumplidas, está conformado por el porcentaje promedio de los objetivos cumplidos por la empresa durante los doce meses del año; tomando en cuenta a los indicadores trimestrales, semestrales y anuales, se decidió ponderar el peso del valor de las metas cumplidas para el año 2024, debido a que, para la realización del presente informe, se han incluido únicamente en la matriz de objetivos y metas, los tres primeros meses de dicho año. Por lo tanto, al promediar los resultados, se cuenta con un porcentaje del 96,9% en el cumplimiento de las metas de CARTRAGUA S.A.S, es decir, un valor de 4,24 que indica un cumplimiento eficiente de las metas propuestas, durante los periodos 2020-2024.

3.3 Desarrollo del objetivo específico: 3

Al conocer la consistencia y efectividad operativa del sistema integrado de gestión durante la realización de los objetivos específicos 1 y 2, se procedió a evaluar el grado de satisfacción del personal de planta en la empresa con la utilización del SIG para la realización de sus labores, de esta forma, se pudo entender de manera integral y bajo una perspectiva del talento humano de la organización, como las ventajas que conlleva erigir un sistema que permita el manejo de múltiples operaciones, a la vez que simplifica la transferencia de información entre las distintas áreas, facilita el trabajo del personal, a la vez que aumenta la eficiencia de este; por lo que conocer la satisfacción de estos con el SIG, representa un importante indicador de gestión administrativa.




Figura 12. Formato de Encuesta de Satisfacción a los Trabajadores de CARTRAGUA S.A.S.

	ENCUESTA DE SATISFACIÓN				Código: RH-F-56	
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS				Fecha:	
					Versión: 01	
Fecha de diligenciamiento:	Día	Mes	Año	Nombre Practicante		
Nombre de quien diligencia la encuesta:				Cargo:		
Marque con una x la respuesta que indique los siguientes aspectos del SIG:						
ASPECTO	EXCELENTE 5	BUENO 4	REGULAR 3	MALO 2	PÉSIMO 1	OBSERVACIÓN
El Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la empresa es fácil de usar y entender.						
El SIG de la empresa contribuye a la eficiencia en la realización de las labores de su área.						
El tiempo de respuesta del SIG y otros sistemas de la empresa es adecuado para realizar mis tareas de manera eficiente.						
Los datos generados por el SIG son precisos y confiables para realizar análisis y tomar decisiones informadas.						
El entrenamiento proporcionado para el uso del SIG y otros sistemas es adecuado para mi trabajo diario.						
El SIG de la empresa me permite acceder a la información necesaria de manera rápida y eficiente para realizar mis tareas.						
El SIG de la empresa se integra bien con otros sistemas utilizados en su área, facilitando la fluidez del trabajo.						
¿Cómo ha sido su experiencia con el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y otros procesos administrativos de la empresa?						
CALIFICACIÓN TOTAL DE LA EVALUACIÓN:						
Comentarios o sugerencias:						
Es muy importante contar con su colaboración en el diligenciamiento de esta encuesta, nos permite mejorar continuamente						
	Fecha de revisión					
	Día	Mes	Año			
Firma de quien diligencia la encuesta					Firma de coordinador administrativo	

Fuente: CARTRAGUA S.A.S (2024). Área de recursos humanos.



Figura 13. Tabla de Puntuaciones de Gestión de CARTRAGUA S.A.S.

	ITEMS EVALUADOS - SIG CARTRAGUA S.A.S				
	Muy Ineficiente	Ineficiente	Moderadamente Eficiente	Eficiente	Muy Eficiente
	1	2	3	4	5
	20%	40%	60%	80%	100%
Categoría	Valor				
Seguimiento de la norma internacional ISO en la gestión de CARTRAGUA S.A.S	9001	5			
	14001	3			
	45001	5			
	TOTAL	4,333333333			
Cumplimiento de metas	2020	4			
	2021	4			
	2022	5			
	2023	4			
	2024	4			
	TOTAL	4,24			
Encuestas al personal interno sobre su satisfacción con la gestión administrativa	TOTAL	4,875			
Gestión administrativa de CARTRAGUA S.A.S	Resultados	4,5			

Fuente: CARTRAGUA S.A.S (2024). Área de recursos humanos.

En donde, el promedio en el seguimiento de las normas ISO, el promedio del cumplimiento de las metas por año y finalmente, la encuesta de satisfacción del personal administrativo de la empresa, dan como resultado al puntaje de la gestión administrativa de CARTRAGUA S.A.S, la cual es puntuada bajo los mismos parámetros de calificación utilizados en los demás indicadores (puntuación del 1 al 5), siendo una gestión, la cual se caracteriza por ser eficiente bajo el sistema de evaluación diseñado.

