

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento <b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	Código <b>F-AC-DBL-007</b>	Fecha <b>10-04-2012</b>	Revisión <b>A</b>
Dependencia <b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	Aprobado <b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		Pág. <b>i(80)</b>	

**RESUMEN – TRABAJO DE GRADO**

<b>AUTORES</b>	<b>LAURA CRISTINA CARRASCAL MANOSALVA KELLY JULIANA PICÓN GARCÍA</b>		
<b>FACULTAD</b>	<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS</b>		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>TÉCNICO EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA</b>		
<b>DIRECTOR</b>	<b>ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL</b>		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>PROPUESTA PARA LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LUDICOTEX S.A.S., DE LA CIUDAD DE OCAÑA, CON EL FIN DE MEJORAR SU DESEMPEÑO FUNCIONAL</b>		
<b>RESUMEN</b> (70 palabras aproximadamente)			
<p><b>LA PROPUESTA PARA LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LUDICOTEX S.A.S., DE LA CIUDAD DE OCAÑA, CON EL FIN DE MEJORAR SU DESEMPEÑO FUNCIONAL PERMITIO REALIZAR EL DIAGNÓSTICO A LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA LUDICOTEX SAS, MEDIANTE LA MATRIZ DOFA SE PUDO CONOCER LA FALTA DE ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA EN LA MISMA, TODA VEZ QUE EN ELLA NO EXISTE UNA MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, POLÍTICAS, VALORES, ORGANIGRAMA Y DEMÁS HERRAMIENTAS BASE PARA EL DESARROLLO DE SUS OBJETIVOS.</b></p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
<b>PÁGINAS: 78</b>	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES:</b>	<b>CD-ROM:</b>



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL, OCAÑA N. DE S.  
 Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088  
[www.ufpso.edu.co](http://www.ufpso.edu.co)



PROPUESTA PARA LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA  
LUDICOTEX S.A.S., DE LA CIUDAD DE OCAÑA, CON EL FIN DE MEJORAR SU  
DESEMPEÑO FUNCIONAL

AUTORES:

LAURA CRISTINA CARRASCAL MANOSALVA

KELLY JULIANA PICÓN GARCÍA

Proyecto para optar al título de Técnico en Gestión Comercial y Financiera

Director

ELIZABETH BENAVIDES CARRASCAL

Especialista

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
TÉCNICO EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

Ocaña, Colombia

Abril, 2017

## Índice

pág.

<b>Capítulo 1. Propuesta para la organización administrativa de la empresa Ludicotex S.A.S., de la ciudad de Ocaña, con el fin de mejorar su desempeño funcional.....</b>	<b>8</b>
1.1 Planteamiento del Problema .....	8
1.2 Formulación del Problema .....	9
1.3 Objetivos.....	9
1.3.1 General.....	9
1.3.2 Específicos.....	9
1.4 Justificación.....	10
1.5 Delimitaciones.....	11
1.5.1 Conceptual.....	11
1.5.2 Operativa.....	11
1.5.3 Temporal.....	11
1.5.4 Geográfica.....	12
 <b>Capítulo 2. Marco Referencial.....</b>	 <b>13</b>
2.1 Marco Histórico.....	13
2.1.1 Historia de las confecciones a nivel mundial.....	13
2.1.2 Historia de las confecciones a nivel nacional.....	15
2.1.3 Antecedentes del sector textil y confecciones a nivel departamental y local.....	17
2.2 Marco Teórico .....	18
2.3 Marco Conceptual .....	22
2.3.1 Empresa.....	22
2.3.2 Proceso Administrativo.....	25
2.3.3 Análisis DOFA.....	28
2.4 Marco Legal.....	29
2.4.1 Constitución Política de 1991.....	29

2.4.2 Código de Comercio de Colombia .....	32
<b>Capítulo 3. Diseño Metodológico .....</b>	<b>35</b>
3.1 Tipo de Investigación .....	35
3.2 Población y Muestra .....	35
3.3 Recolección de la Información .....	36
3.4 Procesamiento y Análisis de la Información .....	36
<b>Capítulo 4. Presentación de resultados .....</b>	<b>37</b>
4.1 Diagnóstico sobre la estructura de la empresa Ludicotex S.A.S., que permita reconocer el estado administrativo interno y externo y sus efectos, mediante una matriz DOFA.....	37
4.1.1 Análisis de la encuesta realizada .....	37
4.2 Misión, visión, objetivos, principios, valores y organigrama donde se indique el nivel jerárquico, la comunicación y la autoridad requerida para el buen funcionamiento de la empresa Ludicotex S.A.S. ....	49
4.2.1 Misión.....	51
4.2.2 Visión.....	51
4.2.3 Objetivos.....	51
4.2.4 Valores.....	51
4.2.5 Organigrama .....	52
4.3 Manual de funciones y procedimientos que posibilite establecer mejoras en el desempeño de los operarios de la empresa Ludicotex S.A.S. ....	53
4.3.1 Manual de funciones.....	53
4.3.2 Manual de procedimientos.....	57
4.4 Reglamento interno de trabajo que contribuya en el accionar del talento humano que labora en la empresa .....	63
<b>Capítulo 5. Conclusiones .....</b>	<b>72</b>
<b>Capítulo 6. Recomendaciones .....</b>	<b>73</b>

**Referencias.....74**

**Apéndice.....77**

# Capítulo 1. Propuesta para la organización administrativa de la empresa Ludicotex S.A.S., de la ciudad de Ocaña, con el fin de mejorar su desempeño funcional

## 1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, el mejoramiento de las prácticas administrativas busca obtener resultados productivos de la más alta calidad, no sólo con el fin de ofrecer el mejor producto sino también de brindar el mejor servicio integral a sus clientes, considerando que la empresa será evaluada fundamentalmente por la atención y servicio que proporcione, acompañado del producto vendido. (Obando, 2007)

Es claro que el objetivo de toda compañía es la satisfacción total de sus clientes, ya sean de carácter interno como los son las diferentes áreas o dependencias de la empresa o externos como los compradores, por tal motivo quienes deben procurar estar a la vanguardia frente a las necesidades de los mismos. (Cifuentes & Forero, 2011)

Ludicotex S.A.S., es una empresa con actividad económica Comercio al por menor de prendas de vestir y sus accesorios. Igualmente, se cuenta con un taller de diseño y confección de ropa para niños y niñas. Ludicotex S.A.S., es una de tantas pymes que tiene carencia en las áreas funcionales y que inicialmente se interesó principalmente por permanecer en el mercado, pero que en la actualidad ha visto la necesidad de expandirse y tener una mayor proyección empresarial para llegar a convertirse en una organización reconocida en el sector confecciones.

Es así como surge la necesidad de diseñar una organización administrativa, con la finalidad de tener una empresa organizada con funciones y procesos claros, en la búsqueda de una mejor condición operacional, que supla con amplitud los requerimientos del sector al cual pertenece.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Qué beneficios traerá para la empresa Ludicotex S.A.S., la propuesta de una organización administrativa?

## **1.3 Objetivos**

**1.3.1 General.** Proponer una organización administrativa para la empresa Ludicotex S.A.S. de la ciudad de Ocaña, con el fin de mejorar su desempeño funcional.

**1.3.2 Específicos.** Realizar un diagnóstico sobre la estructura de la empresa Ludicotex S.A.S., que permita reconocer el estado administrativo interno y externo y sus efectos, mediante una matriz DOFA.

Determinar la misión, la visión, los objetivos, principios, valores y el organigrama donde se indique el nivel jerárquico, la comunicación y la autoridad requerida para el buen funcionamiento de la empresa Ludicotex S.A.S.

Diseñar un manual de funciones y procedimientos que posibilite establecer mejoras en el desempeño de los operarios de la empresa Ludicotex S.A.S.

Plantear un reglamento interno de trabajo que contribuya en el accionar del talento humano que labora en la microempresa.

#### **1.4 Justificación**

La estructura administrativa es un factor importante para garantizar el óptimo funcionamiento de una compañía. Con la investigación se quiere dar a conocer la importancia que tiene trabajar en la elaboración de una estructura administrativa para Ludicotex S.A.S. El proceso consiste en realizar un análisis interno y externo de la microempresa, identificando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, para de este modo hacer una propuesta que responda a las necesidades encontradas. Todo esto con el fin de que se puedan implementar mejoras tales como la optimización de cargas laborales, lo cual se verá reflejado en la satisfacción de los clientes actuales, llegando a obtener un mejor posicionamiento en el mercado; atrayendo así nuevos clientes.

Con este trabajo se pretende realizar una labor de estructuración administrativa de la microempresa Ludicotex S.A.S., que le permitirá avanzar por el camino de la excelencia empresarial; con carácter experimental, crítico, creativo e innovador al servicio de los diferentes segmentos de clientes que tiene. Realizando el estudio de investigación en este campo será posible aplicar conocimientos en una forma más práctica y real en el mundo empresarial,

también se aprovechará la oportunidad de ampliar el conocimiento sobre una estructura importante para el éxito de una compañía y su significado para la mayoría de las empresas.

Finalmente se constituye en una oportunidad para poner en práctica y demostrar el conocimiento administrativo, que la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, ha formado en los estudiantes de Técnico en Gestión Comercial y Financiera, en cumplimiento de su actividad misional de extensión.

## **1.5 Delimitaciones**

**1.5.1 Conceptual.** Esta propuesta abarca términos relacionados con la estructura administrativa tales como: Matriz DOFA, misión, visión, organigrama y manual de funciones y procedimientos.

**1.5.2 Operativa.** El cumplimiento de los objetivos del siguiente estudio puede ser afectado por distintos factores. De surgir en el desarrollo del mismo, algún inconveniente que amerite modificaciones significativas, éstas serán consultadas con el director del mismo y comunicadas al Comité Curricular.

**1.5.3 Temporal.** La realización del proyecto tendrá duración de ocho (8) semanas, a partir de la aprobación del anteproyecto, como se muestra en el cronograma de actividades.

**1.5.4 Geográfica.** La realización del trabajo de grado será llevado a cabo en las instalaciones de la microempresa Ludicotex, ubicada en la Calle 11 # 18-34, Martinete, de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

## Capítulo 2. Marco Referencial

### 2.1 Marco Histórico

**2.1.1 Historia de las confecciones a nivel mundial.** De acuerdo a los arqueólogos y antropólogos, los signos de vestimenta más antiguos probablemente consistieron en pieles, cueros, hojas o pasturas, envueltas o atadas alrededor del cuerpo como protección de los elementos de la naturaleza. Así mismo, el ingreso de los bárbaros en el imperio romano transformó la vestimenta. Los jefes militares vestían a la romana cuando pasaban el pomerium. Al guiar las tropas -en su mayoría, germanos- vestían bragas, a la manera de estos pueblos. Hubo adaptación de prendas de uno y otro lado, así los bárbaros usaron la túnica más corta que la romana para favorecer los movimientos. A través de escritos de Paulo Diácono, se sabe que la vestimenta de los lombardos era suelta y generalmente de lino, como solían llevarlos los anglosajones, decorados con amplias orlas de tejido de diversos colores. Los zapatos eran abiertos casi hasta la extremidad del dedo mayor, sostenidos por medio de correas entrelazadas (Miranda, 2012).

Luego, el renacimiento supone un florecimiento cultural inmenso . La industria textil estaba fuertemente ligada a la burguesía., por lo que desde ahora existirá una moda de y para las clases medias. La moda empezó a adquirir mayor importancia , llegando a ser una preocupación de la adinerada burguesía.. Las prendas se empezaron a considerar una inversión, dedicándole tiempo a su mantenimiento y reparación. El uso de camisa, jubón y justillo por parte de los hombres, y el uso de vestidos o faldas por parte de las mujeres, se volvió una constante hasta el siglo XVII. A través de los años la primera vestimenta fue de cueros y pieles. Y esta moda

persistió a través del tiempo, ya que hoy también vemos prendas hechas de estos materiales.

