

Órgano de difusión de la Concesión Vial de Cartagena S.A. y Operadora Vial de Colombia S.A.

**Cartagena de Indias, agosto de 2009 Año 1 No. 1**



# En esta Edición

## 1 EDITORIAL

## 2 NUESTRO PRESIDENTE DICE...

## 3 TEMA CENTRAL El placer de servir con calidad

## 4 PERSONAJE DEL MES Rene Osorio Cruz

## 5 EL COLUMNISTA Las concesiones, factor de desarrollo

## 6 VARIEDADES

## 7 EMPLEADOS DEL MES

## 8 ACTUALIDAD

## 9 VIDA OVC

## 10 PSICOLOGIA AL DIA Stress vs relajación

## 11 EL MURO Mejoramiento continuo

## 12 ENTRETENIMIENTO



**PRESIDENTE**  
CONCESION VIAL DE CARTAGENA S.A.  
René Osorio Cruz

**DIRECTORA**  
Catalina Gerlein

### CONSEJO EDITORIAL

Zoila Eljach

Paola De Avila

Jennifer Uriza

Claudia Sierra

Maria Laura Cárcamo

Diana Hernández

Gerson Reyes

Gilma Lambis

Edilberto Pérez

Rosario Blanco

Virgilio Jiménez

### REDACCIÓN

Claudia Sierra

Jennifer Uriza

### FOTOGRAFÍAS

Virgilio Jiménez

*NotiVial* es una publicación mensual de Operadora Vial de Colombia S.A., creada para la información y el entretenimiento de sus empleados. Los pensamientos expresados en las columnas de opinión son de exclusiva responsabilidad de sus autores y no comprometen las posiciones de la revista ni de la empresa.

**Contáctenos**  
[notivial@convial.net](mailto:notivial@convial.net)

Manga, Calle 29 No. 29-31.  
Tels: 660 9002-660 78 22. Fax: 660 8670  
Cartagena de indias Colombia

## EDITORIAL



### ***Nuestro primer Encuentro***

Por Catalina Gerlein

**O**peradora Vial de Colombia S.A. siendo consecuente con sus objetivos, visión, misión y especialmente con su sistema de gestión de calidad, ha creado una publicación que promete ser una de las principales plataformas de divulgación de la información dentro de la empresa, tendrá una circulación mensual y espera contar con el apoyo de todos sus lectores para crear un foco de opinión en torno a los temas que se manejan.

Nuestras publicaciones se ocuparan principalmente de temas de actualidad laboral y de realidad empresarial desde una perspectiva tanto institucional como social y cultural.

La idea de hacer ésta publicación nació de la necesidad de tener un medio a través del cual lograríamos socializar aspectos y temas de interés para todos y que de esta forma fluyera un intercambio de ideas cuyo propósito es alimentar nuestra vida laboral y personal. Varias veces surgió la idea de tener este espacio propio pero no se concretaba; lo importante es que hemos empezado y tenemos un largo camino por recorrer, ante el cual no podemos desfallecer y esperamos contar con el respaldo de ustedes; colaboradores y lectores para que llegue mes a mes la información a nuestras manos.

**NotiVial**, fue el nombre escogido en un consenso realizado por un grupo interdisciplinario de empleados de las diferentes áreas de la empresa convocado para la organización de la primera publicación. **NotiVial** está dirigida a todos los colaboradores de Operadora Vial de Colombia S.A, su objetivo es mantenerlos informados sobre los temas de actualidad tratados en la empresa y establecer un vínculo que haga fluir la información. Para tal fin se estableció un grupo que estratégicamente tiene la responsabilidad de recopilar artículos, datos, noticias, mensajes y que se encargará de motivar al personal e ir despertando una actitud proactiva hacia la participación en la creación de este nuevo proyecto.

No deseo terminar ésta nota editorial sin antes presentar un afectuoso saludo a todas las personas que colaboraron con la realización de éste primer ejemplar y a ustedes nuestros lectores para quienes con todo el cariño hemos reunido éstos artículo que esperamos sean de su total agrado.

La idea es que todos los que quieran participen escribiendo artículos de interés, enviando sus mensajes, aportando ideas de mejora o sencillamente leyendo y transmitiendo la información que les haremos llegar. Este será su espacio y está abierto a ustedes, anímense a participar!!!

Es un principio básico y fundamento de crecimiento de toda organización pública o privada, de todo ente u organismo en sus diversas manifestaciones; el conocerse así mismo. Quien no conoce su propia casa involuciona y se convierte en presa o víctima del mundo exterior quien definitivamente lo anulará.

El proceso de autoreconocimiento institucional no es ajeno a una empresa como OPERADORA VIAL DE COLOMBIA S.A., habida cuenta del rol trascendente que ocupa en la construcción, crecimiento y desarrollo de la ciudad. Este autoreconocimiento, supone que su elemento humano; es decir, aquel que con la aplicación de sus potencialidades aporta el factor de empuje o engranaje para que su cometido social sea una realidad; sea conocedor real y fiel de sus objetivos empresariales, su visión, misión y en general, de su política de calidad.

Es allí, en la aplicación de la responsabilidad social empresarial; donde nuestra revista **Noti-Vial**, se convierte en un elemento de aplicación real y material del aquel principio; así como el de la calidad, pensando siempre en la condición de la persona, en el carácter humanizante de la propiedad privada en donde el válido ánimo de lucro no es el único derrotero a alcanzar por parte de quien explota, en este caso; una concesión vial.

Nuestra revista no solo es muestra de una vocación real de servicio y atención a la calidad empresarial por parte de las directivas de la empresa, sino también la oportunidad y escenario ideal para que toda la familia que involucra al concesionario se sienta comprometida con nuestro objeto social y las labores que cada uno buenamente desempeña.

**Noti-Vial** es de todos; por ello agradezco los valiosos e importantes esfuerzos de quienes han tenido esta gran iniciativa de comunicación como forma de autoreconocimiento empresarial a partir del conocimiento real, veraz y objetivo de los hechos que a nuestra empresa compete. SUERTE EN ESTA NUEVA ETAPA.

René Osorio Cruz  
Presidente

CONCESION VIAL DE CARTAGENA S.A.

