

4 PROCESOS DE PLANEACION Y ORGANIZACIÓN

en la empresa ELECTRICARIBE S.A

de la ciudad de Sincelejo en 2011-02¹³

Lilian Karina Luna Avendaño, Karolayn Maestre Ibarra, Danna Carolina Palmett Pérez, Yina Melissa Vitola Silgado
Estudiantes del programa de Administración de Empresas
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Universidad de Sucre, Marzo de 2013

RESUMEN



Para conocer los ambientes que rodean a las empresas se requiere conocer su macro y micro entorno y determinar todos los aspectos que de ella se derivan.

Los procesos de planeación y organización son fundamentales y se utilizan para

indagar el qué, cómo, cuándo y para qué del funcionamiento de un ente.

La planeación es la definición de los objetivos de la organización y el establecimiento de estrategias para lograr la optimización de dichos objetivos y desarrollo de planes para integrar y coordinar actividades de trabajo. Es un factor importante en una empresa ya que contribuye al desarrollo de esta, reduciendo riesgos e incertidumbre y es una ayuda para saber los rumbos de la empresa.

Por otra parte el proceso de organización se encarga de distribuir y estructurar el trabajo,

desarrollando relaciones sistemáticas de autoridad, función y tarea para conseguir los objetivos del ente. Diseña una estructura en la que quedan definidas todas las funciones que debe realizar cada persona que forma parte de la empresa, así como su responsabilidad y autoridad.

Finalmente la Planeación y Organización hacen parte del proceso administrativo, los cuales forman parte fundamental en el desarrollo de una organización puesto que contribuyen a su éxito.

Palabras Claves: Planeación, organización, entorno, estrategias, optimización, función, estructura, actividad del plantel educativo.

INTRODUCCIÓN

Las empresas que se dedican a la prestación de servicios públicos, deben enfrentarse a las necesidades y exigencias de toda una comunidad, por lo tanto su grado de eficiencia ha de ser muy alto, es por esto que se hace necesario contar con una buena planeación y organización para poder cumplir con las metas necesarias para prestar un óptimo servicio.

En la Costa Caribe, la empresa *Electricaribe S.A* es la encargada de prestar y comercializar el servicio de energía, por esta razón se investigó la forma como esta empresa realiza su planeación y organización, para el logro de sus objetivos. Se

sabe que el servicio no se presta al 100%, porque hay muchas comunidades en la Región Caribe que adolecen de este servicio, y en muchas otras el servicio solo se presta en un 50%, donde solo cuentan con él durante las horas del día y otras solo en horas de la noche.

En el país y en la Costa específicamente se ha acostumbrado a las crisis y a los defectos de las empresas prestadoras de servicios públicos, pero se optó por analizar la situación que genera estas deficiencias, hoy por hoy, los administradores deben buscar el punto débil de las empresas y entrar a investigar estas falencias, tratar de

proponer alternativas a través de estudios y proyectos que faciliten una información veraz, para transformar la realidad de las sociedades.

De una buena planeación y organización dentro de la empresa, depende básicamente la buena toma de decisiones que se verán reflejadas en el mejoramiento de la prestación del servicio, y en el crecimiento y desarrollo general de la empresa, dado que una falta de planificación y organización puede llevar a los directivos a tomar decisiones parciales, que le impidan a la empresa tener un potencial de crecimiento a nivel absoluto.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo se llevan a cabo los procesos de planeación y organización en la empresa **Electricaribe S.A** de la ciudad de Sincelejo?

OBJETIVOS

GENERAL

Describir cómo se llevan a cabo los procesos de planeación y organización, que utiliza e implanta la empresa *Electricaribe S.A.* en la ciudad de Sincelejo, en la normal realización de sus actividades.

ESPECÍFICOS

- Identificar los elementos que intervienen en el proceso de planeación que emplea la

empresa *Electricaribe S.A.* de la ciudad de Sincelejo.