Luego aparecieron las telas fabricadas en telar. Se cree que el telar existe desde hace unos 7 mil años.

En la Edad Media comenzaron a realizarse los tejidos de punto y mallas. Y hasta el siglo XIX, se usaban elementos naturales para fabricar las telas, como algodón, lana y seda. En las últimas décadas de ese siglo, hacen su aparición las fibras sintéticas, usándose en la fabricación de telas. Luego se redujo en gran manera el mercado de géneros, dado que las prendas comenzaron a comprarse hechas. Aunque todavía había un gran porcentaje de hechura a mano, se hizo notoria la gran producción industrial. En el proceso de llegar a la prenda hecha, se fueron siguiendo muchos pasos: fabricación y preparación del hilo en husos..., armado de conos..., teñido..., hechura de la tela, confección, siendo, a veces, necesario realizar otros procedimientos más, como impermeabilización o antiarrugas. En 1733, el inglés John Kayd Lancashire, logró el primer adminículo manual que dió luego lugar a la lanzadera. En 1889, James Northrop construyó el primer telar que daba 150 pasadas por minuto (Piñuela, 2007).

Posteriormente, desde fines del Siglo XX, la falta de tiempo de la mujer por su actividad en el área laboral, hizo que comenzara a volcarse a la ropa de fibras artificiales para los niños, dado que no requieren cuidados especiales. Ya desde mediados del Siglo XX, cuando el vienés Walter Artzt, realizó una prenda para bebés, de una sola pieza, llamada enterito, con prendedura que permitía cambiar los pañales sin desvestir al niño, fue adoptado con mucho entusiasmo, convirtiéndose en una prenda que gozó de gran éxito.

Ahora bien, en los años 40 comenzaron a aparecer las prendas unisex, las cuales tuvieron mucho auge entre los jóvenes. Y año tras año, el vestuario va sufriendo transformaciones y nuevas tendencias en manos de prestigiosos diseñadores que van dejando su sello personal en cada creación. Y a medida que pasan los tiempos las modas van cambiando más rápidamente (Piñuela, 2007, pág. 3).

**2.1.2 Historia de las confecciones a nivel nacional.** La industria textil y de confección es uno de los sectores industriales con mayor tradición y dinamismo en la historia económica colombiana. Desde el comienzo de este siglo, empresas textiles aportaron al país fuentes de generación de empleo y creación y utilización de nuevas tecnologías. La industria textilera empezó produciendo con hilazas importadas, luego emprendió el proceso de integración que dio paso a la autosuficiencia en los años 50. Desde entonces empezó el crecimiento de la industria algodонера y posteriormente el comienzo de las fábricas productoras de fibras sintéticas y artificiales. En los últimos años la industria textil ha enfrentado dificultades debido a la competencia del contrabando y otras prácticas desleales del comercio como el dumping, que han desplazado al productor en el mercado nacional. La industria de la confección ha sido afectada, entre otras cosas, por las importaciones de saldos de países como Estados Unidos, de ropa usada y contrabando (en muchos casos relacionados con el lavado de dólares), y especialmente por las piraterías de muchas marcas. Estos factores le han restado competitividad y han creado inestabilidad en las empresas del sector. (Imebu, 2010)

Línea del tiempo de la confección textil en Colombia. 1903 Aparece el Almacén al Día fundado por los hermanos Liévano, su especialidad fue inicialmente el vestido para hombre.

Al principio importaban los trajes, luego los fabricaban. Contrataron un sastre inglés con el que se formaron los primeros profesionales colombianos. La sastrería y la importación de trajes eran actividades íntimamente ligadas. (Sena, 2011)

1907 Se funda Coltejer por Alejandro Echavarría.

1910 En la celebración del centenario de la Independencia, se realiza una exposición con los más afamados sastres capitalinos. Primer premio: Daniel Valdiri por la presentación de un sobretodo.

1916 Cromos dedica a la moda femenina, la sección Elegancias.

1916 La mujer colombiana se sigue vistiendo como en la Bella época, sin adoptar aún la sencillez que la guerra había impuesto en Europa.

1920 Se crea en Bello, Antioquia la matriz de Fabricato. Inicia operaciones en 1923.

1924 Se funda Valher, pionera de la industria de la confección en Pereira

1924 Aparece el primer vestido de baño en el mundo, que deja al descubierto los brazos y las piernas.

1925 La moda en Bogotá se ha sincronizado con la de París. Imagen: vestido de la época, los accesorios intentan disimular la desnudez de la nueva moda.

1929 Se crea la Sociedad Cundinamarquesa de Sastres con el fin de reforzar el gremio ante la competencia de los inmigrantes italianos. Clausurada en 1933.

1929 Los textileros lanzan al mercado el Tweed.

1934 Se crea el Concurso Nacional de la Belleza. Imagen: Cromos (Sena, 2011, pág. 2)

**2.1.3 Antecedentes del sector textil y confecciones a nivel departamental y local.** A nivel Departamental, se puede hacer referencia de las 40 empresas afiliadas a Corpomoda en la ciudad de Ocaña, 30 de ellas se dedican a la confección de ropa de alta costura, ropa infantil, pijamas y otros. El resto produce Jean.

Igualmente y, teniendo en cuenta que la industria textil agrupa todas aquellas actividades dedicadas a la fabricación y obtención de fibras, hilado y tejido, se puede afirmar que en la ciudad de Ocaña actualmente no existen fábricas dedicadas a la elaboración de telas e insumos para la confección debido al escaso desarrollo de la industria local, existiendo solamente talleres de confección.

Por otra parte la mayor parte de talleres de confección no cuentan con las herramientas y maquinarias necesarias, funcionan en los hogares de manera informal, aproximadamente el 50% de estos aún no están registrados en la cámara de comercio ni llevan ningún tipo de registro

como lo demuestra el estudio realizado por la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña a este sector, la mano de obra no es especializada y carece de sistemas de producción a gran escala por tal razón los precios son poco competitivos en muchos casos porque se maneja bajos volúmenes de producción.

Actualmente existen aproximadamente 17 talleres de confección registrados en la Cámara de Comercio de Ocaña, según base de datos suministrada por la entidad, destacándose la participación de la fábrica Tejijunior en el sector, confeccionando uniformes escolares y ropa deportiva, posee maquinaria y equipos actualizados para la confección y estampados, con seis empleados fijos y seis indirectos que son sus aliados estratégicos maquila.

## 2.2 Marco Teórico

El trabajo de grado se basa en las siguientes teorías especialmente administrativas.

**Teoría financiera de la empresa.** Proporciona las herramientas tendientes a interpretar los hechos que ocurren en el mundo financiero y su incidencia en la empresa, como así también reconocer situaciones que antes eran irrelevantes y pueden traer aparejado consecuencias graves, en una época de cambios constantes en el mundo. (Valentín Azofra, 2013)

**Decisiones de inversión.** Implican planificar el destino de los ingresos netos de la empresa flujos netos de fondos a fin de generar utilidades futuras.

**Decisiones de financiación.** Persiguen encontrar la forma menos onerosa de obtener el dinero necesario, tanto para iniciar un proyecto de inversión, como para afrontar una dificultad coyuntural.

**Decisiones de distribución de utilidades.** Tienden a repartir los beneficios en una proporción tal que origine un beneficio importante para los propietarios de la empresa, y a la vez, la valoración de la misma. Una combinación óptima de las tres decisiones genera el mayor valor de la empresa para sus dueños. (Valentín, p.2)

**Teoría del valor.** Para Marx y otros autores que le anteceden como Smith y Ricardo, el trabajo es el único que produce el valor. La teoría del valor está compuesta por principios que describen las relaciones que se presentan en un sistema económico y que se manifiestan exclusivamente en magnitudes, es decir, que se pueden expresar de manera cuantitativa. Así, con la condición de la existencia de un conjunto de individuos en relación con una lista de bienes dados a priori, la teoría del valor busca asociar valores o precios a estos bienes conocidos. (Valentín, p.4)

**Teoría del Control.** A partir del año 1955, se desarrollan los métodos temporales, con el objetivo de solucionar los problemas planteados en aplicaciones aeroespaciales, estos métodos reciben un fuerte impulso con el desarrollo de las computadoras digitales, que constituían la plataforma tecnológica necesaria para su implantación, prueba y desarrollo. (Valentín, p.5)

**Teoría de sistemas.** Con esta teoría surge la preocupación fundamental por la construcción de modelos abiertos más o menos definidos y que interactúan dinámicamente con el

ambiente y cuyos subsistemas denotan una compleja interacción igualmente interna y externa. Los subsistemas que forman una organización son interconectados e interrelacionados, mientras que el suprasistema ambiental interactúa con los subsistemas y con la organización como un sistema. (Valentín, p.6)

**Teorías administrativas.** Son diversos los enfoques teóricos que se han adoptado a la hora de estudiar los fenómenos organizacionales, esto se acentúa más en la actualidad debido a la complejidad presentado por el sector, haciendo que su estudio se enfoque de diversas maneras, permitiendo gran cantidad de variables. (Valentín, p.6)

En la actualidad, la teoría administrativa estudia la administración de asociación y demás tipos de organizaciones desde el punto de vista de la interacción e interdependencia de las cinco variables principales, cada una de las cuales es objeto específico de estudio de una o más corriente de la teoría administrativa. Las cinco variables básicas, (tarea, estructura, personas, tecnología y ambiente) constituyen los principales componentes en el estudio de administración de la asociación. El comportamiento de estas variables es sistémico y complejo: cada una ellas influye y es influenciada por las demás; si se modifica una ellas, las otras también se modifican en mayor o menor grado.

**Teoría del Clima Organizacional.** Una de las teorías que nos ayuda a interpretar el clima organizacional del personal de la empresa objeto de estudio es la Teoría de los Sistemas de Likert, la cual menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben,

por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción. Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables. Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones. (Peña, Diaz, & Carrillo, 2015)

Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Igualmente, expone que las variables consideradas en el concepto de Clima Laboral son: del ambiente físico, Estructurales, del ambiente social, Personales y las propias del Comportamiento organizacional. (Peña, Diaz, & Carrillo, 2015)

**Teoría de la transparencia.** El concepto de transparencia es considerado una condición obligatoria dentro de muchas áreas de la seguridad. Los procedimientos deben ser conocidos y claros. La transparencia no siempre es absoluta, existen pasos intermedios entre un programa completamente opaco y uno transparente.

**Teoría de la confianza.** Es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones. (Palomares, 2010)

**Teoría de toma de decisiones.** La toma de decisión es un proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todas las personas pasan los días y las horas de la vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de la vida, mientras otras son gravitantes en ella. (Palomares, p.5)

**Teoría del desarrollo económico.** En relación a la teoría del desarrollo económico se tomó las bases de la teoría de la dependencia que surgieron en 1950 como resultado, entre otros, de las investigaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Uno de los autores más representativos fue Raúl Prebisch. El punto principal del modelo Prebisch es que para crear condiciones de desarrollo dentro de un país es necesario. (Alford, 2009)

## 2.3 Marco Conceptual

**2.3.1 Empresa.** Se entiende por empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, administración, custodia de bienes o para la prestación de servicios.