# El placer de servir con calidad

Por Claudia Sierra

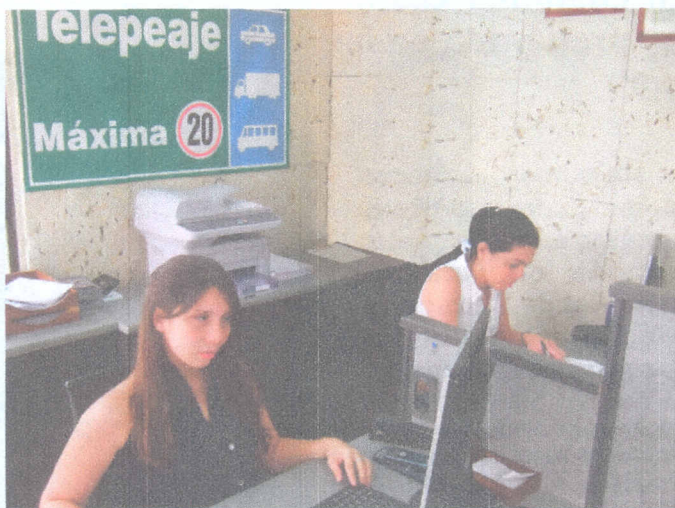
**H**oy por hoy, la calidad es un requisito mínimo para competir en cualquier mercado, razón por la cual el gran desafío para las empresas en todo el mundo es desarrollar estrategias diferenciadoras para alcanzar los objetivos definidos en su Planeación Estratégica.

La única estrategia que realmente nos permite marcar la diferencia frente a la competencia garantizando el éxito permanente para nuestra empresa es el "Servicio al Cliente".

El servicio al cliente es una valiosa herramienta de mercadeo que nos facilita conocer a nuestros clientes y sus necesidades, de allí podemos afirmar que los negocios más exitosos son aquellos que resuelven los problemas y satisfacen las necesidades de sus clientes. Sin embargo; a pesar que las empresas y sus gerentes reconocen la importancia de esta actividad, por lo general encuentran muchos obstáculos en la implementación de estrategias para mejorarla y usualmente no se logra un estándar de servicio con la calidad que la empresa quiere ofrecer a sus usuarios.

El buen servir debe ser una rutina incorporada a la labor habitual y diaria de nuestra empresa. No puede ser una excepción, o algo que "hoy se me ocurrió hacer y mañana no sé"... Para que dé resultados, el servicio debe ser consistente y constante.

Una estrategia de servicio al cliente tiene que involucrar a todo el personal de la organización. De nada vale que la asesora de servicio al cliente este muy capacitada si cuando el cliente llama por teléfono la recepcionista le contesta en un mal tono o de manera inadecuada. Las acciones o actitudes se reflejan en el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produciendo un impacto sobre su nivel de satisfacción bien sea por la cortesía general con la cual el personal maneja las preguntas del cliente; la forma como ofrece o amplía la información que le suministran o incluso la manera



de tratar a los otros clientes.

Es necesario entonces hacerle entender a todos nuestros empleados que cada uno de ellos es un ladrillo necesario para edificar nuestra empresa. De hecho, los primeros clientes de una empresa son sus empleados.

Un empleado insatisfecho, generará clientes insatisfechos mientras que un empleado motivado dará lo mejor de sí

**"Servir con calidad es ofrecer siempre una excelente atención..."**

para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios. Por ello, las políticas de recursos humanos deben ir siempre de la mano de las estrategias de mercadeo de la empresa generando un compromiso en todos nuestros colaboradores que los motive a brindar una buena atención a nuestros clientes. El servicio al cliente debe tener un sentido personal para cada individuo, debe generar en los seres humanos una satisfacción no sólo para el que recibe el servicio sino también para quien lo da. Cuando una empresa brinda un servicio y trabaja permanentemente para proporcionarlo a sus clientes esta experimentando el "placer" de servir con calidad. Es decir; esta incorporando a su cultura organizacional la calidad en el servicio de manera positiva, mediante la creación de un sentimiento de bienestar entre las personas que reciben los beneficios del servicio y quienes lo ofrecen.

El placer de servir con calidad es una filosofía empresarial, un modo de vivir; es sentir de corazón un deseo de ayuda y respeto por los demás. Significa pensar honestamente en qué es lo mejor para el cliente, ya sea un cliente "interno" (empleados, jefes, dueños, compañeros de trabajo, pareja, hijos, amigos) o "externo" (todos los usuarios de nuestros servicios).

Servir con calidad es ofrecer siempre una excelente atención; es utilizar el lenguaje apropiado, es atender al cliente en el tiempo oportuno y en el horario que requiere; es respetar su manera de

comportarse, de vestir, de hablar y de pensar. El placer de servir es ayudar, sinceramente, a satisfacer las necesidades del cliente resolviendo sus problemas; respetando sus sueños, ideas, deseos y su personalidad.

El único juicio sobre la calidad del servicio que nuestra empresa ofrece lo pueden hacer sólo nuestros clientes. De tal forma que debemos evitarle a un cliente cualquier posible duda o molestia, en el presente o en el futuro; invirtiendo los recursos que sean necesarios para ello.

Cuando se logra ofrecer un verdadero y excelente servicio al cliente, las llamadas que recibiremos serán de felicitaciones o agradecimiento e incluso algunas para referir a nuevos clientes.

La excelencia en el servicio significa tener procesos y sistemas bien establecidos para lograr mantener una calidad constante de todo lo que ofrecemos a nuestros clientes. Servir con calidad es tener efectividad, transparencia y valores incorporados en los distintos procesos de nuestra organización para proyectar una imagen sólida y confiable ante los usuarios de nuestro servicio.

El placer de servir está al alcance de todos nosotros; servirnos mutuamente tanto dentro como fuera de la empresa es un ejercicio que nos permitirá brindar siempre un excelente servicio a nuestros clientes. Para lograr este modo de servir, de atender y de respetar, el ejemplo debe venir desde la dirección de la empresa y debe ser una verdadera cultura que se pueda transmitir y grabar en lo más profundo de las personas que hacemos parte de esta organización.

# René Osorio Cruz

**"De mí podrán decir cualquier cosa, menos que no estoy preparado en la profesión que escogí"**

Esta frase fue repetida un sin número de veces por Carlos Osorio Posada padre de René Osorio Cruz y fue precisamente éste parámetro el que marcó la trayectoria de vida del presidente de la Concesión Vial de Cartagena, quien ha dedicado su vida al estudio de las leyes y a las buenas prácticas de las mismas.