- Describir el proceso de toma de decisiones en la empresa *Electricaribe S.A* en la ciudad de Sincelejo.
- Identificar qué tipo de organización maneja la empresa *Electricaribe S.A* en la ciudad de Sincelejo.
- Mostrar la estructura organizacional que maneja la empresa *Electricaribe S.A.* de la ciudad de Sincelejo.

METODOLOGÍA

Tipo de Investigación

La investigación propuesta es de carácter descriptiva, debido a que lo que se buscó, fue poder identificar la interacción y relación de los procesos de planeación y organización, dentro de la empresa Electricaribe S.A. “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómeno a investigar”. (Dancke, 1986)

realizó atendiendo cada uno de los pasos suministrados por la profesora Aylin Pertuz. La información y datos necesarios se obtuvieron por medio de preguntas estructuradas realizadas al jefe de recursos humanos; los documentos que contenían información fueron facilitados por la empresa y también por el uso de la observación como medio de recopilación de información.

Los datos y la información se clasificó teniendo en cuenta la importancia y el objeto de la investigación después de recolectada la información.

Poblacion y Muestra

La investigación se realizó en el departamento de Sucre, específicamente en su ciudad capital Sincelejo, en la empresa ELECTRICARIBE S.A, que se encuentra ubicada en la Carrera 15 N° 30 - 32 barrio Majagual de la ciudad de Sincelejo. De la población escogida se seleccionó al jefe de recursos humanos como única muestra representativa puesto que la información solicitada solo podía ser suministrada por éste.

Técnicas e Instrumentos

Se utilizó como medio de recolección de información la entrevista de carácter estructurado, es decir, constaba de una serie de preguntas formuladas que llevaban una secuencia entre sí, las cuales comprendían los diferentes componentes abarcados en el proceso de planeación y organización en la empresa.

Procedimientos

Después de la selección de la empresa, donde se llevó a cabo la investigación (ELECTRICARIBE S.A) se procedió a realizar la respectiva visita por parte del grupo de investigación. Éste proyecto se



RESULTADOS

Después de haber aplicado la entrevista estructurada se obtuvieron los siguientes resultados:

Planeación

La planeación que lleva a cabo la empresa Electricaribe S.A. es de carácter formal, por ser una empresa muy grande, extensa y sólida, todos sus planes siguen un proceso sistemático y burocrático, al finalizar este proceso queda un documento que sirve de constancia para su divulgación, y posterior ejecución. Cabe resaltar que este proceso de planeación lo lleva a cabo la alta gerencia de la compañía, cuyo domicilio principal se encuentra ubicado en la ciudad de Madrid, España, se realiza una sola planeación general, para luego ser enviada a cada uno de los lugares en donde GAS NATURAL FENOSA tiene sus sedes principales en el mundo; en el caso de Colombia, la planeación llega a la sede principal que está ubicada en la ciudad Barranquilla, después es enviada a cada sede regional, entre esas Sincelejo.

La planeación según el tiempo en la organización es un poco diversa, como se entenderá por la magnitud de la empresa, los planes son hechos a largo plazo cuando es necesario, pero también se planifica a corto plazo cuando los riesgos y las condiciones del ambiente son cambiantes.

Se consideró que debido al tamaño de la empresa este tipo de planes están sujetos a las actividades que requiere el negocio. En el caso de los planes técnicos, estos son más frecuentes en las áreas operativas de la empresa, además de ser técnicos son permanentes porque constituyen una guía para realizar actividades tales como, la instalación de un nuevo servicio. Por la naturaleza del negocio en el cual la empresa Electricaribe S.A. se encuentra incursionada, estos tipos de planes constituyen grandes o pequeñas estrategias según sea el plan, estos ayudan a regular las actividades de la organización.