Las empresas están clasificadas de acuerdo con la actividad como: agropecuarias, mineras, industriales, comerciales y de servicios. De acuerdo con el tamaño en pequeña empresa, mediana y gran empresa, de acuerdo con la procedencia del capital en privadas, oficiales y de

economía mixta; por último de acuerdo con el número de propietarios en empresas individual, unipersonal y sociedades. Entendiéndose ésta última clasificación: Individual empresa unitaria o propietario único, pero las actividades de la empresa se extiende a más personas; la unipersonal es la persona natural jurídica que destina parte de sus activos para la realización de actividades de carácter mercantil y por último sociedades, empresas de dos o más personas socios. (Serna, 1999)

**Microempresa.** Unidad económica que posee planta de personal no superior a los diez trabajadores permanentes y activos totales a los 501 salarios mínimos legales vigentes Ley 590/2000 MIPYME.

La microempresa es una forma de organización dedicada a la producción de bienes o prestación de servicios, destinados al mercado con una mínima regularidad y una escala de operación reducidos. Dentro de ella la separación del trabajo y el capital no existe, el microempresario participa en el proceso de producción realizando alguna actividad, y los trabajadores desempeñan más de una tarea; existen máquinas pero las herramientas manuales predominan y la mano obra es poco calificada. (Serna, p.20)

Las microempresas pueden ser según la propiedad. Microempresa de propiedad individual, es aquella donde el propietario es una persona y a la vez trabajador, contrayendo responsabilidades laborales. (Gordillo, 1988)

Microempresa Familiar, la unidad familiar es propietaria y trabajadora de la empresa, siendo esto motivo para no existencia salarial, sino apropiación de la utilidad familiar.

Microempresa Asociativa, varias personas son propietarias de la empresa aportando capital y su propio trabajo, eligiendo a quienes desempeñen funciones de dirección o ser elegidos para la misma. Participan de la utilidad.

Microempresa ampliada, logran retener los excedentes generados por la producción, permitiendo condiciones productivas a una escala creciente; año tras año aumentan su maquinaria.

Microempresa de acumulación simple, aquellas que retienen los excedentes generados por la producción pero en un menor grado.

Microempresa de subsistencia, aquellas que no logran producir o retener excedentes económicos para crear o reproducir la producción, sino que se limita a remunerar el trabajo.  
(Gordillo, p.35)

**2.3.2 Proceso Administrativo**. Es la interacción dinámica de las diferentes funciones administrativas convertidas en la herramienta básica que permite la corrección y ajuste continuo mediante la retroalimentación para la evolución y el cambio permanente. El proceso permite el curso de acciones concibiendo la aplicación de los principios (Planeación, Organización, Dirección y Control) y funciones para la consecución de los objetivos. (Chiavenato, 1999)

***Planeación***. Esta función determina anticipadamente, los objetivos a cumplirse y qué debe hacerse para el logro de éstos de la mejor manera posible. La planeación determina dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo y en qué orden; esta función es considerada como técnica para minimizar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de la empresa. (Chiavenato, p.58)

***Organización***. Estructura dentro de la cual se agrupan y clasifican las actividades con el fin de alcanzar los objetivos predeterminados en la Planeación. Asigna los recursos necesarios y coordina los esfuerzos que indica el trabajo de modo cooperativo con las demás personas, facilitando el establecimiento de políticas lo cual permite a la empresa pronosticar su futuro y sus probables ganancias. (Allen, 1999)

La organización es de gran importancia porque ejerce una función integradora, que permite la articulación y coordinación de los componentes de la empresa y facilita el desarrollo de procesos tales como; agrupa y delimita actividades de la empresa, asigna funciones y tareas, determina niveles de jerarquía, suministra métodos de trabajo, establece relaciones entre unidades de trabajo, asigna responsabilidades, define líneas de autoridad y define la estructura de

la empresa. Sin una base organizacional constante no se podría confiar en los pronósticos.

(Allen, p.60)

La función de Organización consta de cuatro componentes; tareas, personas, órganos y relaciones. (Albers, 1998)

Tareas, trabajo realizado en una empresa que origina la especialización de una actividad o función, derivada esta última de los objetivos definidos en la planeación.

Personas, cada una de éstas es designada para ocupar un cargo que es una porción específica del trabajo global. Esta designación debe tener en cuenta habilidades, actividades e interés y comportamiento etc.

Órganos, las personas y el trabajo se agrupan en órganos a medida de que tengan características u objetivos semejantes.

Relaciones, lazos que unen a las persona con su trabajo y con las demás personas.

Como organizar, es un proceso continuo en el que es necesario evaluar periódicamente y la estructura de la empresa tiende a cambiar esta debe asegurarse de utilizar los siguientes instrumentos. (Albers, p.101)

**Organigrama.** Técnica de organización con la que se representa gráficamente la estructura de la empresa. En ella se puede observar los cargos, funciones, niveles jerárquicos, autoridad y relaciones existentes entre las diferentes unidades. (Anzola, 1987)

**Manual de Funciones.** Es una técnica de organización que consiste en un documento que describe detalladamente la organización de la empresa, funciones correspondientes a cada empleo y determina los requisitos específicos para su ejercicio. (Becerra, 1985)

**Manual de procedimientos.** Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido. (Unam, 2010)

**Misión.** La misión de una empresa es una declaración o manifestación duradera del objeto, propósito o razón de ser de una empresa. No existen reglas al momento de definir la declaración de la misión de una empresa. Éstas suelen variar en extensión, contenido y grado de especificidad; pero según los especialistas, una declaración de misión efectiva que permita obtener los beneficios descritos anteriormente, debe contar con las siguientes características:

Ser clara y comprensible para todos los miembros de la empresa.

No ser muy limitada al punto de poder limitar el accionar de los miembros de la empresa, pero tampoco muy amplia al punto de poder provocar confusiones sobre lo que hace la empresa.

Decir en pocas palabras en qué consiste el negocio.

Distinguir la empresa de otras similares. (Chiavenato, 1999)

**Visión.** La visión es creada por la persona encargada de dirigir la empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos. (De Alba, 2005)

La visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito, a fin de crear el sueño (compartido por todos los que tomen parte en la iniciativa) de lo que debe ser en el futuro la empresa.

Una vez que se tiene definida la visión de la empresa, todas las acciones se fijan en este punto y las decisiones y dudas se aclaran con mayor facilidad. Todo miembro que conozca bien la visión de la empresa, puede tomar decisiones acorde con ésta. (De Alba, p.48)

**2.3.3 Análisis DOFA.** Es una herramienta de análisis utilizada para examinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de un negocio y que permite trabajar con toda su información.

Con la realización de un análisis DOFA a la Ferretería Alkosto, se pretende evaluar la interacción de los factores internos y externos del mismo para conocer su situación administrativa. Muchas de las conclusiones, obtenidas como resultado del análisis DOFA, podrán ser de gran utilidad a la empresa para mejorar en el desarrollo de sus actividades y en la consecución sus objetivos. El análisis DOFA debe enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito de su negocio. Debe resaltar las fortalezas y debilidades diferenciales internas al

compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno.

Lo anterior significa que el análisis DOFA consta de dos partes: una interna y otra externa. La parte interna tiene que ver con las fortalezas y las debilidades de su negocio. La parte externa mira las oportunidades que ofrece en el mercado y las amenazas que debe enfrentar su negocio en el mercado seleccionado. Aquí se tiene que desarrollar la capacidad y habilidad para aprovechar esas oportunidades y para minimizar o anular esas amenazas. (De Alba, p.58)

## 2.4 Marco Legal

**2.4.1 Constitución Política de 1991. Artículo 38.** Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad. (Congreso de la República, 1991)

**Artículo 58.** Modificado por el art. 1, Acto Legislativo No. 01 de 1999. el nuevo texto es el siguiente: Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social, resultare en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social.

La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica.

El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad.

Por motivos de utilidad pública o interés social definidos por el legislador, podrá haber expropiación mediante sentencia judicial e indemnización previa. Este se fijará consultando los intereses de la comunidad y del afectado. En los casos que determine el legislador, dicha expropiación podrá adelantarse por vía administrativa, sujeta a posterior acción contenciosa-administrativa, incluso respecto del precio.

Texto original. Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivo de utilidad pública o interés social, resultaren en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social.

La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica.

El estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad.

Por motivos de utilidad pública o de interés social definidos por el legislador, podrá haber expropiación mediante sentencia judicial e indemnización previa. Esta se fijará consultando los intereses de la comunidad y del afectado. En los casos que determine el legislador, dicha

expropiación podrá adelantarse por vía administrativa, sujeta a posterior acción contenciosa administrativa, incluso respecto del precio.

Con todo, el legislador, por razones de equidad, podrá determinar los casos en que no haya lugar al pago de indemnización, mediante el voto favorable de la mayoría absoluta de los miembros de una y otra Cámara.

Las razones de equidad, así como los motivos de utilidad pública o de interés social, invocados por el legislador, no serán controvertibles judicialmente.

**Artículo 333.** La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.

La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.

La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación. (Congreso de la República, 1991)

**2.4.2 Código de Comercio de Colombia.** Art. 10.- Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles. (Congreso de la República, 2005)

La calidad de comerciante se adquiere aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona.

Art. 11. Las personas que ejecuten ocasionalmente operaciones mercantiles no se considerarán comerciantes, pero estarán sujetas a las normas comerciales en cuanto a dichas operaciones.

Art. 12. Toda persona que según las leyes comunes tenga capacidad para contratar y obligarse, es hábil para ejercer el comercio; las que con arreglo a esas mismas leyes sean incapaces, son inhábiles para ejecutar actos comerciales.

Art. 13. Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;

Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y

Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

Art. 14.- Son inhábiles para ejercer el comercio, directamente o por interpuesta persona:

Los funcionarios de entidades oficiales y semioficiales respecto de actividades mercantiles que tengan relación con sus funciones, y

Las demás personas a quienes por ley o sentencia judicial se prohíba el ejercicio de actividades mercantiles.

Si el comercio o determinada actividad mercantil se ejerciere por persona inhábil, ésta será sancionada con multas sucesivas hasta de cincuenta mil pesos que impondrá el juez civil del circuito del domicilio del infractor, de oficio o a solicitud de cualquiera persona, sin perjuicio de las penas establecidas por normas especiales.

Art. 17.- Se perderá la calidad de comerciante por la incapacidad o inhabilidad sobrevinientes para el ejercicio del comercio.

Art. 18.- Las nulidades provenientes de falta de capacidad para ejercer el comercio, serán declaradas y podrán subsanarse como se prevé en las leyes comunes, sin perjuicio de las disposiciones especiales de este Código.

Art. 19.- Es obligación de todo comerciante:

Matricularse en el registro mercantil;

Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;

Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;

Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;

Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal. (Congreso de la República, 2005)

## Capítulo 3. Diseño Metodológico

### 3.1 Tipo de Investigación

Según (Rivas, 1995), la investigación descriptiva, trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones. Este tipo de investigación, no se ocupa de la verificación de la hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente.

En la presente investigación, se realizó un estudio descriptivo que permitió poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos de sus autores para darle solución al problema, a través de información obtenida de la institución y de la población encuestada.

Igualmente, este tipo de investigación, ayudó a la exposición de las características que identifican los diferentes elementos, componentes y su interrelación respecto a la problemática del proyecto.

### 3.2 Población y Muestra

La población estará conformada por las nueve personas que hacen parte del área administrativa y operativa de la empresa, la cual se encuentra estructurada de la siguiente manera:

#### **Área administrativa:**

Administrador (1)

Secretaria (1)

**Área operativa:**

Vendedor (1)

Operario de corte (2)

Operario de confección (3)

Operario de estampado (1)

Teniendo en cuenta que la población es limitada, se toma como muestra para el desarrollo de la propuesta la totalidad de la misma.

### **3.3 Recolección de la Información**

La información se recolectará, utilizando como herramienta la aplicación de una encuesta a los empleados de la empresa, las preguntas se relacionan con el tema, siendo esta aplicada a través de la interacción personal.