**R**ené Osorio Cruz, cartagenero de nacimiento, el segundo de cinco hermanos nacidos del hogar de Carlos Osorio Posada (Q.E.P.D) y Ramona Cruz viuda de Osorio tiene grandes cualidades; su espontaneidad y su responsabilidad han sido claves para que hoy en día sea la cabeza de nuestra empresa así como el líder y consejero de su familia.

Este abogado de 50 años está casado con Claudia Rodríguez Lombana, con quien ha conformado un hogar estable basado en el respeto y el amor y de cuya unión tienen dos hijos; Claudia Patricia de 23 años de edad, quien es estudiante de Derecho y René David de 18 años, quien inicia su carrera de medicina.

Su tiempo libre se lo dedica a su familia; es un hombre hogareño y se considera un padre muy protector, producto de las circunstancias que estamos viviendo actualmente en nuestra sociedad.

Para René, la familia ha sido un agente muy significativo en su formación personal y como profesional. Con un gesto de nostalgia en su rostro, habla de su padre y cuenta que en su vida y en la de sus hermanos significó un gran maestro; un guía que les inculcó los valores del respeto, la honestidad, la solidaridad y la humildad.

Su referente siempre ha sido su padre; quien le enseñó a ser él mismo, a ser sencillo por muy importante que fuere el honor que estuviera cumpliendo en algún cargo público o privado: "Mi papá era un hombre de sentarse una misma noche en una reunión en el Club Cartagena y luego salir a compartir en un pretil del barrio de Manga con sus amigos".

De su padre también heredó su amor por las leyes y por el estudio; cada noche antes de dormir se dedica a leer temas de Derecho, jurisprudencias y a ver partidos de Baseball de grandes ligas; ya que es fanático número uno de los Yankees de New York.

Estudió el bachillerato en distintas instituciones de la ciudad; San Carlos, Salesianos, La Esperanza, Liceo de Bolívar, Liceo de la Costa y entre risas nos contó que debido a sus problemas de disciplina, año tras año sus padres debían cambiarlo de colegio.

René Osorio Cruz lleva 21 años trabajando en los sectores público y privado; terminó sus estudios de derecho en 1981 y fue distinguido por la facultad de derecho de la Universidad de Cartagena con tesis laureada. Inmediatamente fue nombrado Juez Promiscuo Municipal de Soplaviento (Bolívar), luego estableció su oficina de abogado litigante junto con su padre Carlos Osorio Posada y posteriormente ocupó cargos de



***Su referente siempre ha sido su padre; quien le enseñó a ser él mismo, a ser sencillo por muy importante que fuere el honor que estuviera cumpliendo en algún cargo público o privado***

asesor Jurídico del Distrito de Cartagena; fue Juez Primero Civil del Circuito de Cartagena, Juez Único Civil del Circuito de San Andrés Islas, Secretario General del Fondo de Transporte y Tránsito de Bolívar y Jefe de la Oficina Jurídica y Cobro Coactivo de la misma entidad. Nuevamente regresó al distrito de Cartagena como asesor jurídico y de ahí pasó a ser subdirector técnico-jurídico de Valorización Distrital; luego Director del Departamento Administrativo de ésta misma empresa y Jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la Secretaría de Educación Distrital.

Desde hace 4 años y medio ingresó a Operadora Vial de Colombia S.A. en la parte jurídica, posteriormente ocupó la gerencia y desde marzo 14 de 2008 pasó a ser Presidente de Concesión Vial de Cartagena.

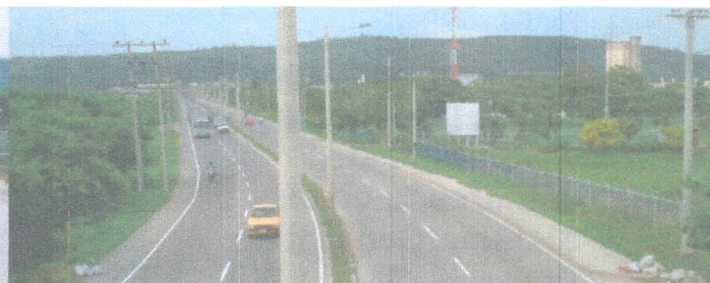
Ante el reto de asumir la presidencia de Concesión Vial de Cartagena cuenta que al principio tuvo una alta preocupación por la gran responsabilidad y confianza que se le estaba dando por parte de la junta directiva de la empresa; pero también es cierto que por su formación y gran sentido de pertenencia asumió el reto y empezó a desarrollar sus funciones interpretando tanto el querer como las instrucciones de la junta directiva, apoyándose siempre de su equipo de trabajo, a quienes considera que en forma desinteresada y con un alto grado de compañerismo; le han ayudado a administrar con eficiencia, con eficacia, con transparencia y con mucha responsabilidad ésta prestigiosa organización.

# Las Concesiones, ¡Factor de Desarrollo!

Por Raúl Guerrero



Via Mamonal año 1999



Corredor Vial de Cartagena año 2009

Cartagena de Indias es una ciudad sui géneris, compleja, diversa en su etnia, en su cultura, polarizada en sus niveles de desarrollo socio - económico y para nadie es extraña la mala distribución de la riqueza que aqueja a sus habitantes.

No es secreto que los oriundos de Cartagena hemos visto y soportado heroica y estoicamente el estancamiento de la ciudad en muchos procesos alusivos al desarrollo urbano con equidad, a la falta de universalidad en el acceso a los servicios públicos, así como el atraso económico de muchos sectores, si valoramos el hecho adicional de que nuestro presupuesto público Distrital cada vez es más insuficiente para asumir los innumerables e incommensurables compromisos que demanda la población ávida de servicios a su favor; entiéndase esto como, posibilidades de empleo, crecimiento sostenible y bienestar general.

No pretendo exponer un trillado discurso inmaculado típico de la demagogia local, por lo que me propongo ser constructivo y propositivo al tocar un elemento que a mi entender es relevante como factor de desarrollo económico y social para nuestra ciudad. Pero, lejos de defender intereses individuales o mezquinos si los confrontamos con los del colectivo social; sí es menester ubicar en su verdadera dimensión la relevancia y el valor que tiene el rol de los particulares que prestan servicios públicos o construyen obras civiles de manera directa a través de la modalidad concesionaria, visto ello en su sentido más diáfano, legal y legítimo de conformidad con las consagraciones y permisiones de nuestra carta política y la normatividad legal vigente en Colombia.