CONCLUSIONES

La elaboración de una evaluación dirigida hacia la gestión administrativa de CARTRAGUA S.A.S en Aguachica Cesar, tiene como propósito principal, dar a conocer los alcances, estructura y beneficios de aplicar un sistema integrado de gestión en dicha empresa, por lo que al someter a los distintos indicadores, estructuras organizativas y objetivos empresariales, a un riguroso proceso de evaluación, se obtiene un diagnóstico que permite conocer la realidad de la empresa, fomentando el proceso de mejora continua. Al seguir una serie de pasos de forma consecutiva, se dio como resultado el proceso evaluativo en su totalidad.

Durante la primera fase de dicho proceso, fue necesario abordar cada uno de los aspectos del SIG, relacionados a cada una de las certificaciones de la ISO, recopilando los datos en una lista de chequeo que facilite el proceso de valoración, el cual se lleva a cabo de acuerdo a la presencia o ausencia de las normas en el sistema de la empresa. De este resultado, se consiguió un puntaje promedio 4,3 puntos sobre 5, que indica un alto grado de rigurosidad por parte de la empresa, para mantener en el sistema de mejora continua en sus procesos.

Del resultado anteriormente obtenido, se puede evidenciar el cumplimiento en los estándares de calidad, al recopilar, año tras año, indicadores favorables en la medición del cumplimiento de los objetivos y metas, teniendo un porcentaje de cumplimiento del 96,9% durante los años 2020-2024; reflejando el seguimiento constante, por parte de la empresa para aplicar los

estándares de la ISO, que resulten en una organización cuya operación se caracterice por darse de forma eficiente y sostenible.

Ante estos resultados obtenidos de la evaluación administrativa, se puede determinar que las mediciones del proceso evaluativo, indican una relación favorable entre eficiencia operativa, salud del trabajador y protección medioambiental, teniendo así, la empresa CARTRAGUA S.A.S, de Aguachica, Cesar, una calificación de gestión administrativa de 4,5 puntos sobre 5, siendo una gestión eficiente, de acuerdo a los tres aspectos evaluados.

RECOMENDACIONES

De los resultados obtenidos en la lista de chequeo, durante la fase inicial del proceso evaluativo, se puede determinar que CARTRAGUA S.A.S, en el ejercicio de sus actividades, realiza rigurosos y constantes esfuerzos por mantener a cabalidad un registro veraz y actualizado de sus impactos en el medio ambiente, además de llevar a cabo planes de mitigación de daños a este, evidenciado en la certificación de la norma ISO 14001 del 2015; por lo que la penalización del componente ambiental no se registró por omisión a la responsabilidad social empresarial asumida por la empresa, sino a la imprecisión tomada por la entidad de cara a su rol público con el ecosistema (misión y visión), por lo que es necesario incluir este aspecto en ellas y monitorear el impacto de los indicadores ambientales en los informes de gestión de la empresa, para evaluar su efectividad, por consiguiente, la calificación de la presente lista de chequeo, evalúa la presencia de la norma ISO en la empresa, pero obvia la eficiencia con la cual se implementan en la organización, por lo que se recomienda evaluar este aspecto en futuras evaluaciones.

Por otra parte, durante la recopilación de las matrices de objetivos y metas, se identificó que el porcentaje de 0% en los indicadores de metas, hace referencia, en su mayoría, a indicadores cuya presencia representan un signo de alarma, por lo que al aplicar la función promedio sobre estos dentro de la matriz de metas, su porcentaje de cumplimiento se evidenció como 0%, debido a este error metodológico, se procedió a cambiar la relación metas-cumplimiento, siendo una relación inversa (meta esperada 0% en los indicadores de negatividad - indicador de presencia de esta negatividad 0% - meta cumplida al 100%), por lo que se recomienda ajustar este parámetro en la matriz de indicadores y metas; Además, debido a la inexistencia de registros, se han excluido los periodos previos al 2020, por lo que se recomienda tomar en cuenta en futuras evaluaciones los periodos previos utilizando indicadores alternativos como los estados financieros.

Finalmente, durante la aplicación de la encuesta de satisfacción, se tomó como indicador de satisfacción a evaluar, únicamente al Sistema Integrado de Gestión, ignorando diversos aspectos como atención de peticiones y quejas dirigidos a la oficina de seguridad y salud en el trabajo y a recursos humanos; junto a la atención oportuna de las demás áreas como son los procesos de gerencia, operaciones y contabilidad, por lo que se recomienda incluir estos aspectos en futuras evaluaciones.



BIBLIOGRAFÍA

Cámara de Comercio de Aguachica. (2024). CARTRAGUA S.A.S Certificado de Existencia y Representación Legal o de Inscripción de Documentos.