### **3.4 Procesamiento y Análisis de la Información**

Teniendo en cuenta la información recolectada por medio de la encuesta, aplicada a la población objeto de la investigación, ésta se presentará de forma cuantitativa en tablas y graficas con sus respectivos porcentajes y de formar cualitativa a través del análisis de cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario.

## Capítulo 4. Presentación de resultados

### 4.1 Diagnóstico sobre la estructura de la empresa Ludicotex S.A.S., que permita reconocer el estado administrativo interno y externo y sus efectos, mediante una matriz DOFA.

Teniendo en cuenta la problemática encontrada, se aplicó el instrumento planteado, con el fin de conocer aspectos internos y de esta manera poder darles solución a los objetivos propuestos.

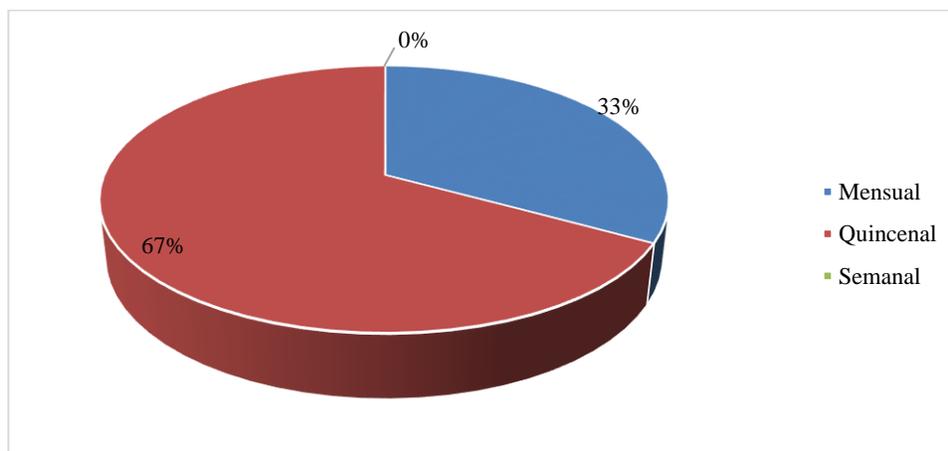
#### 4.1.1 Análisis de la encuesta realizada

**Tabla 1.**

*Antigüedad en las labores de la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	0	0
Entre 2 y 5 años	9	100
Más de 5 años	0	0
Total	9	100

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.



**Figura 1.** Antigüedad en las labores de la empresa

Nota: Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

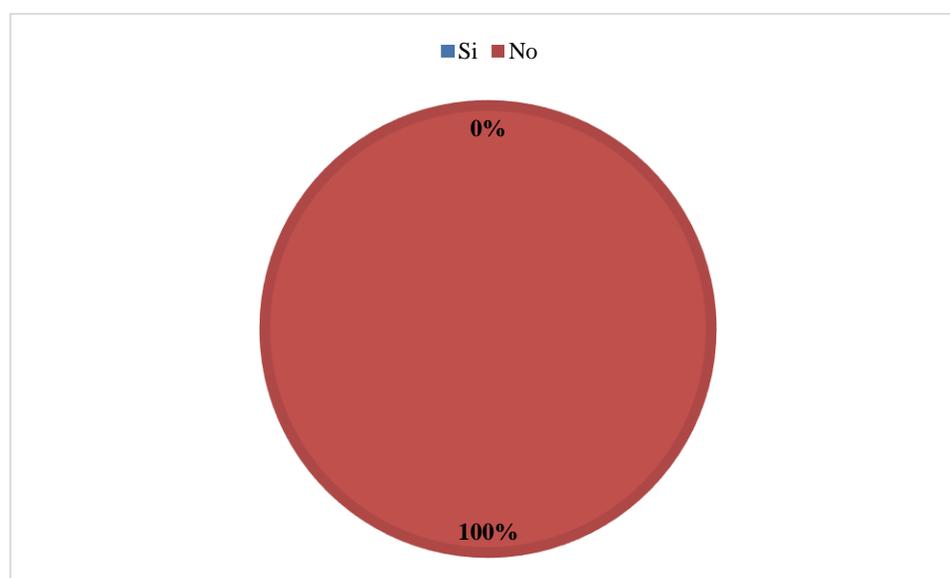
Para iniciar con el desarrollo del instrumento, se indagó al personal de la empresa Ludicotex SAS, sobre la antigüedad de encontrarse laborando en ésta, para lo cual se tiene que el total de la misma se encuentra vinculada a la misma entre 2 y 5 años, siendo períodos bastante amplios, mostrando así la experiencia laboral que se encuentra en ella.

**Tabla 2.**

*Conocimiento de la existencia en la empresa de misión y visión*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	9	100
Total	9	100

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.



**Figura 2.** Conocimiento de la existencia en la empresa de misión y visión

Nota: Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

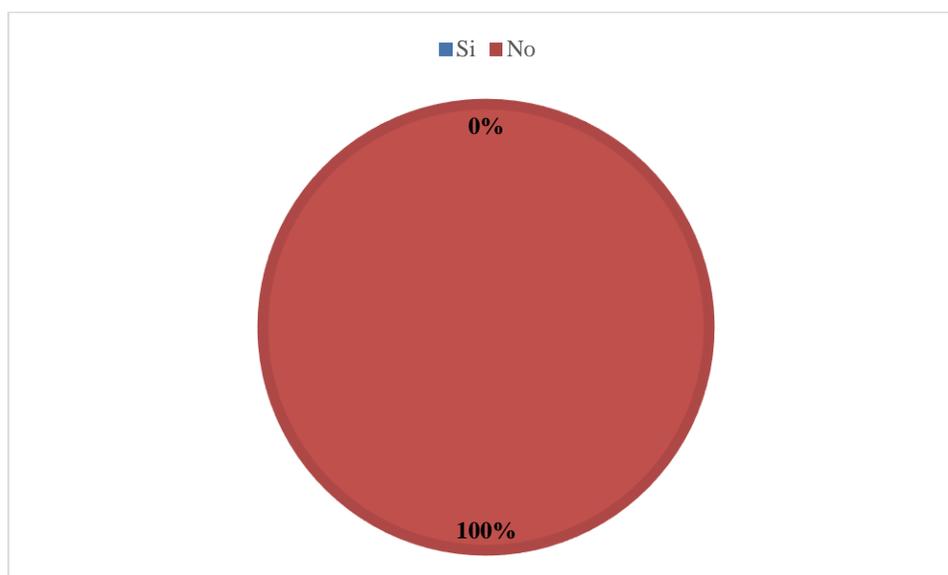
Según el total de los encuestados, no se tiene conocimiento de la existencia de misión y visión en la empresa, lo que indica la falta de proyección de éstos y sus administrativos.

**Tabla 3.**

*Conocimiento de la existencia en la empresa de objetivos, principios y valores, establecidos*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	9	100
Total	9	100

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.



**Figura 3.** Conocimiento de la existencia en la empresa de objetivos, principios y valores, establecidos

Nota: Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

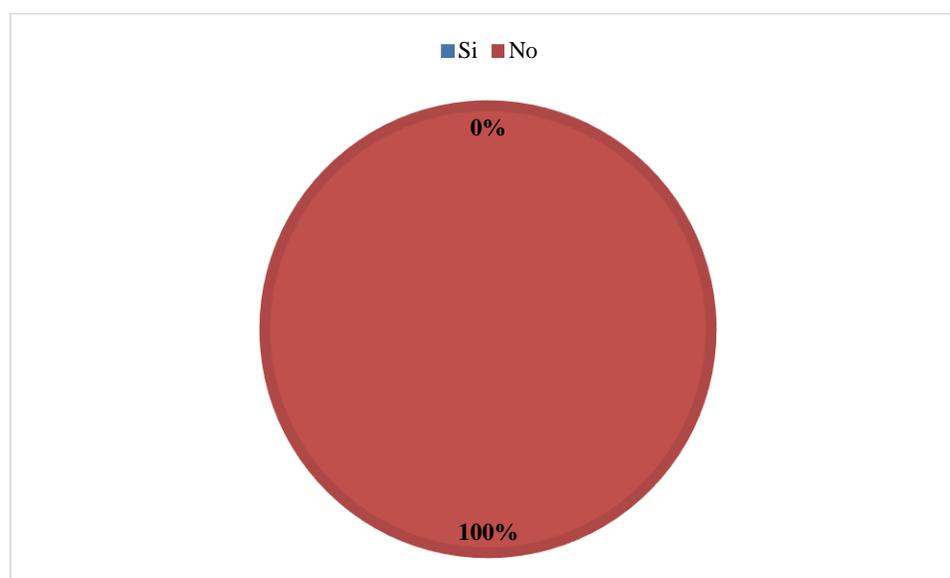
La empresa Ludicotex SAS no cuenta con objetivos, principios y valores establecidos, por lo tanto, el personal que labora en ella no tiene conocimiento de estas herramientas.

**Tabla 4.**

*Conocimiento de la existencia de manual de funciones y procedimientos en la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	9	100
Total	9	100

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.



**Figura 4.** Conocimiento de la existencia de manual de funciones y procedimientos en la empresa

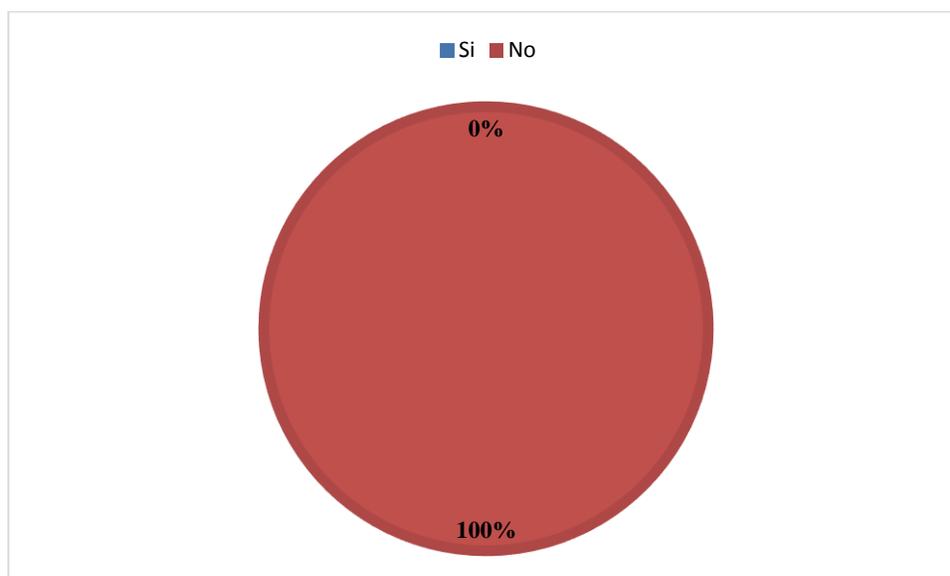
Nota: Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

Al igual que los dos ítems anteriores, los trabajadores de la empresa Ludicotex SAS no tienen conocimiento de la existencia de un manual de funciones y procedimientos, ignorando así la forma de proceder en las actividades que se realizan.