En la ciudad de Cartagena de Indias, se ha vuelto para algunos sectores de la opinión y del mando actual en sus diversas manifestaciones; execrable que el Distrito se apoye en particulares para que estos presten sus servicios u operen obras públicas, pues causa escozor tener que sufragar esos servicios a unos inversionistas privados (no todas las veces enroscados y por eso huelen mal) que aportan su potencial institucional para los fines correspondientes de cada contrato. Inclusive hoy, no estamos distantes del estigma de lo corrupto con que autoridades locales han marcado, cerrados en la banda; a este tipo de negocios que hoy se encuentran vigentes en su operación o servicio. Tal vez porque no han tenido génesis contractual en cuna de quienes detentan el valor moral para gobernar según su tabla tautológica.

Pareciera que se empecina en mantener el asistencialismo puro, de moda en cercanas latitudes cuando financieramente aquí es imposible, a efectos de que sea el Estado - Distrito de Cartagena- el que se encargue de prestar servicios o ejecutar obras civiles cuando quiera que cada vez se carece de los elementos institucionales para ello. De ahí, parte del atraso actual.

Resulta paradójico que dada la decisión latinoamericana de un perogrullo fracaso de una aventura socialista, en Cartagena afloran los sentimientos maniqueos y la peregrina idea que ubica a lo público como lo único efectivo para los intereses de los ciudadanos y al otro lado los concesionarios como los mancilladores de los intereses más elevados de la ciudad y su patrimonio. Sin embargo, es sabido que en países como China, no propiamente con esencia capitalista, las concesiones son protagonistas del crecimiento nacional.

En esta instancia, un mandatario Distrital debe despojarse de los arquetipos populistas y suscribir un matrimonio

legal, legítimo, popular y transparente con particulares que funjan como concesionarios, pues con el aporte privado en la economía a partir de la construcción de obras y servicios, se generan grandes frutos en cuanto a generación de empleo, se lucha contra la excesiva y absurda burocracia, crece la economía y se impone disciplina social para el justo pago de los tributos, tasas o contribuciones correspondientes para sufragar la inversión realizada en las obras que requiere la ciudad de conformidad con la ley, especialmente si se aspira a extirpar la bien ganada idea de: ¿para qué se pagan impuestos o contribuciones si ciertos personajes hacen uso indebido de los mismos?

No es socialmente dañino aplicar alternativas adicionales a las que con parquedad brinda el presupuesto público anual. Por manera que, la solución no sería liquidarlas como al parecer decidió con algunas el Alcalde Char en Barranquilla, a menos que haya una justa causa legal, ya que hay que romper con el falso mito de que lo privado no es fuente de riqueza y desarrollo general, toda vez que en resumidas cuentas, en un mundo globalizado (gústenos o no) el Estado debe interferir menos, pero intervenir más con las naturales labores de supervisión, vigilancia, control y regulación razonable que evite el abuso de la posición dominante y la especulación salvaje, dejando así que el sector privado juegue un papel de apoyo directo en la consecución de los fines colectivos.

Las herramientas legales existen para que se armonicen las relaciones jurídicas entre lo público y lo privado; sólo corresponde pensar en Cartagena sin mezquindad, con control y sostenibilidad, permitiendo que quien trabaje e invierta también gane, sin mentalidad cortoplacista y sin criterio baratero, pues la obra y el servicio más costoso es la que no se hace o no se presta.

# Trabajo y riesgos profesionales

Por Gerson Reyes

**La seguridad laboral de los trabajadores en Colombia esta enmarcada en el Sistema General de Riesgos Profesionales, el cual últimamente ha dado un giro a favor del trabajador, por cuanto se ha estado legislando constantemente en procura del bienestar de las personas que están expuestas a riesgos en virtud de sus trabajos.**



**E**sta nueva etapa de la protección laboral marca un significativo y progresivo avance en el tema, el cual tiene sus orígenes en la Constitución Política de 1991, por cuanto hemos tenido un importante desarrollo en el tema de los Riesgos Laborales, ya que se establece la Seguridad Social en Colombia como un servicio público de carácter obligatorio con cobertura para todos los ciudadanos el cual puede ser prestado por el Estado y/o por Particulares.

Importante es el aporte de la ley 100 de 1993, al establecer que la Seguridad Social estaría conformada por el Régimen de Pensiones, Salud y Riesgos Profesionales, el cual se desarrolla integrante con el

Decreto 1295 de 1994.

Como objetivos principales del sistema de Riesgos Profesionales tenemos las siguientes a) Promoción y prevención para mejorar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores, b) Brindar atención en salud y reconocer las prestaciones económicas por accidente de trabajo y enfermedad profesional y c) Reconocer el origen de los accidentes y enfermedades además de controlar los riesgos ocupacionales.

Las partes implicadas en el sistema de Riesgos Profesionales tienen entre otras las siguientes funciones.

## El empleador

Pago de cotizaciones dentro de los plazos que señala el reglamento.

Cuidado integral de los trabajadores.

Cumplir el programa de salud ocupacional

Registrar el comité paritario de salud ocupacional ante el Ministerio del Trabajo o el Vigía de Salud Ocupacional correspondiente.

Informar a las ARPs las novedades de personal (ingresos, retiros, nivel económico).

## El trabajador

Cuidar su salud.

Participar en la prevención de riesgos.

Cumplir normas, reglamentos e instrucciones del programa de salud ocupacional.