El máximo plan por medio del cual se rige la empresa Electricaribe S.A. es el plan estratégico, plan a largo plazo que establece los objetivos y estrategias. En cuanto a los planes normativos de la empresa Electricaribe S.A: se encuentran divididos en: normas, políticas y reglas, que ayudan a regular las actividades de la organización así como las actitudes de sus empleados.

Para la parte operativa este tipo de planes juegan un gran papel, tanto que se pueden confundir las políticas de salud ocupacional, sabemos que manipular la

energía eléctrica es algo riesgoso, por eso los planes operativos van acompañados de ciertas políticas y normas que garanticen la salud de quien lleva a cargo esa actividad operativa.

El plan estratégico de la empresa ELECTRICARIBE S.A. está incluido dentro del plan estratégico de GAS NATURAL FENOSA que se realiza a 5 años; En el caso específico de Sincelejo, el plan estratégico esta dado de acuerdo a las necesidades cambiantes del medio en el que se desarrolla su actividad económica; por lo general los planes estratégicos son a 1 año, como producto del entorno en el que se encuentran, se puede presentar imprevistos que cambien de manera significativa la planeación ya establecida. Seguido de esto, se señalan objetivos colectivos e individuales. Las decisiones respecto a los planes estratégicos se toman para mejorar los resultados y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos gestionando adecuadamente los riesgos.

El proceso de planeación de la organización sigue un patrón que consta de varios pasos, empezando con la conciencia de la oportunidad donde se establece la oportunidad que se

debe mejorar o corregir una situación o un problema. Luego, se procede a establecer los objetivos donde los implicados determinan que pretenden conseguir mejorando el servicio o subsanando la necesidad que tiene la comunidad. Y por último se desarrollan los planes de acciones y deducciones con los cuales se busca dar frente al problema y que además sirvan de guía para la consecución de los objetivos.

Cabe resaltar que la empresa ELECTRICARIBE S.A cuenta con los elementos pertenecientes al proceso de planeación, como lo es la Misión donde han establecido comprometerse con los clientes a ofrecer un servicio de energía eléctrica con calidad y continuidad en el suministro, facturación correcta y oportuna, recursos tecnológicos adecuados, equipo de gente capaz, idónea, comprometida y amable. Asimismo esperan ser reconocidos con orgullo como la mejor empresa de Servicios Públicos de la Costa Caribe, por contribuir al desarrollo económico y al bienestar de la comunidad. La empresa adopta una serie de objetivos con los cuales pretende mejorar la calidad para los procesos de comercialización y distribución en el año 2011, partiendo de los siguientes ejes: Satisfacción del cliente, donde se abarca la medición de la satisfacción y la mejora de la calidad del servicio de comercialización de energía, gestión eficiente en la cual toman como objetivo el incremento en el

control de la energía y la ejecución de los planes de expansión y adecuación de redes y por último el eje del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios a través del cumplimiento de los tiempos reglamentarios para el reporte de eventos programados

Por ende ELECTRICARIBE S.A implanta una serie de estrategias de vital importancia para alcanzar los objetivos trazados, antes mencionados, como la implementación de la tecnología como medio de invocación y maximización de las actividades diarias, que vayan en pro del mejoramiento de la prestación del servicio y la ayuda del Centro de Soporte y Mantenimiento (CESOM) se puede estar monitoreando las instalaciones; gracias a este seguimiento apoyado en herramientas online, permitirá mejor el rendimiento, así como reducir costes y riesgos operativos.

De igual manera la empresa cuenta con unas políticas que regulan su buen funcionamiento. Cada área cuenta con sus políticas, estas se encuentran tanto en medio físico (Manual de Políticas) como en medio virtual (Intranet) todo esto para facilitar la divulgación e implementación por parte del personal.

Como último elemento del proceso de planeación de la organización se encuentra la toma de decisiones, la cual hace parte de sus actividades diarias, por eso es normal que sus

gerentes enfrenten situaciones de riesgo, certeza e incertidumbre, aspectos que de alguna manera influyen en el éxito de la decisión que se tome. Dentro de las decisiones se encuentran las programadas y no programadas.