**Tabla 5.***Existencia de un organigrama en la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	9	100
Total	9	100

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

**Figura 5.** Existencia de un organigrama en la empresa

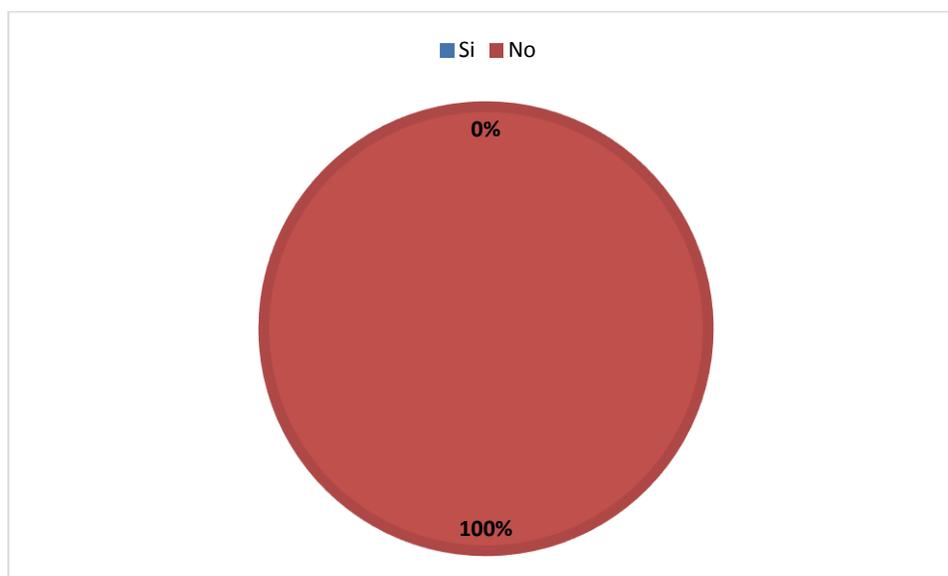
Nota: Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

El organigrama es una herramienta muy importante en toda empresa, ya que ella muestra la estructura de la misma. La empresa Ludicotex SAS, no cuenta con éste, de ahí el desconocimiento del personal que allí labora.

**Tabla 6.***Capacitación por parte de la empresa en el campo laboral*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	9	100
Total	9	100

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

**Figura 6.** Capacitación por parte de la empresa en el campo laboral

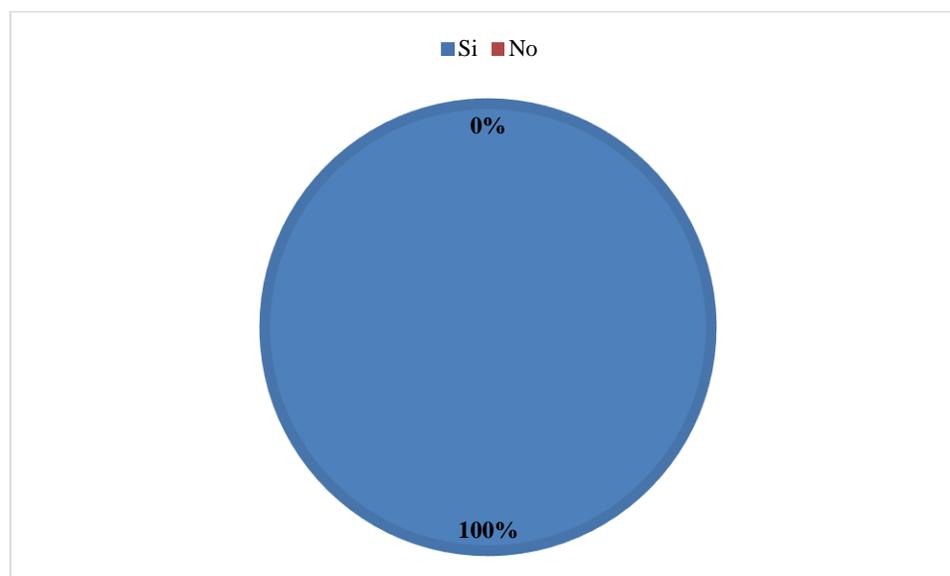
Nota: Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

En la empresa Ludicotex SAS, no se ha realizado durante el tiempo que ha venido laborando la misma, capacitación a sus empleados, desconociendo los adelantos que se presentan en cuanto a tecnología e innovación, en lo referente a la fabricación de calzado.

**Tabla 7.***Vinculación a sistema de seguridad social*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100
No	0	0
Total	9	100

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

**Figura 7.** Vinculación a sistema de seguridad social

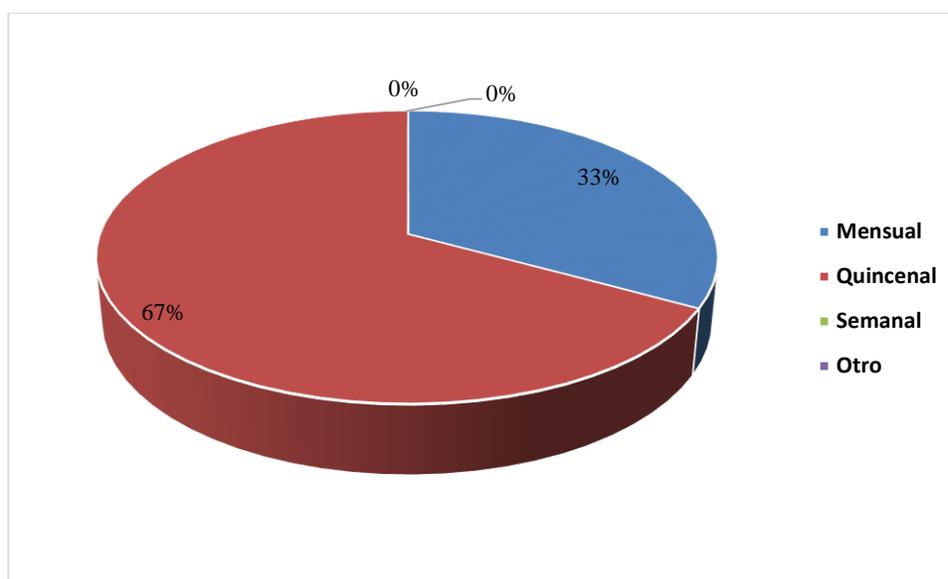
Nota: Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

El total de las personas que laboran en la empresa Ludicotex SAS, se encuentran vinculados a sistema de seguridad social. Cabe destacar que, la entidad no cubre estos pagos, los cuales se hacen de forma independiente.

**Tabla 8.***Forma de pago de las labores*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	3	33
Quincenal	6	67
Semanal	0	0
Otro	0	0
Total	9	100

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

**Figura 8.** Forma de pago de las labores

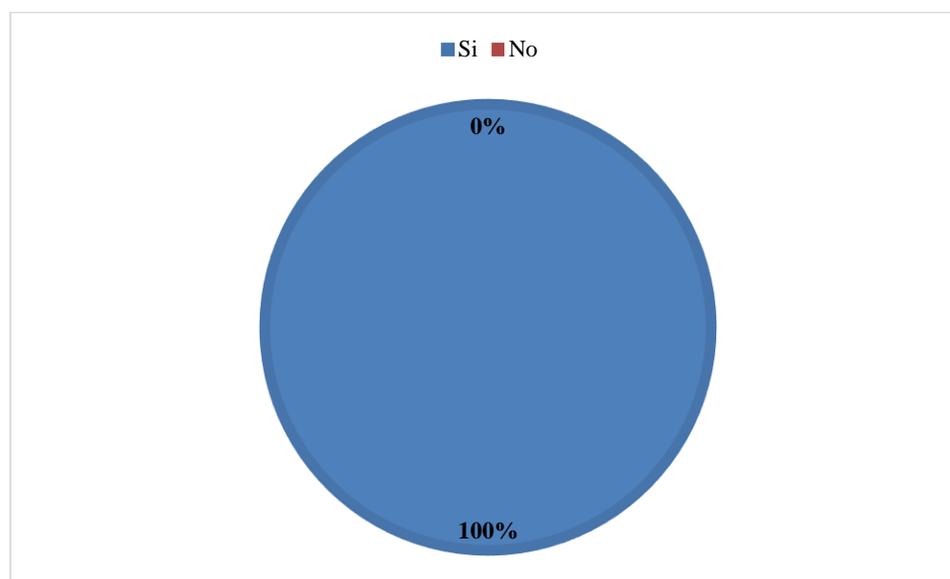
Nota: Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

En esta clase de empresas se registran pagos de diferente manera, de ahí que el 67% de las personas que laboran en la empresa Ludicotex SAS, reciben el pago por sus labores de manera quincenal, y el 33% lo hace mensual.

**Tabla 9.***Puntualidad en el pago de su salario*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100
No	0	0
Total	9	100

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

**Figura 9.** Puntualidad en el pago de su salario.

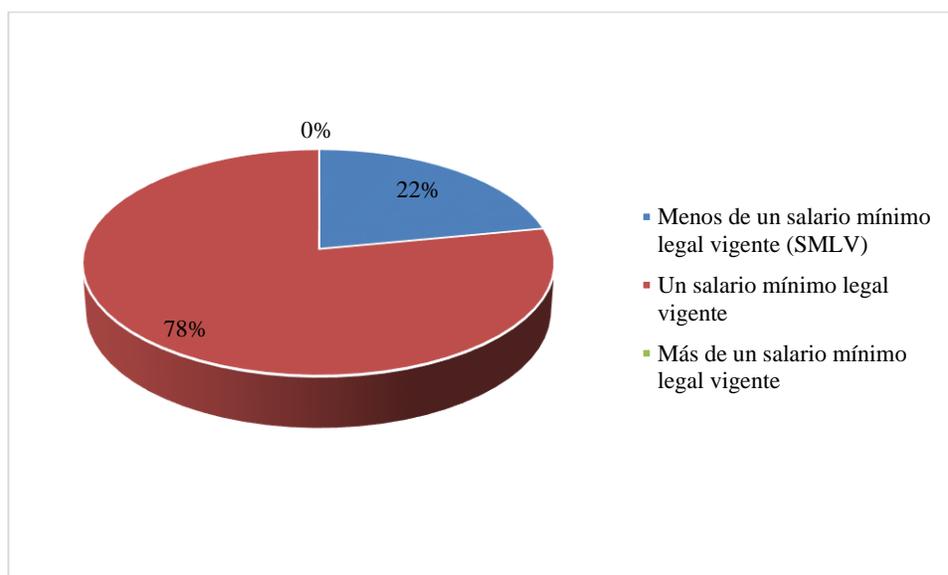
Nota: Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

El 100% de los empleados de la empresa Ludicotex SAS, se sienten satisfechos por la puntualidad en los pagos de los salarios por parte de la institución hacia ellos.

**Tabla 10.***Salario devengado mensualmente*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un salario mínimo legal vigente (SMLV)	2	22
Un salario mínimo legal vigente	7	78
Más de un salario mínimo legal vigente	0	0
Total	9	100

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

**Figura 10.** Salario devengado mensualmente.

Nota: Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

En cuanto a los salarios devengados por parte de los empleados de la empresa Ludicotex SAS, éstos reciben en un 78% un salario mínimo legal vigente y el 22% restante menos de un salario mínimo legal vigente.

Tabla 11.

*Opinión sobre la importancia de la organización administrativa de la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100
No	0	0
Total	2	100

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

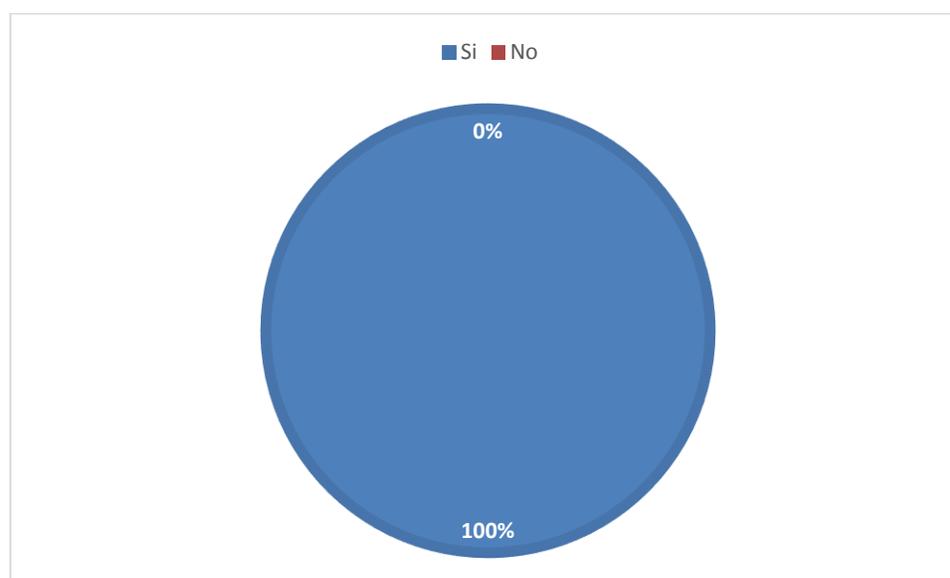


Figura 11. Opinión sobre la importancia de la organización administrativa de la empresa

Nota: Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en la empresa Ludicotex SAS.