**Operadora Vial de Colombia S.A. reconoce el compromiso de sus colaboradores:**

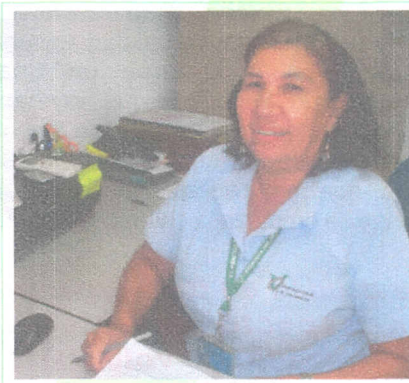
**JULIO  
CHAVEZ  
DE LA BARRERA**

Rocero



**BLANCA  
ZAPATA**

Asistente  
Educación  
Vial



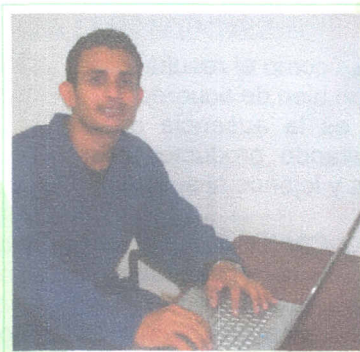
**MARTHA  
SALAS  
DIAZ**

Supervisora



**CARLOS  
BRAVO  
LOPEZ**

Técnico en mantenimiento  
de equipos electrónicos



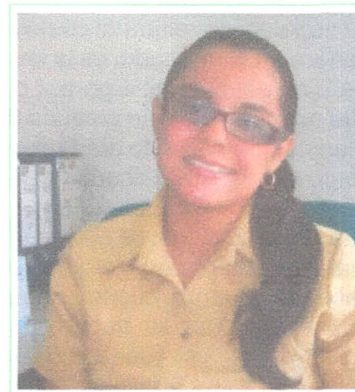
**MANUEL  
QUINTANA  
BLANCO**

Recolector



**PAOLA  
DE AVILA  
OSORIO**

supervisora de  
almacén



**Gracias por pertenecer y participar activamente dentro de nuestra gran familia Operadora Vial de Colombia S.A.!!!**

# La calidad no cuesta, lo que cuesta es la **No** Calidad

Por Zoila Eljach

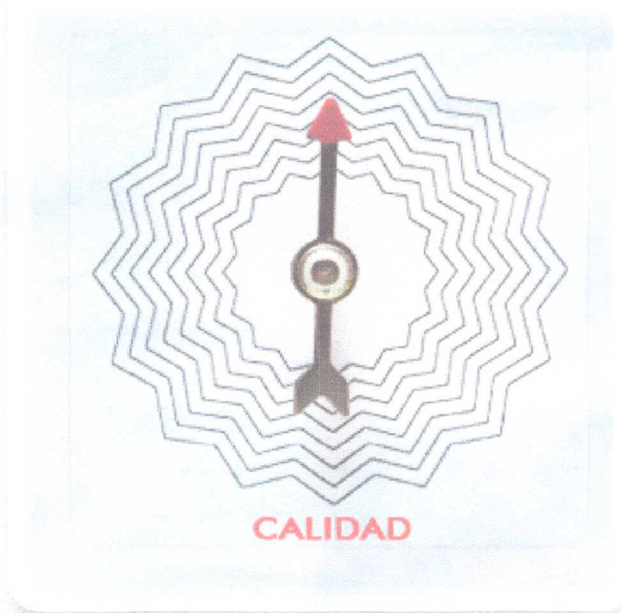
Una conciencia total del mejoramiento continuo y la filosofía de calidad en una organización no debe convertirse en una necesidad sin fundamento. Mejorar lo que hoy hacemos debe ser un principio fundamental de todo ser humano en todos y cada uno de los aspectos de nuestras vidas. Es por esto, que la literatura afirma que en las personas es donde se empieza la calidad y no en las cosas.

**La calidad en toda organización debe ser un aspecto establecido de forma organizada y voluntaria. La calidad obligada termina redundando en una NO CALIDAD. Y cuesta más la NO CALIDAD que la calidad.**

La NO CALIDAD puede entenderse como el resultado de las acciones que no se realizaron bien de acuerdo a un parámetro; la NO CALIDAD es la ausencia de procedimientos y controles, resultando productos o servicios fuera de especificaciones y lejanos al agrado de los clientes.

Para conocer los costos de la NO CALIDAD en una organización, esta debe entonces considerar los costos de la devolución del producto, del material utilizado, del tiempo utilizado por el operario al realizar el producto, el tiempo de operación de la máquina, entre otros. Adicionalmente existe unos costos que son "ocultos" los que se hace difícil de calcular y en algunas ocasiones intangibles; se refiere al costo del impacto negativo que genera en el mercado, es la imagen deteriorada frente a los ojos del cliente, algo así como las posibles ventas que no se efectuarán a causa de clientes disgustados o clientes que han sido alertados por otros (mas conocido como efecto "multiplicador").

Ahora bien, ¿Cuánto cuesta establecer programas en una organización que permitan al empleado desarrollar una filosofía clara y reforzar su conciencia frente a la calidad? ¿Cuánto cuesta capacitar a un empleado y enseñarlo amar su trabajo para que impregne en su labor diaria un toque de perfección en miras de satisfacer a su cliente interno (jefe inmediato) y externo? O por ejemplo, implementar programas de mantenimiento, calibración, pruebas, inspecciones, ensayos y auditorías? Podríamos entender esto como



un costo o una inversión? Podríamos ver la calidad como una fuente de utilidades en vez de una generadora de gastos sin sentido alguno?

Conocer los costos de la NO CALIDAD permitirá entonces, evaluar que pesa más en nuestra balanza; los costos para la obtención de la calidad o los costos por la falta o ausencia de esta para cumplir las necesidades de nuestros clientes. En la realidad la planificación preventiva será siempre más beneficiosa que las acciones para corregir. Es así como "hacer las cosas bien desde la primera vez", traerá sus ahorros sustanciales.

En la actualidad las empresas manejan un alto grado de incertidumbres debido a que el mercado es volátil y la tendencia a desaparecer por no ser competitivo es más frecuente. Entonces invertir nuestro dinero, asegurando la calidad del producto o servicio reduce las posibilidades de pérdidas e incrementa las de las utilidades.

Concluyo expresando que la calidad reduce costos, previene la pérdida de utilidades y de clientes, aumenta el prestigio de la empresa, posiciona la marca y rentabiliza la inversión. Que la prevención requiere una inversión relativamente pequeña, pero suficientemente rentable en la disminución de los costos de la NO CALIDAD. Y en las palabras de Philip B. Crosby, "La CALIDAD, no cuesta, lo que cuesta es la NO CALIDAD"