CARTRAGUA S.A.S. (2022a). GG-O-03 Direccionamiento estratégico - V1 1.

CARTRAGUA S.A.S. (2022b). Organigrama de CARTRAGUA S.A.S.

CARTRAGUA S.A.S. (2022c). Portafolio de servicio / brochure.

CARTRAGUA S.A.S. (2022d). RH-MN-01 Manual de funciones Practicante Administrativo - V1.

Cideu. (2020). Sistema Integrado de Información sobre Multas e Infracciones de Tránsito. <https://www.cideu.org/proyecto/sistema-integrado-de-informacion-sobre-multas-y-sanciones-de-transito/>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2024). Formulario de Registro Único Tributario.

Duarte Tito, & Elías Jiménez Ramón. (2007). Aproximación a la Teoría del Bienestar. Scientia et Technica Año XIII, 37.

International Organization for Standardization. (2015a). ISO 9001:2015(es), Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

International Organization for Standardization. (2015b). ISO 14001:2015(es), Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:14001:ed-3:v1:es>

International Organization for Standardization. (2018). ISO 45001:2018(es), Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>

ONU. (2015). Objetivos y metas de desarrollo sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

Oscar Valencia Aguilar, Rómulo Carlos Chávez Cruz y Teresa García López. (2013). Las tecnologías de la información al servicio de la evaluación de la gestión administrativa.

Ministerio de transporte. (2023). www.runt.gov.co único portal disponible del RUNT. <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/11445/wwwruntgovco-unico-portal-disponible-del-runt/>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Objetivos y Metas 2020.

ASPECTOS DE LA POLÍTICA DE HSEQ	OBJETIVO	MATRIZ DE OBJETIVOS Y METAS 2020											
		GESTIÓN GERENCIAL											
		INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESULTADO 2020			FUENTE DE LA INFORMACIÓN	RESPONSABLE	PROGRAMA DE GESTIÓN	
Nº	NOMBRE	FORMULA	SEM I				SEM II	CUMPLIMIENTO ANUAL DEL OBJETIVO					
Buscando asegurar un ambiente de trabajo apropiado para sus empleados, contratistas y demás partes interesadas	Garantizar que el personal cuente con competencias y formación necesaria para la ejecución de sus actividades.	1	Cumplimiento programa capacitaciones	Número de Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones Programadas.	%	≥90%	Semestral	90%	90%	90%	Programa de Capacitaciones	Jefe HSEQ	Programa de Capacitaciones
Proponer, Implementar y generar el mejoramiento continuo del sistema integrado de Gestión.	Promover la mejora constante de los procesos	2	Eficacia en las acciones implementadas	Nº de acciones Eficaces / Nº total de acciones cerradas	%	≥90%	Semestral	0%	0%	100%	Registro de acciones correctivas y preventivas Seguimiento a plan de acción	Jefe HSEQ	No aplica
Calidad en sus procesos, buscando la satisfacción de sus clientes	Cumplir satisfactoriamente los requisitos del cliente y los necesarios para la prestación del servicio.	3	Quejas y Reclamos de Clientes	Nº de quejas y reclamos de clientes	Numero	0	Semestral	0%	0%	100%	Quejas y Reclamos.	Jefe de Operaciones	No aplica
		4	Satisfacción del cliente	Promedio del Total de las evaluaciones realizadas en el periodo	%	≥ 80%	Semestral	0%	0%	100%	Promedio de las encuestas de satisfacción del cliente	Gerencia	No aplica
Enfocar todos sus esfuerzos a la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales, el daño a la propiedad. El impacto socioambiental	Prevenir lesiones y enfermedades laborales salvaguardando la salud física y mental de los trabajadores	5	Tasa de Incidentalidad	Nº de incidentes de trabajo presentados/ Nºde trabajadores * 100	%	<3	Trimestral	0%	0%	100%	Matriz de accidentalidad	Jefe HSEQ	Seguridad Vial
		6	Tasa de Incidentalidad Vial	(Nº de incidentes viales de alto potencial * 1000000) / km recorridos	Tasa	< 10 cada millón de Km	Semestral	0%	0%	100%	Matriz de accidentalidad	Jefe HSEQ	Seguridad Vial
		7	Enfermedad Laboral	Nº de EL confirmadas a causa de la operación	Numero	0	Semestral	0%	0%	100%	Reportes ARL enfermedad profesional	Jefe HSEQ	Programas de vigilancia epidemiológica
Enfocar todos sus esfuerzos a la prevención de impacto socioambiental, la prevención de la contaminación	Reducir la severidad de la afectación ambiental en vía Operación	8	Severidad de la afectación ambiental en vía Operación	(Nº de bantres derramados *1000000) / Bantres Transportados	Tasa	<60	Semestral	0%	0%	100%	Investigación de incidentes	Jefe HSEQ	Programa de gestión ambiental
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Mantener la accidentalidad anual en (0) Cero por accidente de tránsito		9	Accidentes de Trabajo por accidente de Tránsito	Nº de Accidentes de Trabajo por Accidentes de Tránsito	Numero	0	Semestral	0%	0%	100%	Reporte de accidentalidad de ARL	Jefe HSEQ	Plan de Seguridad Vial