El total de las personas que laboran en la empresa Ludicotex SAS, les parece importante y necesaria la organización administrativa de la misma, toda vez que una empresa debe estar conformada estructuralmente, para que pueda obtener todos los beneficios que de ésta dependen.

Tabla 12.

*Matriz DOFA*

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	1. Esmerada atención al cliente	1. Falta de publicidad y promoción
	2. Adecuado nivel de precios	2. Faltan capacitaciones más frecuentes
	3. Existe sentido de pertenencia de los empleados	3. No existe un buzón de sugerencias
	4. Hay eficacia y eficiencia en la labor realizada por los empleados.	4. Ausencia de planes y estrategias que direccionen el logro de los objetivos.
	5. Disposición del personal para las capacitaciones	5. Dotación tecnológica
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
1. Imagen y reconocimiento	Motivar a los empleados para que continúen prestando un buen servicio al cliente, y así lograr adquirir imagen y reconocimiento. F1+F4+F9+01	Implementar publicidad y promoción de productos y servicios ofrecidos por la empresa logrando una buena imagen y reconocimiento de la misma. D1+O1
2. Inversión de programas del gobierno en pequeñas empresas	Dotar tecnológicamente a la empresa, con el fin de continuar mejorando el servicio y así lograr un mayor reconocimiento y buena imagen. F2+O2	Implementar un buzón de mensajes el cual permita conocer las inquietudes de los clientes. D4+O1
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
1. Alteración del orden público en la zona	Competir de manera legal a través de un buen servicio al cliente y productos de calidad. F6+F1+A3	Capacitar a los empleados en todo lo relacionado con el diseño y elaboración de prendas de vestir, con el fin que adquieran sentido de pertenencia y conozcan cuales son las funciones y obligaciones con la misma. D3+A3
2. Competencia desleal de otras empresas	Aprovechar la calidad de recurso humano con que se cuenta, para contrarrestar la competencia desleal. F8+F7+A2.	

Fuente. Autores del proyecto.

#### 4.2 Misión, visión, objetivos, principios, valores y organigrama donde se indique el nivel jerárquico, la comunicación y la autoridad requerida para el buen funcionamiento de la empresa Ludicotex S.A.S.

Lo que a continuación se desarrolla, es una organización o direccionamiento estratégico, el cual se entiende como la formulación de las finalidades y propósitos de una empresa, plasmadas en un documento donde se consignan los objetivos definidos para un largo plazo, por lo general a cinco o diez años que, por ser de esa naturaleza se convierten en la estrategia de supervivencia, crecimiento, perdurabilidad, sostenibilidad y, por sobre todo, de servicio a sus clientes o usuarios. (Palacio, 2013)

De esta forma, el direccionamiento estratégico sirve de marco para los planes de cada área de una empresa, pero tiene un alcance mucho mayor, porque éstos llegan hasta la proyección detallada para cumplir responsabilidades específicas, que se limitan a su campo especializado de acción e implican decidir anticipadamente lo que se va a hacer.

Por contraste, la imagen del futuro que se decide crear, mediante el direccionamiento estratégico, incluye definir objetivos en diferentes niveles o planos cuyo alcance va desde lo universal hasta lo particular de la siguiente forma:

La visión es el futuro que se quiere crear en términos de finalidades, productos y beneficios perdurables que afectan no sólo a la sociedad del país donde se inscribe una empresa, sino inclusive a otras sociedades. Aunque expresa lo que será la empresa en el futuro o, en otros

términos, donde espera estar, en cierto sentido, lo que ya es la empresa de modo potencial, en el tiempo presente.

Por los anteriores motivos, la visión constituye la identidad estable de una empresa. Caben en la definición compromisos ampliamente cualificados y especificados, por ejemplo, la salud humana, la seguridad de los ciudadanos, el ejercicio de la democracia, la alimentación saludable, la movilidad efectiva en las ciudades, etc.

La formulación de la visión puede incluir lo que queremos que sea la empresa para los clientes, los accionistas, los trabajadores, la sociedad local, regional o nacional, y hacer referencia también al impacto social o ambiental que desea tener desde el presente hasta el futuro.

Por su parte, la misión motivo o una razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución. Este motivo se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo está haciendo en un momento dado.

Una vez definidas la visión y la misión, es importante desarrollar los objetivos, valores empresariales. Éstos deben ser consecuentes con la filosofía y principios de actuación implícita o explícitamente declarados en la visión y la misión. En todo caso, las políticas desarrollan ambas ideas, expresando los compromisos de la empresa con la forma como desea o aspira producir sus productos. (Palacio, 2013, pág. 2)

A continuación, se propone la estructura para la empresa Ludicotex SAS.

**4.2.1 Misión.** Fabricar y comercializar prendas de vestir y accesorios de excelente calidad y precios accesibles, asegurando la disponibilidad y el servicio, manteniendo costos competitivos a través del aprovechamiento de nuestros recursos. Basándonos en principios de ética, generando relaciones duraderas y de confianza con nuestros clientes, proveedores y empleados.

**4.2.2 Visión.** Ser para el año 2022 una organización sólida y solvente; y una de las empresas líder en el ramo para ser capaz de competir en el mercado nacional e internacional.

**4.2.3 Objetivos.** Fabricación de prendas de vestir y accesorios de acuerdo a las tendencias de temporada, con los mejores materiales.

Contar con una administración eficiente que les permita optimizar el uso de sus recursos para poder posicionarse en el mercado como líderes en preferencia del consumidor.

Obtener un amplio grupo de clientes.

Satisfacción al cliente.

Ser reconocido en el mercado nacional.

Crecimiento empresarial.

**4.2.4 Valores.** Ética profesional

Compromiso

Confianza

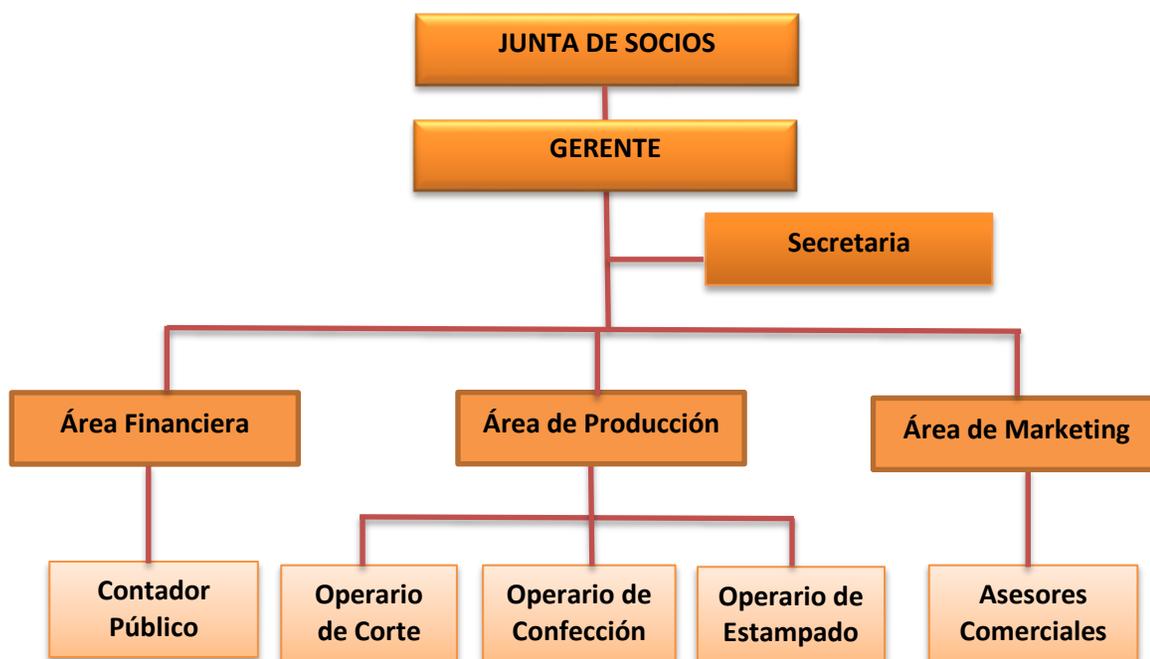
Lealtad

Creatividad

Responsabilidad

Honradez

**4.2.5 Organigrama.** Tratándose de una estructura sencilla y funcional, se debe tener en cuenta que la empresa se inclina a una organización formal en la que cuenta con características principales como autoridad funcional o dividida, canales directos de comunicación, descentralización de las decisiones y énfasis en la especialización.



**Figura 1.** Organigrama propuesto.

Fuente. Autores del proyecto

### **4.3 Manual de funciones y procedimientos que posibilite establecer mejoras en el desempeño de los operarios de la empresa Ludicotex S.A.S.**

El manual de funciones y procedimientos, tiene como propósito establecer con toda claridad las funciones que le corresponde a cada departamento, unidad, sección, cargo o puesto de trabajo de la empresa, además de la manera como cada función o actividad debe proceder dentro de la empresa. La determinación de funciones implica un análisis y agrupación de actividades a fines, con lo cual permitirá una clara sectorización de las tareas y trabajos que cada persona está obligada a realizar en el puesto para el cual ha sido contratado. Además, los manuales de funciones determinan los requisitos y experiencia mínima que debe tener cada empleado. Establecer niveles de educación, jefe inmediato, nombre de la dependencia y cargo a desempeñar. Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación (Becerra, 1985).

De acuerdo a los cargos de la empresa Ludicotex SAS, se encuentra a continuación un manual de funciones y de procedimientos, correspondiente a las actividades que en la organización se desarrollan.

**4.3.1 Manual de funciones.** Con el siguiente manual, se dan a conocer funciones específicas, cargos, dependencia de cada uno de los empleados.

**Tabla 13.***Manual de funciones: Gerente*


---

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	GERENTE
JEFE INMEDIATO:	Propietario
NUMERO DE PERSONAS	1
<b>FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrar eficientemente los recursos de la empresa.</li> <li>2. Celebrar contratos y realizar gestiones que tengan que ver con la actividad económica de la empresa.</li> <li>3. Vigilar que los bienes y valores de la empresa se mantengan con la seguridad necesaria.</li> <li>4. Planear, organizar dirigir y controlar todos los recursos disponibles de la empresa.</li> <li>5. Realizar planeación estratégica con el fin de proyectar a futuro la organización</li> <li>6. Analizar y conocer periódicamente la situación de la empresa.</li> <li>7. Controlar y evaluar el desempeño de la organización y de cada uno de sus miembros.</li> <li>8. Contribuir al desarrollo integral del trabajador con el fin de desarrollar sus capacidades y habilidades.</li> <li>9. Las demás que se le asignen.</li> </ol>	
Requisitos	
Escolaridad: Administrador de Empresas, con conocimiento en el sector del agro	
Experiencia: mínima de un año en cargos afines.	
No haber sido sancionado por una ley u otra entidad.	