# Cumpleaños mes de Agosto de 2009

OPERADORA VIAL DE COLOMBIA S.A. DEPARTAMENTO DE GESTION HUMANA

2

JOSE QUINTANA  
BLANCO

4

ADOLFO  
ARNEDO MAZA

7

CINDY JARABA  
VEGLIANTE

8

OLGA MEJIA  
CASTRO

9

ERICA PACHECO  
MATOS

13

LAZCARIO BARBOZAPALENCIA  
ALEXANDRA PEREIRA LEDESMA

15

LOURDES  
NAVARRO SILVA

16

VANESSA  
VILLALBA

17

KATERIN RENTERIA MENDOZA  
FEDERICO ELJAEK ELJACH

20

YENI PATERNINA  
NAVARRO

22

WILLIAN MENDEZ  
GUTIERREZ

26

BELKIS ALCALA  
MEÑACA

27

ALCIDES ATENCIA ARENILLA  
TIFFANY JULIO GALARZA

29

JUAN WILCHES  
PRIMERA

30

LUDYS ARNEDO ALMEIDA  
YESENIA COGOLLO  
VILLADIEGO

## INGRESO DE NUEVOS EMPLEADOS

|                                 |                                |
|---------------------------------|--------------------------------|
| NIDYA ESTELLA POMBO JIMENEZ     | RECOLECTORA                    |
| ELIANA PAJARO PIÑERES           | ASESORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE |
| ALEXANDRA PEREIRA LEDESMA       | RECOLECTORA                    |
| VERONICA NARVAEZ ARGOTE         | RECOLECTORA                    |
| OSMAN GERARDO CAMPO EBRAGIM     | RECOLECTOR                     |
| NEIRA CRISTINA ORTIZ DE LA ROSA | RECOLECTORA                    |
| CHELSIS DE LAS AGUAS MENDOZA    | RECOLECTORA                    |
| JOSE DAVID BURGOS LORA          | ROCERO                         |
| IVONNE MARIA CARRIZOSA          | ASESORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE |

|                               |                              |
|-------------------------------|------------------------------|
| KAREN PAOLA FRANCO SUAREZ     | RECOLECTORA                  |
| BERKIS JULIETH PAYARES ORTEGA | RECOLECTORA                  |
| VERONICA DEL C. GARCÍA SALAS  | RECOLECTORA                  |
| JUANA DE DIOS ARROYO DIAZ     | RECOLECTORA                  |
| ROSA EMILIA ZULETA ORJUELA    | RECOLECTORA                  |
| LUZ NARI MADRID BELTRAN       | RECOLECTORA                  |
| JHONY ENRIQUE SAEZ MACIAS     | PRACTICANTE EN MANTENIMIENTO |
| YORBIS TORO HERNANDEZ         | PRACTICANTE EN MANTENIMIENTO |
| RAQUEL MERCEDES CANO MUÑOZ    | RECOLECTORA                  |

# ESTRÉS VS RELAJACIÓN



**"Dioss este trabajo me va a enloquecer"...**  
**"Definitivamente este empleo no es para mí"...**  
**"Ya no puedo mas"... "¡Renuncio!"...**

Por Jennifer Uriza

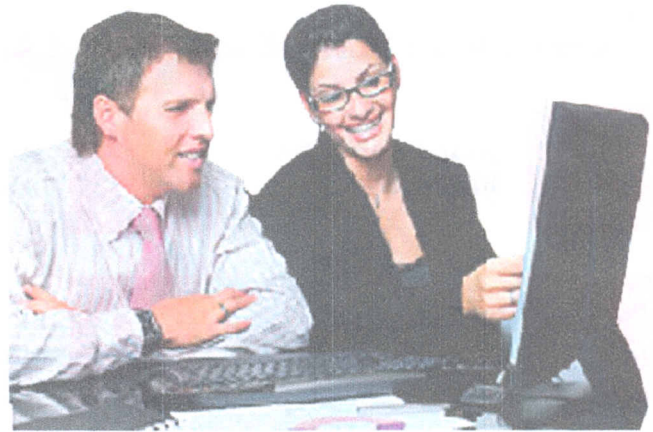
Estas pueden ser algunas de las expresiones que escuchamos en algunos de los profesionales y trabajadores de hoy. Al parecer, el acelerado mundo en que vivimos nos gana la batalla del día a día, estando expuestos a un "bombardeo tensional" en donde las situaciones difíciles y las preocupaciones nos agobian hasta el punto de afectar todas nuestras áreas; espiritual, emocional, familiar, física y laboral. Es precisamente esa reacción que puede tener el individuo ante las exigencias y presiones que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar diferentes situaciones; la que se conoce como "Estrés" según la Organización Mundial de la Salud (OMS). Este estado psíquico se caracteriza por una tensión nerviosa violenta y largamente acompañada de un grado de ansiedad.

En la actualidad nos enfrentamos a un cambio acelerado de la sociedad contemporánea que nos demanda mayor flexibilidad, capacidad de adaptación y equilibrio personal que en otras épocas; así las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en el desarrollo de su trabajo.

Existen diversos agentes estresantes que padecen los trabajadores de hoy y entre los que se incluyen: La ejecución de tareas de forma repetitiva, el rol indeterminado y conflictivo, las malas relaciones con los jefes, supervisores y compañeros, las expectativas no satisfechas, los sentimientos experimentados en cuanto a competencia, autonomía, identidad profesional, etc.

Todo los agentes anteriormente mencionados pueden producir en un individuo respuestas físicas del organismo tales como: gastritis, delgadez extrema, taquicardia, migraña, colitis, infarto, insomnio, tensión muscular, deficiencias en el sistema inmunológico, trastornos del apetito, entre otros. De igual forma pueden dar lugar a efectos psicológicos como: dificultad para concentrarse, irritabilidad, pérdida de la memoria, susceptibilidad y tendencia a exagerar los pequeños problemas, ansiedad, agresividad, preocupación exagerada, sensación vaga de estar oprimido o asfixiado.

Entonces una lluvia de preguntas nos surge... ¿Qué puedo hacer ante estas situaciones? ¿Qué puedo hacer para no



estresarme? ¿Puedo yo dejar de sentirme angustiado(a) al tener tantas preocupaciones? ¿Cuál es el mejor camino para resolver mis dificultades?

Si bien es cierto que la vida no es color de rosa; que a diario nos ocurren cualquier tipo de situaciones que nos generan miedos, ansiedades o preocupaciones, bien es cierto también que debemos como seres humanos prepararnos espiritual y mentalmente; reconociendo ante todo que a lo largo de nuestra vida ocurrirán hechos trascendentales que marcaran nuestro camino o que simplemente soliciten de nosotros un esfuerzo mayor al que normalmente estamos acostumbrados a dar.

Por tanto pensamientos como: No hay de qué preocuparse... Ya he hecho bien esto otras veces... Sé que puedo hacer cada una de estas cosas... Es más fácil una vez que se ha empezado... Lo superaré y estaré bien... Mañana ya lo habré pasado...; son un buen comienzo para prepararnos. No dejar que nos invadan pensamientos negativos es fundamental para desarrollar nuestra personalidad y afrontar los distintos episodios de nuestra vida.

Como un segundo paso es recomendable organizarse, hacerlo paso a paso ¡No corras! Es imprescindible que creas en ti, en que puedes hacerlo... ¡Lo estás haciendo! Solo tienes que hacerlo lo mejor posible, puedes pedir ayuda si lo necesitas; si no piensas en el miedo no lo sentirás, permaneciendo activo disminuirá el miedo. Si llegas a sentir un poco de tensión, harás una pausa y te relajará. No hay nada malo en cometer errores, todo el mundo los tiene. Ahora refuerza tu éxito... ¡Lo conseguí! ¡Lo hice bien! ¡La próxima vez no tendré que preocuparme tanto! ¡Puedo relajar la tensión! Es posible no estar asustado; todo lo que hay que hacer es dejar de pensar en que lo estas...

Es vital comprender que los pensamientos producen variadas y diferentes emociones; la interpretación que se haga de la situación, la manera en que pensamos durante cada una de estas, las valoraciones que le damos a cada evento; son las que va a originar una u otra emoción.

Los pensamientos pueden actuar tanto a favor como en contra de uno mismo, lo importante es darnos cuenta de qué estamos pensando en los momentos de estrés y a partir de ahí tener la capacidad de elegir entre los pensamientos perturbadores y otros pensamientos que me sirvan para afrontar la situación.

**¡TU DECIDES EN GANAR O PERDER LA BATALLA!**

# Mejoramiento continuo

Por Bleidis Sierra



Definitivamente los cambios han sido muy notorios, en cuanto al crecimiento de la empresa y al mejoramiento de la calidad de nuestro ambiente de trabajo. Me atrevería a decir que la empresa se ha *camaleonizado*, por decirlo así, en muchos aspectos.

Muchos se estarán preguntando ¿Cuáles?, Cambios que para mi, en mi cargo de Recolectora han sido muy buenos, importantes, significativos y que quisiera enumerarlos...

1. Un Departamento de Talento Humano más organizado. Ahora contamos con un Jefe de Talento Humano, una Coordinadora de Bienestar y desarrollo y un completo equipo de trabajo que han logrado que ésta área crezca en beneficios para los empleados. Tales como mejores dotaciones, asesorías jurídicas y psicológicas, bonificaciones de cumpleaños, entre otros.
2. La empresa gracias al Sistema de Gestión de Calidad mejoró procesos y se pudo certificar.
3. Igualdad de salarios para algunos compañeros que realizan el mismo trabajo.

4. Nuevos proyectos como el Telepeaje han contribuido con el mejoramiento de nuestra actividad. Ahora nuestro servicio es más ágil, logrando que nuestros clientes se sientan satisfechos.

5. Mejoramiento de nuestros puestos de trabajo y estaciones de peajes con abanicos, aires, neveras, hornos microondas y mejores sillas.

Estos son solo algunos ejemplos de los cambios que ha tenido la empresa, quise mencionarlos porque en los años que llevo laborando con La Operadora he sido participe de ellos y quiero en esta primera publicación felicitar a todas las personas que han colaborado para que todas estas mejoras se den, agradecerle a la empresa que me ha dado mucho e invitar a mis compañeros a participar dando su opinión en próximas ediciones.

## ZONA COMERCIAL

### PREPARACION Y VENTA DE POSTRES

(Tres leches, Napoleon, arroz con leche y flan), MANUALIDADES (Cerámica, arte country, pintura en tela), comunicarse con Sandra Soto al teléfono 311 4 31 24 80

### MANTENIMIENTO Y REPARACION DE COMPUTADORES A DOMICILIO, REVISION TECNICA GRATIS,

comunicarse con Luis Canedo a los teléfonos 312 6537597 o al fijo 6623829.

### EVENTOS Y EVENTOS (Organización de

convenciones, hospedaje, reuniones sociales, excursiones, banquetes, asistencia bilingüe, servicio de escolta) 310 6905029 o 3126176923 - Carmen Hernandez.

**DAYLAKAR STYLOS E.U.** (Venta de ropa para damas, caballeros y niños) ubicado en los Corales M-O L-39 telefonos:6673518 o 3162474917

**EDICIONES KARIBANA E.U.** Pone a su disposición el servicio de diseño gráfico en general: diseñamos tarjetas, plegables, afiches, avisos, revistas y logos para usted o su empresa. Contáctenos al teléfono:312 6617779 o 320 5584256. Rosario Blanco.

**PRODUCTOS CONGELADOS** Distribuyo empanadas de pollo, carne hawaiana,, deditos de queso. Servicio a domicilio Nicolás Loorduy Pedidos al celular: 301 3846828



La Familia Blanco Morante agradece las manifestaciones de condolencias recibidas por el fallecimiento de la señora GEOVELA DEL S. MORANTE DE BLANCO, madre de Rosario Blanco Morante, Asistente de Dirección de Operadora Vial



# CRUCIVIAL

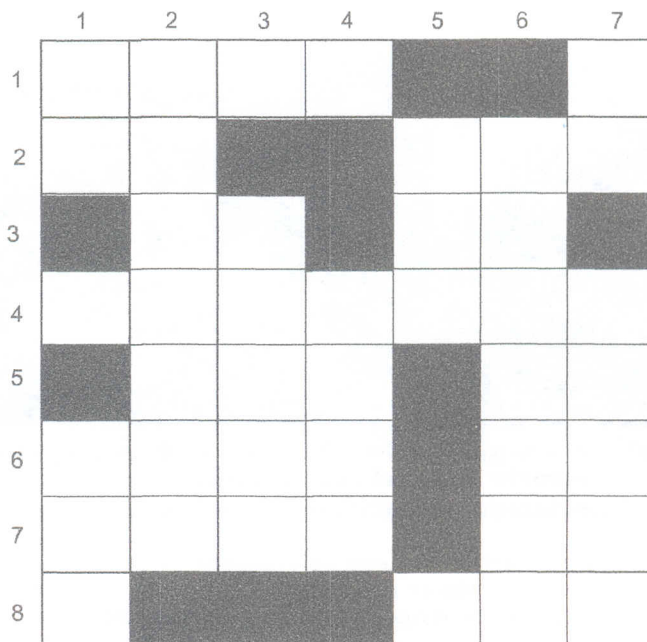
Por Rosario Blanco

## Horizontales

1. Documento que se levanta en caso de accidente.
2. Artículo neutro. - Apcope de organización.
3. Inv., en la tarde. - Conozco.
4. Nuestra mascota.
5. Radio Televisión Italiana. - Agencia de noticias.
6. Donde se guarda el recaudo. - Rutenio.
7. Lastimada. - Gramo.
8. Inv., combustible muy utilizado.