Debido a que la empresa Electricaribe S.A. es grande en toda la extensión de la palabra, desarrolla actividades rutinarias que hacen parte del constante movimiento del negocio, y gracias a que las situaciones son de carácter repetitivo, se tiene conocimiento de las posibles causas y de las futuras repercusiones. Además cuenta con un cronograma de actividades y este tipo de decisiones se encuentran plasmados dentro del plan de acción que se elabora cada año. Es por esto que se toman decisiones programadas. Pero además existen situaciones adversas a la empresa, que se pueden presentar en cualquier momento y que pueden poner a los gerentes en una posible grave situación. Además este tipo de decisiones tienen una gran desventaja, y es que, como éstas no hacen parte de la rutina de la empresa, es posible que no se conozcan ni las causas ni las posibles repercusiones.

La empresa Electricaribe S.A. por la naturaleza de su negocio, se encuentra un poco más obligada a tomar decisiones no programadas, puesto a que la prestación del servicio de energía cubre una gran extensión de

usuarios y territorio, algo difícil de controlar y quizás prever las posibles situaciones que impliquen tomar decisiones que tal vez nunca se hayan tomando

Organización

ELECTRICARIBE S.A sede Sincelejo, es una empresa que implementa un tipo de organización línea-staff, La empresa cuenta con una organización de carácter descendente que obedece a la línea jerárquica de mando: Alta gerencia, gerentes de línea, y nivel operativo. Pero se puede presentar el casos en que los de línea se convierten en staff para apoyar la toma de decisiones.

Esta empresa cuenta con diversas áreas y dependencias que son autónomas en la toma de ciertas decisiones, que mantienen una relación directa para realizar un trabajo interdisciplinario coherente al cumplimiento de los objetivos de la empresa. La estructura organizacional de la empresa se encuentra representada en un organigrama, donde se puede observar de manera muy general

la línea de mando y la jerarquización que maneja la empresa.

El organigrama se encuentra encabezado por la casa matriz en Madrid, España por el Gerente de Gas Natural Fenosa, seguido del Gerente General, sede Barranquilla, luego Gerente sede Sincelejo, dentro de la cual están las diferentes áreas, Unidad de Administración, Unidad de Finanzas, Unidad de Distribución y Mercado y Unidad de Recursos Humanos.

Debido a la complejidad de la empresa Electricaribe S.A. se pueden presentar una alternación entre en el carácter de las decisiones; partimos del hecho que el tipo de departamentalización es territorial, lo que implica que hay una descentralización en algunas decisiones, pero hay casos en los cuales las decisiones dependen de un mando superior para poder ser ejecutada.

Las decisiones centralizadas son de suma importancia e involucran un alto grado de responsabilidad, lo que implica que cualquier decisión que por

naturaleza es centralizada, al no ser tratada como tal puede provocar la desestabilización de la organización. Hay que tener en cuenta que las cuestiones que son centralizadas van de la mano con los objetivos de la organización.

Las decisiones descentralizadas en esta empresa se hacen a nivel regional, es decir desde cada una de sus sedes y estas no requieren ser autorizadas por la alta gerencia, debido a su campo de aplicación.

Dentro del proceso de Organización en ELECTRICARIBE S.A también se encuentra la delegación pero esta no se da, es decir, no se delegan funciones, puesto que todos los cargos cuentan con su respectivo manual de funciones, cada uno de los miembros de la empresa tiene bien claro cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de esta.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la magnitud y el amplio campo de acción de la empresa Electricaribe S.A. tenemos certeza que el 90% de sus planeación es formal, cabe resaltar que también lleva acabo planeación informal, en la medida que se presenten situaciones inesperadas.

Identificamos que los elementos de la planeación de la empresa Electricaribe S.A. la misión, visión y demás, constituyen una herramienta clave para mantenerse en las sendas del negocio.