---

Fuente: Autores del proyecto.

**Tabla 14.***Manual de funciones: Administrador*


---

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	CONTADOR PÚBLICO
JEFE INMEDIATO:	Propietario
NUMERO DE PERSONAS	1
<b>FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido para Fondos de Empleados.</li> <li>2. Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios.</li> <li>3. Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de Ludicotex SAS y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación.</li> <li>4. Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional, a los cuales la empresa esté obligada.</li> </ol>	

---

Tabla 14. (continuación)

---

5.	Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.
6.	Asesorar a la Gerencia en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno.
7.	Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas.
8.	Presentar los informes que requiera el Gerente, en temas de su competencia.
9.	Asesorar en materia crediticia, cuando sea requerido
10.	Disposición a nuevas tareas asignadas
Requisitos	Escolaridad: Profesional en el área de Contaduría Pública. Experiencia: mínima de un año en cargos afines. No haber sido sancionado por una ley u otra entidad.

---

Fuente: Autores del proyecto.

### Tabla 14.

*Manual de funciones: Secretaria*

---

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>
NOMBRE DEL CARGO:	SECRETARIA
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS	1
<b>FUNCIONES</b>	
1.	Redacta correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios.
2.	Realiza y recibe llamadas telefónicas.
3.	Actualiza la agenda del gerente.
4.	Brinda apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos.
5.	Colaborar en la organización y ejecuciones del proceso de Inscripciones.
6.	Realizar el archivo y documentación de los estudiantes de la institución.
7.	Elaborar la relación diaria de caja, se consigna el detalle de los ingresos y egresos del día.
8.	Preparar la nómina, liquidaciones y pago de aporte parafiscales correspondiente
9.	Procesar los movimientos de contabilidad.
10.	Atender al público en el horario establecido.
Requisitos	Escolaridad: Técnico en auxiliar contable - carreras afines a la Contabilidad. Experiencia: 1 año

---

Fuente: Autores del proyecto.

**Tabla 15.***Manual de funciones: Operario de corte*


---

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	OPERARIO DE CORTE
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS:	2
<b>FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir la lista de los pedidos y sus respectivos diseños.</li> <li>2. Luego de recibir la moda por parte del administrador, clasificar las telas por diseño y por color.</li> <li>3. Realizar la preparación del tizado /trazo, de acuerdo al tipo de tela y especificaciones técnicas establecidas.</li> <li>4. Realizar el tendido de la tela, según criterios de precisión y especificaciones técnicas, considerando los estándares establecidos.</li> <li>5. Ejecutar el corte de tela de acuerdo a la orden de corte, considerando tiempos, precisión y especificaciones técnicas.</li> <li>6. Realizar la numeración de las piezas en bloque para la costura, de acuerdo a orden de producción.</li> <li>7. Realizar el despacho de piezas cortadas, de acuerdo a criterios de calidad y especificaciones técnicas.</li> </ol>	
Requisitos	Escolaridad: Bachiller técnico en corte y confección. Experiencia: 1 año en corte, diseño y confección de prendas de vestir.

---

Fuente: Autores del proyecto.

**Tabla 16.***Manual de funciones: Operario de confección.*


---

<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	OPERARIO DE CONFECCIÓN
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS:	3
<b>FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar unas pequeñas puntadas para armar el bosquejo de la prenda.</li> <li>2. Verificar la moda exigida</li> <li>3. Quitarle a la prenda las partes de tela que sobran.</li> <li>4. Elaborar los ojales, ruche, rollito y puntada de rollito.</li> <li>5. Ponerle los botones y/o cierres a la prenda.</li> <li>6. Elaborar los correspondientes dobladillos y pegues de sesgos.</li> <li>7. Realizar los acabados de la prenda perfeccionándola.</li> </ol>	

---

Tabla 16. (continuación)

---

8. Colocar las etiquetas y las marquillas en las prendas.

Requisitos      Escolaridad: Bachiller técnico en corte y confección  
 Experiencia: 1 año en costura.

---

Fuente: Autores del proyecto.

Tabla 17.

*Manual de funciones: Operario de estampado.*

---

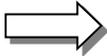
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
NOMBRE DEL CARGO:	OPERARIO DE ESTAMPADO
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS:	1
<b>FUNCIONES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar la prenda que bien terminada para poder iniciar con el proceso de estampado.</li> <li>2. Prendas que tengan irregularidades, deberán ser devueltas al operario de confección.</li> <li>3. Realizar el diseño para la prenda.</li> <li>4. Llevar el diseño y la prenda al pulpo de estampado.</li> <li>5. Luego de realizar el estampado, la prenda debe dejarse secar para proceder a plancharla.</li> <li>6. Empacar correctamente en su bolsa el producto.</li> </ol>	
Requisitos	Escolaridad: Bachiller Académico, técnico o tecnólogo en diseño gráfico Experiencia: 1 año en manejo de pulpo y estampado de prendas.

---

Fuente: Autores del proyecto.

**4.3.2 Manual de procedimientos.** Es una forma administrativa que describe en forma clara y precisa la rutina de cada una de las actividades más importantes y la manera de ejecutarlas por medio de diagramas, utilizando símbolos convencionales de operación, transporte, inspección, espera y almacenamiento.

Operación:  Describe una actividad o evento que ocurre en una maquina o en una estación de trabajo.

Transporte:  Son los movimientos de un objeto de un lugar a otro excluyendo el movimiento que es una parte íntegra de una operación.

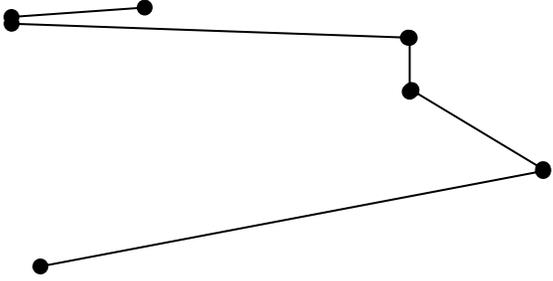
Inspección:  Verificación o comparación de una característica de un objeto con respecto a un estándar de calidad o cantidad.

Espera:  Es un retraso que ocurre cuando al terminar una operación, transportación, inspección o un almacenamiento, el elemento siguiente no se inicia de inmediato.

Almacenamiento:  Es la retención o terminación de un objeto en un estado o lugar, en donde para moverlo se requiere de una autorización.

**Tabla 19.**

*Proceso del Gerente*

Nº Fase	Descripción	    
1	Planear, dirigir y controlar los recursos disponibles de la empresa	
2	Realizar planeación estratégica	
3	Establecer planes y estrategias que permitan el cumplimiento de los objetivos propuestos.	
4	Realizar proyectos orientados a la búsqueda constante de productividad.	
5	Incentivar el trabajo en equipo con la finalidad de vincular al recurso humano en la consecución de los objetivos.	

Fuente. Autores del proyecto

**Tabla 19.***Proceso del Contador Público*

Nº Fase	Descripción					
1	Elaboración de los estados financieros					
2	Análisis de los estados Financieros					
3	Revisión del Gerente					
4	Firma del Contador y Gerente					
5	Entrega de los estados Financiero					
6	Archivo					

Fuente. Autores del proyecto

**Tabla 12.***Funciones de la secretaria.*

Nº Fase						DESCRIPCIÓN
1						Recepción de la correspondencia que llega a la empresa.
2						Revisar la correspondencia.
3						Colocación de forma y fecha de correspondencia.
4						Selección de la correspondencia.
5						Envío de la correspondencia a las dependencias a las cuales va dirigida.
6						Archivo de la correspondencia.
7						Realizar las comunicaciones telefónicas solicitadas por el Administrador.
8						Concretar las citas acordadas por su jefe.
9						Cancelación del pago.
10						Recepción del contrato
11						Archivo de contrato.

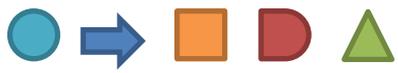
Fuente: Autores del proyecto.

**Tabla 13.***Funciones de corte.*

N° Fase		DESCRIPCIÓN
1	●	Recibir la lista de pedidos y sus diseños.
2	●	Clasificar las telas por diseño y por color.
3	●	Marcar los diseños en la tela.
4	●	Realizar los respectivos cortes.
5	●	Separar las prendas cortadas por moda.
6	●	Almacenar las prendas cortadas.
7	●	Clasificar las prendas por moda.
8	●	Revisar que los cortes sean los exigidos.

Fuente: Autor del proyecto.

**Tabla 14.***Funciones de operaria de confección.*

Nº Fase		DESCRIPCIÓN
1		Recibir las prendas por filetear.
2		Acceder a las prendas cortadas.
3		Realizar unas puntadas.
4		Almacenar el bosquejo de la prenda.
5		Verificar que la moda sea la exigida.
6		Unir por completo la prenda.
7		Quitarle las partes de tela sobrante.
8		Espeluzar la prenda
9		Elaborar los ojales, colocarle botones y cierres.
10		Elaborar dobladillos y colocar etiquetas

Fuente: Autor del proyecto.

**Tabla 15.***Funciones de operario de estampado*

Nº Fase		DESCRIPCIÓN
1	●	Revisión de las prendas
2	●	Diseñar el dibujo a estampar
3	●	Llevar el diseño y la prenda al pulpo de estampado.
4	●	Planchado de la prenda.
6	●	Empaque de la prenda en su bolsa.
7	●	Clasificación de la prenda.
8	●	Almacenar la prenda.

Fuente: Autor del proyecto.

#### 4.4 Reglamento interno de trabajo que contribuya en el accionar del talento humano que labora en la empresa

El reglamento interno de trabajo, es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador. Es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la empresa, y es tan importante que, si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

##### CAPÍTULO I.

Artículo 1. El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa Ludicotex SAS, a sus disposiciones queda sometidos tanto la compañía como sus trabajadores.

##### CAPÍTULO II.

Artículo 2. Pueden presentarse en la empresa Ludicotex SAS, en el área de producción, aquellas personas que tengan experiencia en confecciones, corte, costura y estampado.

Artículo 3. La empresa Ludicotex SAS, podrá someter al aspirante a un período de prueba que no exceda a un mes.

### CAPÍTULO III

#### HORARIO DE TRABAJO.

Artículo 4. Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se presentan, así:

Mañana: 8:00 a.m. a 12:00 m.

Tarde: 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Parágrafo 1. Los días laborales son de lunes a sábado.

Parágrafo 2. El horario de trabajo podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades, no excediendo la jornada máxima legal.

### CAPÍTULO IV.

#### JORNADA DIURNA Y JORNADA DE TRABAJO SUPLEMENTARIO.

Artículo 5. La jornada diurna está comprendida entre las 6:00 a.m. y las 10:00 p.m., la jornada nocturna está comprendida entre las 10:00 p.m. y las 6:00 a.m.

Artículo 6. Trabajo suplementario o de horas extras es el que excede de la jornada ordinaria.

Artículo 7. El trabajo suplementario o de horas extras, se pagará por la empresa Ludicotex SAS en su caso así: si es diurno con un recargo de veinticinco (25) por ciento sobre el valor del trabajo ordinario diurno, y si es nocturno, con un recargo de setenta y cinco (75) por ciento, sobre el trabajo diurno ordinario.

Artículo 8. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y de recargo nocturno en su caso, se efectuará junto con el salario del período siguiente.

Artículo 9. La Microempresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras, sino cuando expresamente lo exija a sus trabajadores el administrador.

## CAPITULO V.

### DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS.

Artículo 10. Serán de descanso obligatorio remunerado los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido.

## CAPÍTULO VI.

### VACACIONES REMUNERADAS.

Artículo 11. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un año en la empresa Ludicotex SAS, tienen derecho a quince días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.