## Verticales

1. Aluminio. - Auto gringo.
2. Un departamento de Operadora.
3. Lo que se paga por transitar en el Corredor.
4. Operadora...
5. Inv. Norma de calidad.
6. Vuelve a cargar la tarjeta.
7. Inv., Plata. Inv., conjunto, montón.



## CHISTES JAJAJA

### "RAZONES DIVINAS"

El hombre ante Dios pregunta:  
Señor ¿Por qué hiciste a la mujer tan divina  
y tan bella?

"Para que te enamores de ella, hijo mío",  
contesto el Creador  
Pero querido Padre, ¿y por que la hiciste tan  
tonta?

Hay hijito... "para que ella se enamore de  
ti..."



Dice un ciego: ¡Veo sombras!  
Dice un sordo: ¡Oigo pasos!  
Dice un cojo: ¡Sea quien sea, lo agarramos a  
patadas!

## ADIVINANZAS Y ACERTIJOS

Cuatro gatos en un cuarto,  
cada gato en un rincón,  
cada gato ve tres gatos,  
adivina cuántos gatos son.

R: sotag ortauc

### ¿Qué será?

Un león muerto de hambre,  
¿de qué se alimenta?

R: .otrem atse eugrop adan ed-

Yo iba andando hacia Villa la Vieja, cuando me encontré con tres  
viejas. Cada vieja llevaba un saco, cada saco llevaba tres ovejas.  
¿Cuántas viejas iban hacia Villa la Vieja?

R: ílla ed anínev euq onis, ajeiV al alliV a nabi on sajiev sal eugrop, anugniN

De noche llegaron sin ser  
invitadas.  
De día se perdieron: no están  
extraviadas.

R: sallertse sal

Si no hay, se ve;  
si hay poca, se ve; si hay mucha,  
no se ve.

R: dadirucso al

Un caballo blanco entró  
en el Mar Negro. ¿Cómo salió?

R: odajom

## FRASE PARA REFLEXIONAR

*"Cuando terminan las precauciones, comienzan los accidentes"*

Autor: Álvaro Blanco

# Sopa de letras

Por Gilma Lambis

D F W H N U A J D H S T N H U Y H T D D A D F W H  
O M P L A I N T N H R E C O V E R V H W G O M P L  
N Ñ G I O L L O R F E R R A N D G N Ñ L G O N Ñ G I  
F H O P E R A D O R A V I A L O S S L O E O Q Z O O  
E J K W I G F G H F T U O P A O S S M R I U R J I X  
G K O L P B N A U E S A D F I A A B A I X U E K X  
A D C E D A M R D J R R M R X M M O M F Ñ L A H Ñ  
L C A M I O N Q E E E N A C Z B T T B E C T G I T  
U O P E R A E A U Q H U D I B U E T U N U A M L T  
C K W I G F C Q T A S M C T D F Y O L A E G L A O  
S O L P B N N Q U E T A I G T G M A P E L E T M  
A A E T A A C L E T A C N E T A E Y C A R R I L Y  
B L E L L D O R A V I R X I O Q Z O I A A V S D O R A  
I C T T A R R I A O O A X U E K X L E C O A I E L  
D A O Q Z O O A R R I A Ñ L A H Ñ A R R A C U L A  
E L I U R J I F E J A E P E L E T O V I A M E R O  
A U X U E K X O Y I Y F O I I O Q Z O L A M A G R  
L C Ñ J A R D I N E S I C A N I B A C X U E K X S T H O  
A G E D A A P E T R I C I A M Ñ L A H Ñ A Y H I E  
F A A Y F Y N H O Y I Y F O I I H F C N S E M A F  
I N E A M O T O U R M I N D M A A C A I I U R J I  
Q O T E U P Y O U R M I N D M A A C A I I U R J I  
H L E A S T I D I O S O E E Y C O O T O X U E K X  
O O U T A D F R T E W E R M O T P E Ñ L A H Ñ  
G V Q S E M V I A S P E A J R M O T P E A J E S I  
U D I C I E F I L B E R C A O K R Y H I E A C Y F  
I E T D I O S T A D M C C C O K R Y H I E A C Y A  
D G E D A A P A T R I C I A M L S E Ñ A L E S R D  
E T A S E M A F O R O S A C O K R Y H I E A C Y A  
H O J E A O K R Y H I E A C O K R Y H I E A C Y A  
U E J E A O K R Y H I E A C J E A O K R I T E A M E  
B B M I C I E D F R B E F T O D T O J I U O A N O  
B Y H E F G N E S I T A T E D Q R S T U V O X Y O  
F R R E N E S A P O I J L K T K B I G T A U U Z U  
H O J E A O K R Y H I E A C O K R Y H I E A C Y A

AMBULANCIA  
BASCUA  
CABINAS  
CAMION  
CARRIL  
CARROCANASTA  
DINERO  
GRUAS  
JARDINES  
MOTOCICLETAS

OPERADORA VIAL DE COLOMBIA  
PEAJES  
SAMAFOROS  
SEÑALES  
TAG  
TALANQUERA  
TELEPEAJE  
TIQUETE  
USUARIOS  
VIAS

Los cartageneros  
amamos la vida,  
por eso respetamos  
las normas  
de tránsito

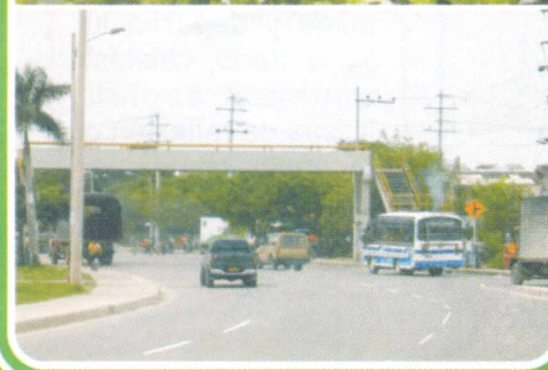


Un mensaje de Opevico



Aprovecha el buzón  
de mensajes  
instalado en cada  
peaje y deposita tu  
comentario, chistes,  
anuncio social,  
frases de reflexión ó  
tu pauta comercial.  
Con gusto la  
publicaremos.

# Concesión Vial de Cartagena



¡ SIEMPRE PENSAMOS EN USTED !