Se reconoce que la empresa Electricaribe S.A. cuenta con planes de tipo: operativos, tácticos, normativos, estratégicos que son de gran ayuda para cada la consecución de la objetivos.

En cuanto en la toma de decisiones, estas en su mayoría se encuentran plasmadas dentro de los planes de acción que tiene la empresa Electricaribe S.A. lo que quiere decir que la empresa así como enfrenta decisiones programadas, se puede dar el caso de incurrir en decisiones no programadas.

En la parte de la organización de la empresa Electricaribe S.A. la estructura que identificamos fue la de Línea-Staff, puesto que es la que funciona al momento de apoyar las actividades de la empresa; la estructura organizacional que emplea la

empresa en Sincelejo es de carácter centralizada o descentralizada según lo amerite la situación.

Un aspecto particular de la delegación en la empresa Electricaribe S.A. es que solo se presente en casos estrictamente especiales, como cuando unos de los miembros se ausentan por motivos de vacaciones.

Es clave para la empresa Electricaribe S.A. hacer reuniones entre los encargados de cada departamento, con el fin de coordinar y planear actividades, esto como mecanismo de control es muy eficiente e importante para la empresa.

Para terminar, la empresa Electricaribe S.A. es una organización muy compleja,

sólida y sobre todo organizada, que atiende un amplio segmento en la economía, y además gracias a su constante innovación y crecimiento ha logrado consolidarse como una empresa de líder en la mente de sus usuarios.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta nuestra labor investigativa dentro de la empresa Electricaribe S.A. se propone recomendar lo siguiente:

1. Debido a que la empresa Electricaribe S.A. es muy hermética en cuanto a la divulgación de los elementos de la planeación (Misión, visión, filosofía, etc.), a los cuales solo tienen acceso los empleados de la organización por medio de mecanismos electrónicos, recomendamos implementar otra estrategia para su divulgación, elementos como la misión suelen ser interesantes para el personal externo de la empresa.
2. Tener en un lugar visible aspectos como: el organigrama de la empresa en general y el de la sede de Sincelejo, con el fin que, a quien le interese puede tener una visión de la estructura jerárquica de la empresa.
3. La página de la empresa Electricaribe S.A. debe ser actualizada, la información que allí se encuentra suele ser algo antigua, además, deja al descubierto las falencias de los elementos de la planeación, aspectos que contribuyen a la presentación de la empresa ante la comunidad virtual.

BIBLIOGRAFÍA

CERTO, Samuel. Administración Moderna. 8 ed. Bogotá: Pearson Educación de Colombia, 2001. P. 126

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración: McGraw-Hill, 2006.

HERNANDEZ, Roberto y otros. Metodología De La Investigación. 1 ed. Naucalpan de Juárez: McGRAW-HILL, 1991. P 505

AMARU, Antonio. Fundamentos de Administración: Teoría General y Proceso Administrativo. 1 ed. México: Pearson Educación, 2009. P 488

Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P. (Electricaribe) [En línea]http://www.securities.com/Public/company-profile/CO/Electrificadora_del_Caribe_SA_ESP_Electricaribe__es_1193016.html

Business News Americas [En línea]
<http://www.bnamericas.com/company-profile/es/Electricaribe-Electricaribe>

http://www.bnamericas.com/news/energiaelectrica/Electricaribe_y_Electrocosta_de_Fenosa_firman_acuerdo_laboral_a_6_anos

GAS NATURAL FENOSA. Políticas de responsabilidad corporativa y gobierno [En línea]
<http://www.gasnaturalfenosa.com/es/inicio/reputacion+y+responsabilidad+corporativa/politicas+y+gobierno/1285338471649/politica+de+responsabilidad+corporativa.html>

GAS NATURAL FENOSA-COLOMBIA [En línea]
<http://www.gasnaturalfenosa.com/es/inicio/actividades/presencia+en+el+mundo/america/1285338593107/colombia.html>