Nota: Matriz de Objetivos y Metas 2020. La matriz de objetivos y metas, fue el insumo necesario para realizar la evaluación del conjunto de objetivos realizados por CARTRAGUA S.A.S.

Anexo 2. Matriz de Objetivos y Metas 2021.

ASPECTOS DE LA POLÍTICA DE HSEQ	OBJETIVO	MATRIZ DE OBJETIVOS Y METAS 2021											
		GESTIÓN GERENCIAL											
		INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESULTADO 2021			FUENTE DE LA INFORMACIÓN	RESPONSABLE	PROGRAMA DE GESTIÓN	
Nº	NOMBRE	FORMULA	SEM I				SEM II	CUMPLIMIENTO ANUAL DEL OBJETIVO					
Buscando asegurar un ambiente de trabajo apropiado para sus empleados, contratistas y demás partes interesadas	Garantizar que el personal cuente con competencias y formación necesaria para la ejecución de sus actividades.	1	Cumplimiento programa capacitaciones	Número de Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones Programadas.	%	>90%	Semestral	90%	90%	55%	Programa de Capacitaciones	Jefe HSEQ	Programa de Capacitaciones
Proponer, Implementar y generar el mejoramiento continuo del sistema integrado de Gestión.	Promover la mejora constante de los procesos	2	Eficacia en las acciones implementadas	Nº de acciones Eficaces / Nº total de acciones cerradas	%	≥90%	Semestral	0%	0%	94%	Registro de acciones correctivas y preventivas Seguimiento a plan de acción	Jefe HSEQ	No aplica
Calidad en sus procesos, buscando la satisfacción de sus clientes	Cumplir satisfactoriamente los requisitos del cliente y los necesarios para la prestación del servicio.	3	Quejas y Reclamos de Clientes	Nº de quejas y reclamos de clientes	Numero	0	Semestral	83%	83%	83%	Quejas y Reclamos.	Jefe HSEQ Jefe de Operaciones	No aplica
		4	Satisfacción del cliente	Promedio del Total de las evaluaciones realizadas en el periodo	%	≥ 80%	Semestral	0%	0%	100%	Promedio de las encuestas de satisfacción del cliente	Gerencia	No aplica
Enfocar todos sus esfuerzos a la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales, el daño a la propiedad. El impacto socioambiental	Prevenir lesiones y enfermedades laborales salvaguardando la salud física y mental de los trabajadores	5	Tasa de Incidentalidad	Nº de incidentes de trabajo presentados/ Nºde trabajadores * 100	%	<3	Trimestral	0%	0%	100%	Matriz de accidentalidad	Jefe HSEQ	Seguridad Vial
		6	Tasa de Incidentalidad Vial	(Nº de incidentes viales de alto potencial * 1000000) / km recorridos	Tasa	< 10 cada millón de Km	Semestral	0%	0%	100%	Matriz de accidentalidad	Jefe HSEQ	Seguridad Vial
		7	Enfermedad Laboral	Nº de EL confirmadas a causa de la operación	Numero	0	Semestral	0%	0%	100%	Reportes ARL enfermedad profesional	Jefe HSEQ	Programas de vigilancia epidemiológica
Enfocar todos sus esfuerzos a la prevención de impacto socioambiental, la prevención de la contaminación	Reducir la severidad de la afectación ambiental en vía Operación	8	Severidad de la afectación ambiental en vía Operación	(Nº de bantres derramados *1000000) / Bantres Transportados	Tasa	<60	Semestral	0%	0%	100%	Investigación de incidentes	Jefe HSEQ	Programa de gestión ambiental
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Mantener la accidentalidad anual en (0) Cero por accidente de tránsito		9	Accidentes de Trabajo por accidente de Tránsito	Nº de Accidentes de Trabajo por Accidentes de Tránsito	Numero	0	Semestral	83%	100%	92%	Reporte de accidentalidad de ARL	Jefe HSEQ	Plan de Seguridad Vial

Nota: Matriz de Objetivos y Metas 2021. La matriz de objetivos y metas, fue el insumo necesario para realizar la evaluación del conjunto de objetivos realizados por CARTRAGUA S.A.S.