Artículo 12. La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con quince días de anticipación, la fecha en que le concederán las vacaciones.

Artículo 13. Si se presentan interrupciones justificadas en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas.

Artículo 14. Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ella en casos especiales.

## CAPÍTULO VII

### PERMISOS

Artículo 15. Los trabajadores tienen derechos a obtener concesión de permisos cuya duración sea fijada por el Administrador.

## CAPITULO VIII

### SERVICIOS MÉDICOS, RIESGOS PROFESIONALES Y PRIMEROS AUXILIOS.

Artículo 16. Es obligatorio de la empresa Ludicotex SAS velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores. Igualmente es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo y en higiene y seguridad industrial.

Artículo 17. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán a través de la EPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación, estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

Artículo 18. En caso de accidente de trabajo, el administrador ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo las consecuencias del accidente.

Artículo 19. En caso de accidente no laboral, aún el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, para que se provea la

asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará las consecuencias del accidente y la fecha en que será la incapacidad.

## CAPITULO IX

### PRESCRIPCIONES DE ORDEN

Artículo 20. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a. Respeto y subordinación a los superiores.
- b. Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c. Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d. Ejecutar los trabajos que le confíen, con honradez, voluntad de la mejor manera posible.
- e. Permanecer en el lugar de trabajo por conducto del respectivo superior, siendo en consecuencia prohibido pasar al puesto del compañero.
- f. Ser verídico en todo caso, recibir y aceptar órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo.

g. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas.

## CAPITULO X.

### OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA LUDICOTEX SAS Y SUS EMPLEADOS.

Artículo 21. Son obligaciones de la empresa:

Artículo 22. Poner a disposición de las trabajadoras, los instrumentos adecuados y materias primas necesarias para la realización de labores.

Artículo 23. Dotar a los trabajadores de elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales, de forma que se garantice la seguridad y la salud.

Artículo 24. Brindar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes y enfermedad, a este efecto en el establecimiento se mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades necesarias.

Artículo 25. Son obligaciones del trabajador.

Artículo 26. Cumplir órdenes e instrucciones que de manera particular le permite la empresa.

Artículo 27. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo.

Artículo 28. Guardar la moral y las relaciones con sus superiores.

Artículo 29. Se prohíbe a los trabajadores:

a. Sustraer de la empresa las materias primas o productos elaborados sin permiso de la misma.

b. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o de drogas alucinógenas.

c. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal llevan los celadores.

d. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa.

## CAPÍTULO XI

### ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS.

Artículo 30. El incumplimiento de las obligaciones establecidas, acarreará las siguientes sanciones:

Artículo 31. La amonestación consiste en la advertencia por escrito.

a. Un retardo hasta por quince minutos a la hora de entrada, será sancionada por primera vez por una multa equivalente a la décima parte del salario de un día; por segunda vez, a la quinta parte del mismo salario y por tercera vez, con suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde, y por cuarta vez con suspensión.

b. La falta total del trabajo durante un día, será, por primera vez, con suspensión del trabajo por tres días, por segunda vez, suspensión por ocho días.

Artículo 32. Antes de aplicar la sanción disciplinaria, la empresa les concederá la oportunidad de ser escuchadas.

## CAPÍTULO XII.

### SEGURIDAD SOCIAL

Artículo 33. Es obligatorio del empleador, vincular a sus trabajadores a un sistema de seguridad social.

Artículo 34. Garantizar las prestaciones económicas y de salud, a quienes tienen una relación laboral.

## Capítulo 5. Conclusiones

Al realizar el diagnóstico a la situación actual de la empresa Ludicotex SAS, mediante la matriz DOFA se pudo conocer la falta de estructura administrativa en la misma, toda vez que en ella no existe una misión, visión, objetivos, políticas, valores, organigrama y demás herramientas base para el desarrollo de sus objetivos.

Con el fin de realizar el enfoque estratégico a la empresa, para así establecer lineamientos que le permitan actuar de manera lógica y racional, se diseñaron y propusieron las diferentes herramientas que la componen, como fueron: misión, visión, objetivos, valores, políticas y organigrama.

Se propuso un manual de funciones y procedimientos, para cada uno de los cargos existentes en la empresa, mostrando claramente las actividades a realizar, todo ello con el fin de establecer mejoras en el desempeño de los empleados que hacen parte de la misma.

Finalmente, se propuso un reglamento interno, buscando de esta manera su contribución en el accionar del talento humano que labora en la empresa.

## **Capítulo 6. Recomendaciones**

Se debe orientar al propietario de la empresa en el manejo de la parte administrativa de la misma, con el fin de lograr tener un crecimiento adecuado, mejorar la calidad del producto y servicio prestado y la calidad de vida de los empleados.

Es conveniente dar a conocer a los empleados de la empresa, las diferentes herramientas de su estructura organizacional propuesta, con el fin que conozcan su empresa y se genere sentido de pertenencia.

Es de suma importancia la implementación del manual de funciones y procedimientos, y así lograr que la empresa se mantenga en el mercado organizada interna como externamente.

Finalmente, se recomienda al propietario, implementar el reglamento interno propuesto, con el fin de determinar el accionar de cada una de las personas que hacen parte de la empresa en sus diferentes áreas.

## Referencias

- Albers, H. H. (1998). *Principio de la administración y organización*. México: Limusa.
- Alford, R. (2009). *Los poderes de la teoría: capitalismo, estado y democracia*. Buenos Aires-Argentina: Manantial.
- Allen, L. A. (1999). *Management and Organization*. New York: McGraw Hill.
- Anzola, S. (1987). *Introducción a la administración*. Campus Monterrey: McGraw Hill.
- Becerra, M. A. (1985). *Técnicas de la comunicación empresarial*. Bucaramanga: UIS.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2010). *Registro Mercantil*. Obtenido de <http://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Registros-Publicos/En-que-consiste-el-Registro-y-o-la-Matricula-Mercantil>
- Chiavenato, A. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill.
- Congreso de la República. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Senado.
- Congreso de la República. (2005). *Código de Comercio*. Bogotá.
- CreceNegocios. (2014). *Objetivos de una empresa*. Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/los-objetivos-de-una-empresa/>
- De Alba, L. (2005). *¿Cuál es el significado de estructura organizacional?* Obtenido de <http://pyme.lavoztx.com/cul-es-el-significado-de-estructura-organizacional-4749.html>
- DIAN. (2015). *Registro Único Tributario*. Obtenido de [http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/rut\\_preguntasfrecuentes.html](http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/rut_preguntasfrecuentes.html)
- Dinero. (2010). *Historia de las ferreterías en Colombia*. Obtenido de [www.dinero.com/edicion-impresia/negocios/articulo/ferreterias-preparan-todos-fierros/99755](http://www.dinero.com/edicion-impresia/negocios/articulo/ferreterias-preparan-todos-fierros/99755)
- Gordillo, J. O. (1988). *Principios de Administración*. Perú: Limusa.

- Hernández, R. (1997). *Las investigaciones descriptivas y las explicativas*. McGraw Hill.
- Imebu. (2010). *Industria de las confecciones y su visualización internacional*. Obtenido de [www.santandercompetitivo.org/media/6b6425e423df7899c652683164422642.pdf](http://www.santandercompetitivo.org/media/6b6425e423df7899c652683164422642.pdf)
- M. Gómez, M. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Obtenido de [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/208041/Modulo\\_EXE/leccin\\_13\\_enfoque\\_mixto\\_de\\_la\\_investigacin.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/208041/Modulo_EXE/leccin_13_enfoque_mixto_de_la_investigacin.html)
- Miranda, J. (2012). *La mejor ropa del mundo*. Obtenido de [http://estilosdivertidos.blogspot.com.co/2012\\_10\\_01\\_archive.html](http://estilosdivertidos.blogspot.com.co/2012_10_01_archive.html)
- Monreal, J. L. (1982). *Diccionario enciclopédico ilustrado Océano*. Barcelona: Océano.
- Palomares, C. (2010). *Teoría de la confianza*. Obtenido de [www.fullmyhenxu.wordpress.com/teoria-de-confianza-27/>](http://www.fullmyhenxu.wordpress.com/teoria-de-confianza-27/>)
- Peña, M., Diaz, M. G., & Carrillo, A. (2015). RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA PEQUEÑA EMPRESA FAMILIAR. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 50.
- Piñuela, C. (2007). *Historia de las confecciones*. Obtenido de <http://www.slideboom.com/presentations/564572/Historia-de-las-Confecciones>
- Planta de producción de calzado. (2006). *Proceso de producción de calzado*. Obtenido de <http://turnkey.taiwntrade.com.tw/showpage.asp?>
- Ponce, G. (2012). *Principios o valores corporativos*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/ponceguillermo71/principios-o-valores-corporativos>
- Quintero, F. J. (2004). *Propuesta de un plan de negocios para la empresa de calzado Creaciones Calzajes, que permita mejorar la situación económica y la participación en el mercado de la Provincia de Ocaña y Sur del Cesar*. Ocaña: UFPSO.
- República, C. d. (2005). *Código de Comercio de Colombia*. Bogotá.

Sapatosite. (2004). *Historia del calzado*. Obtenido de <http://www.sapatosite.com.br/espanhol/opcoes/historia.htm>

Semana. (2003). *La industria del cuero*. Obtenido de <http://www.semana.com/especiales/articulo/la-industria-del-cuero/20461-3>

Sena. (2011). *Confecção textil Sena*. Obtenido de <http://confeccionessena123.blogspot.com.co/2011/10/historia-de-la-confeccion-en-colombia.html>

Serna, H. (1999). *Gerencia estratégica*. Santafé de Bogotá: Editores Limitada.

Unam. (2010). *Manual de Procedimientos*. Obtenido de <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>

Valentín Azofra, A. (2013). *Nociones de economía y empresa*. Teledasa.

# Apéndice

**Apéndice A. Encuesta dirigida al personal que labora en la empresa Ludicotex S.A.S. de la ciudad de Ocaña Norte de Santander**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
TÉCNICO EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA**

**OBJETIVO:** Proponer una organización administrativa para la empresa Ludicotex S.A.S. de la ciudad de Ocaña, con el fin de mejorar su desempeño funcional.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Hace cuánto labora en esta microempresa?

Menos de 1 año \_\_\_\_

Entre 2 y 5 años \_\_\_\_

Más de 5 años \_\_\_\_

2. ¿Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con misión, visión, para su funcionamiento?

- Si \_\_\_\_
- No \_\_\_\_

3. ¿Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con objetivos, principios y valores, establecidos?

- Si \_\_\_\_
- No \_\_\_\_

4. Usted conoce la existencia de manual de funciones y procedimientos en la empresa?

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

5. ¿Usted conoce la existencia de un organigrama en la empresa?

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

6. Describa brevemente las principales actividades que realiza en su puesto de trabajo.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

7. Durante el tiempo que usted ha venido laborando con la empresa, ha recibido capacitación a fin con su campo laboral

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_  
Cuál? \_\_\_\_\_

8. En la actualidad usted tiene vinculación a sistema de seguridad social?

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_

9. El pago que recibe por el trabajo se efectúa de forma:

- Mensual \_\_\_\_\_
- Quincenal \_\_\_\_\_
- Semanal \_\_\_\_\_
- Otro \_\_\_\_\_

10. ¿Existe puntualidad en el pago de su salario?

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cuál es el salario que devenga mensualmente?

Menos de un salario mínimo legal vigente (SMLV) \_\_\_\_\_

Un salario mínimo legal vigente \_\_\_\_\_

Más de un salario mínimo legal vigente \_\_\_\_\_

12. ¿Ve usted importante y necesaria la organización de la estructura administrativa de la empresa Ludicotex S.A.S.?

- Si \_\_\_\_\_
- No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN