

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		0 (86)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Jeiner Royero Rivera Natalia García González		
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Tecnología en Gestión Comercial y Financiera		
DIRECTOR	Alba Peñaranda Soto		
TÍTULO DE LA TESIS	Estructura Administrativa para la empresa Champán S.A.S, ubicada en Curumaní, Cesar		
TITULO EN INGLES	Administrative Structure for the company Champán S.A.S, located in Curumaní, Cesar		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>La estructura administrativa en las empresas es muy importante, para la comprensión clara de los procesos que se deben tener en cuenta para el logro de los objetivos o metas propuestas al inicio de las actividades, es por esto que para lograr una adecuada implementación de las herramientas organizacionales como componentes necesarios el buen desarrollo direccional, se deben tener en cuenta estrategias claras en las que participe todo el recurso.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>The administrative structure in companies is very important, for a clear understanding of the processes that must be taken into account to achieve the objectives or goals proposed at the beginning of the activities, which is why to achieve an adequate implementation of the tools organizational as necessary components of good directional development, clear strategies must be taken into account in which the entire resource participates.</p>			
PALABRAS CLAVES	Estructura, administración, empresa, transporte, servicio		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Structure, administration, company, transport, service		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 86	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

Estructura Administrativa para la empresa Champán S.A.S, ubicada en Curumaní, Cesar

Jeiner Royero Rivera

Natalia García González

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula

Santander Ocaña

Tecnología en Gestión Comercial y Financiera

Alba Peñaranda Soto

Especialista en Práctica Docente Universitaria

24 Julio de 2023

Índice

Capítulo 1. Estructura Administrativa para la empresa Champán S.A.S, ubicada en Curumaní, Cesar	9
1.1 Planteamiento del problema	9
1.2 Formulación del problema	11
1.3 Objetivos	11
<i>1.3.1 General</i>	11
<i>1.3.2 Específicos</i>	11
1.4 Justificación	12
1.5 Delimitaciones	13
<i>1.5.1 Conceptual</i>	13
<i>1.5.2 Operativa</i>	14
<i>1.5.3 Temporal</i>	14
<i>1.5.4 Geográfica</i>	14
Capítulo 2. Marco referencial	15
2.1 Marco histórico	15
<i>2.1.1 Historia de la estructura administrativa a nivel mundial</i>	15
<i>2.1.2 Historia de la estructura administrativa a nivel nacional</i>	16
<i>2.1.3 Historia de la estructura administrativa a nivel local</i>	18
2.2 Marco contextual	19
2.3 Marco conceptual	20
2.4 Marco teórico	23
2.5 Marco legal	24

	3
Capítulo 3. Diseño metodológico	26
3.1 Tipo de investigación	26
3.2 Población y muestra	26
3.2.1 Población	26
3.2.2 Muestra	26
3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos	27
3.4 Análisis de información	27
Capítulo 4. Presentación de resultados	28
4.1 Diagnóstico de la situación actual de la empresa Transportes champán S.A.S por medio de la matriz dofa	28
4.2 Marco axiológico de la empresa, enmarcado en, la misión, visión, valores, políticas, principios corporativos, organigrama, manual de funciones y reglamento interno de trabajo, con el fin de organizar adecuadamente la función administrativa de la organización	47
4.3 Plan de acción con estrategias definidas que ayude a la implementación de las herramientas administrativas necesarias para la organización de la entidad.	69
Capítulo 5. Conclusiones	72
Capítulo 6. Recomendaciones	73
Referencias	74
Apéndice	79

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Tiempo que lleva de laborar en la empresa Transportes champán S.A.S</i>	28
Tabla 2 <i>Herramientas administrativas de la empresa Transportes champán S.A.S</i>	30
Tabla 3 <i>Conocimiento sobre la misión y visión de le empresa Transportes champán S.A.S</i>	31
Tabla 4 <i>Conocimiento de las líneas de mando en la empresa Transportes champán S.A.S</i>	33
Tabla 5 <i>Fortalezas de la empresa Transportes champán S.A.S</i>	34
Tabla 6 <i>Debilidades de la empresa</i>	35
Tabla 7 <i>Oportunidades que posee la empresa Transportes champán S.A.S</i>	37
Tabla 8 <i>Amenazas que tiene la empresa Transportes champán S.A.S</i>	38
Tabla 9 <i>Funciones que realiza a diario en el puesto de trabajo</i>	39
Tabla 10 <i>Capacitación en el tiempo que lleva vinculado a la empresa</i>	40
Tabla 11 <i>Cumplimiento de la Ley laboral</i>	41
Tabla 12 <i>Contrato laboral firmado con la empresa</i>	42
Tabla 13 <i>Matriz DOFA</i>	45
Tabla 14 <i>Matriz axiológica</i>	47
Tabla 15 <i>Manual de funciones</i>	52
Tabla 16 <i>Plan de acción</i>	69

Lista de figuras

Figura 1 <i>Tiempo que lleva de laborar en la empresa Transportes champán S.A.S</i>	29
Figura 2 <i>Herramientas administrativas de la empresa Transportes champán S.A.S</i>	30
Figura 3 <i>Conocimiento sobre la misión y visión de le empresa Transportes champán S.A.S</i>	32
Figura 4 <i>Conocimiento de las líneas de mando en la empresa Transportes champán S.A.S</i>	33
Figura 5 <i>Fortalezas de la empresa Transportes champán S.A.S.</i>	34
Figura 6 <i>Debilidades de la empresa</i>	36
Figura 7 <i>Oportunidades que posee la empresa Transportes champán S.A.S</i>	37
Figura 8 <i>Amenazas que tiene la empresa Transportes champán S.A.S</i>	39
Figura 9 <i>Funciones que realiza a diario en el puesto de trabajo</i>	39
Figura 10 <i>Capacitación en el tiempo que lleva vinculado a la empresa</i>	40
Figura 11 <i>Cumplimiento de la Ley laboral</i>	41
Figura 12 <i>Contrato laboral firmado con la empresa</i>	42
Figura 13 <i>Organigrama propuesto</i>	51

Lista de apéndices

Apéndice A. Formato de encuesta dirigida a los empleados de la empresa Transportes champán S.A.S	.80
Apéndice B. Formato de entrevista dirigida al gerente de la empresa Transportes Champán S.A.S.	.83

Resumen

La estructura administrativa en las empresas es muy importante, para la comprensión clara de los procesos que se deben tener en cuenta para el logro de los objetivos o metas propuestas al inicio de las actividades, es por esto que para lograr una adecuada implementación de las herramientas organizacionales como componentes necesarios el buen desarrollo direccional, se deben tener en cuenta estrategias claras en las que participe todo el recurso humano.

Teniendo en cuenta lo anterior, se debe decir que los gerentes tienen la obligación de implementar las herramientas como la misión, visión, valores, políticas, organigrama, manual de funciones y demás documentos que contribuyan a la mejor calidad en los servicios ofrecidos por la empresa, de igual forma, en la actualidad la globalización ha llevado a las empresas a mejorar los procesos con el objetivo de ser competitivas y mantenerse en el mercado donde desarrollan sus actividades.

Introducción

Según la indagación realizada por los investigadores en la empresa Transportes Champán S.A.S, no tienen establecida la misión, visión y estructura organizacional que le permita al recurso humano conocer el horizonte que sigue la entidad, es decir no se cuenta con un manual de funciones, por medio del cual los colaboradores puedan conocer sus responsabilidades y perfil que debe cumplir para ocupar el cargo asignado.

Por lo tanto, se expone en el primer capítulo el problema evidenciado, justificación objetivos a desarrollar para darle solución a la dificultad y las delimitaciones de la investigación, por otra parte, y para reforzar teóricamente el estudio se muestra la historia, teorías, conceptos, contexto y normas legales relacionados con el tema.

Como también, el tipo de investigación, población, muestra, instrumento y proceso de la información, siendo estos elementos importantes para determinar la metodología a seguir, posteriormente se evidencia el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos, las conclusiones y recomendaciones que se da a la empresa para mejorar los procesos administrativos.

Capítulo 1. Estructura Administrativa para la empresa champán S.A.S, ubicada en Curumaní, Cesar

1.1 Planteamiento del problema

La empresa Transporte Champan S.A.S fue creada en el año 2020, con domicilio principal de su actividad en la dirección, carrera 16 10 70 en la ciudad de Curumaní, Cesar. El teléfono de Transporte Champan SAS, es el 3135960808. Esta empresa fue constituida como Sociedad por Acciones Simplificada y se dedica a Transporte mixto.

Según Mattar (2018), el transporte a través de la historia ha representado una de las actividades más importantes en la economía ya que desde sus inicios ha sido propiciador del desarrollo a nivel nacional y regional, por lo que las empresas dedicadas a esta tarea se han visto en la necesidad de organizarse, de manera técnica y acorde a las necesidades de la comunidad, de igual forma, otro aspecto motivador es el proceso de globalización, que las ha obligado a disponer de parámetros, normas y procesos para optimizar la utilización de recursos y maximizar sus beneficios.

De otra parte, se debe mencionar que la estructura administrativa es considerada como un esquema formal que representa las relaciones, comunicaciones, procesos y procedimientos que llevan a articular el recurso humano, con los materiales y funciones que deben realizar cada uno de ellos en la entidad y lo cual les ayuda a lograr los objetivos propuestos al inicio de las actividades empresariales (Batidas, 2018).

Teniendo en cuenta lo anterior se debe mencionar que en la empresa Transportes Champán S.A.S, no tienen establecida la misión, visión y estructura organizacional que le permita al recurso humano conocer el horizonte que sigue la entidad, es decir no se cuenta con un manual de funciones, por medio del cual los colaboradores puedan conocer sus responsabilidades y perfil que debe cumplir para ocupar el cargo asignado.

De otra parte, la falta de una estructura adecuada a llevado a desconocer las verdaderas necesidades de los clientes y el recurso humano que realmente requiere la empresa para poder cumplir con la razón social y los objetivos que fueron planteados al inicio de las actividades comerciales.

De igual forma esta falencia trae a la empresa falta de una buena delegación, control de actividades, flujo de información y recursos, lo que ocasiona que exista duplicidad de tareas y poca precisión en las actividades y responsabilidades de cada uno de ellos.

Por último, se observó que una consecuencia de estas deficiencias es la disminución en el desempeño en la relación con los clientes, lo que ha venido afectando la economía de la empresa, manejo administrativo y control operativo de cada una de las dependencias de la entidad. También se puede decir que el manejo inadecuado de los procesos administrativos, pueden afectar el desempeño de los empleados, por motivos tales como la desinformación, la poca capacitación y el desconocimiento de las funciones.

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son las ventajas de realizar la estructura administrativa basada en el marco axiológico para la empresa Transportes Champán S.A.S, ubicada en Curumaní, Cesar?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Proponer la estructura administrativa para la empresa Transportes Champán S.A.S, ubicada en Curumaní, Cesar.

1.3.2 Específicos

Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa Transportes Champán S.A.S por medio de la matriz dofa.

Diseñar el marco axiológico a la empresa, enmarcado en, la misión, visión, valores, políticas, principios corporativos, organigrama, manual de funciones y reglamento interno de trabajo, con el fin de organizar adecuadamente la función administrativa de la organización.

Proponer un plan de acción con estrategias definidas que ayude a la implementación de las herramientas administrativas necesarias para la organización de la entidad.

1.4 Justificación

Newman (2018), en el estudio titulado, el proceso de gestión: conceptos, comportamiento y práctica, muestra un marco de referencia operacional para el proceso administrativo, es decir, basado en las funciones administrativas clásicas, el cual se acerca al modelo depurado de cuatro funciones, que se definen como:

Organización, donde se asignan tareas y coordinar esfuerzos.

Planeación, se fijan objetivos, establecen políticas y metodologías estandarizadas, desarrollando programas, estrategias y cronogramas.

Liderazgo, se busca integrar las necesidades de las personas con el bienestar de la empresa, motivando la cooperación, comunicación y motivación.

Control, se realizan acciones correctivas para mejorar los procesos al interior de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior y la importancia del proceso administrativo para la adecuada organización de las empresas, es necesario mencionar que toda entidad por pequeña que sea tiene la posibilidad de surgir y llegar a la cima, generando utilidades y permaneciendo en el mercado, por lo cual debe desarrollar e implementar un adecuado direccionamiento estratégico, con procesos eficientes y eficaces en pro de la prestación de un servicio de alta calidad (Duque, 2014).

Es por esto, que es necesario tener clara la labor que se quiere realizar y hacia donde se quiere avanzar con la finalidad de que todos los directivos y colaboradores tengan un horizonte

que deben seguir, de igual forma en necesario proponer las líneas de mando, responsabilidades, funciones, procedimientos, tareas entre otras condiciones propias de una estructura organizacional que le permitan funcionar procurando una mayor rentabilidad, mejor servicio, mayor productividad, calidad del personal y condiciones adecuadas para el desarrollo, crecimiento de la empresa y aprovechamiento de las condiciones que el mercado les ofrece.

Por último, es necesario mencionar que la falta de una estructura bien organizada en la empresa traerá, desconocimiento en las funciones de cada cargo, duplicidad e impericia de las líneas de mando internas, como también falta de programación en capacitaciones, uso inadecuado en la utilización de herramientas para cumplir con la misión y visión de la organización, al igual que falta de comunicación y fallas en la optimización de los recursos de la entidad.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual

En el presente estudio se tuvo en cuenta conceptos como:
Proceso administrativo, axiología, importancia de las herramientas administrativas, transporte, importancia del transporte en la economía, estrategias, organización, entre otros

1.5.2 Operativa

En el desarrollar del presente estudio se esperó tener inconvenientes como es la falta de disponibilidad de los empleados para contestar la encuesta, pero al ser aplicada la encuesta esta fue desarrolla sin dificultad alguna.

1.5.3 Temporal

Se planeó terminar la investigación en ocho semanas tal como se mostró en el cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica

El presente trabajo fue desarrollado en la empresa de Transportes Champán SAS, ubicada en Curumaní, Cesar.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Historia de la estructura administrativa a nivel mundial

La administración se define como una actividad humana, que se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo individual y colectivo en una organización, con el objetivo de alcanzar las metas propuestas al inicio de la empresa, lo anterior se logra por medio del esfuerzo de todo el recurso humano vinculado al proceso, de otra parte, se debe decir que la forma de administrar surgió desde que el hombre decidió trabajar en sociedad, por la necesidad de vivir en un núcleo social estable y que le permitiera un crecimiento personal y profesional (Contreras, 2019).

De otra parte, se puede mencionar que el arte de administrar es inherente al ser humano surgiendo en las antiguas civilizaciones, como es el caso del feudalismo romano, que implicaba un contrato entre la clase alta y baja (vasallos), de igual forma, las organizaciones militares aportaron un gran desarrollo por las líneas de mando en las que delegaban el poder.

Por lo anterior se ha evidenciado una evolución histórica en la administración tal como lo menciona Max Maximilian Weber, el cual propuso un procedimiento centralizado en la jerarquía de las empresas, al igual que permitió el paso a la revolución industrial siendo generadora de un nuevo sistema de fábricas, reemplazando a los talleres de artesanos, por empresario con medios

de producción, fuerza de trabajo y coordinación de las tareas para que la organización sea eficiente (Equipo editorial Etecé, 2022).

Teniendo en cuenta lo anterior se debe mencionar que el pensamiento administrativo está ligado indudablemente a las necesidades prácticas que han acompañado a la humanidad desde sus inicios como civilización, otro de los orígenes que también menciona la historia es el surgimiento de la escritura, conocimiento de las condiciones de vida de los primeros hombres, caza, alimentación y construcción de comunidades, estas necesidades fueron cambiando con las épocas hasta hacerse cada vez más complejas y requerir de métodos de organización más elaborados que pudieran responder a lo demandado no solo por una aldea reducida sino por la ciudad (Beltrán, 2018).

Se dice que el transporte inicio en las sociedades antiguas cuando eran nómadas, es decir los habitantes de las comunidades se desplazaban con el objetivo de sobrevivir a las adversidades naturales del lugar donde se habita y para esto tenían que caminar, para llegar a su sitio de destino. Es por esto que hacia los años 4.000, habitantes de Mesopotamia evidenciaron la necesidad de transportarse de forma más eficiente (Barchilon, 2019).

2.1.2 Historia de la estructura administrativa a nivel nacional

Desde el origen de la administración esta disciplina ha recorrido un largo camino, aunque las etapas más significativas de la evolución de la administración no llegarían hasta la Revolución Industrial, esto no significa que las primeras civilizaciones humanas no aportaran a su crecimiento. Más aún, sin los aportes fundamentales de estas civilizaciones, la historia de la

administración habría sido muy distinta, sobre todo cuando notamos lo importantes que fueron algunas de ellas (Gonzalez, 2021).

Las primeras etapas de la evolución de la administración se caracterizaron por ser muy experimentales y cambiantes. Cada sociedad ensayaba sus propias formas de organizar sus recursos humanos y materiales, y los objetivos por lo que lo hacían variaban de manera considerable (Gonzalez, 2021).

A nivel nacional se debe destacar que la estructura administrativa ayuda a las empresas a mantener la mejora continua en sus procesos, como también en la situación de la organización, donde le proporciona más elementos a la calidad del servicio ofrecido por la empresa, tanto para el cliente como para sus involucrados (Saavedra & Hernández, 2018).

Las pymes promueven el autoempleo ya que inspiran a otros para ser quienes dirigen su propia actividad con autonomía y perseverancia. Además, con la creación de pymes aumentan los empleos y la producción de bienes y servicios por lo tanto genera un incremento en el índice del PIB (Saavedra y Hernández, 2018).

De otra parte, en Colombia las pymes están definidas por la cantidad de activos y colaboradores que tenga, sin tener en cuenta la actividad económica para la que fue creada, diferente a los demás países como Estados Unidos y Europa donde las organizaciones se clasifican de acuerdo al sector económico, sin importar el volumen de sus ventas (Montoya, Montoya, & Castellanos, 2020).

Teniendo en cuenta todo lo anterior se debe decir que las empresas sin importante su tamaño, deben procurar el mejoramiento continuo de sus actividades tanto internas como externas, con el objetivo de crecer y lograr superar los obstáculos que se presentan a diario, por lo que se debe contar con una estructura bien definida, donde se establezcan procedimientos y procesos acordes a las actividades realizadas y así satisfacer las necesidades del mercado donde desarrollan sus actividades económicas (Candiya G, 2017).

Por lo anterior es de gran importancia, tener en cuenta la implementación de una estructura administrativa en las Pyme, ya que les permitirá ser más competitivas, y desarrollar un valor agregado en el mercado, como también estar en constante adquisición de información y estar a la vanguardia de posibles cambios en el entorno (Lopez & Hielb, 2015).

En cuanto al transporte en Colombia se debe decir que este ha existido desde la antigüedad ya que en sus inicios se desarrollaba a lomo de caballo y posteriormente fue evolucionando hasta la actualidad, creando empresas especializadas en el transporte que han cumplido con las expectativas de los clientes, como también se ha logrado la producción de redes de comunicación, estimulación del sector industrial, estabilidad política y el interés particular de los gobiernos para lograr el crecimiento urbano (Camargo, 2020).

2.1.3 Historia de la estructura administrativa a nivel local

En Ocaña, desde los últimos años se ha implementado la organización empresarial ya que se ha tenido en cuenta el aporte de los estudiantes en formación de Administración de Empresas

quienes han puesto al servicio de las empresas los conocimientos adquiridos y han contribuido a la organización interna aportando herramientas necesarias para su adecuado funcionamiento.

Es por esto que la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, ha venido proporcionando apoyo empresarial para las empresas de la ciudad y la provincia, siendo facilitadora de buenas estrategias, en la implementación de la organización, con herramientas que ayuden a optimizar los procesos internos y externos.

Como también se ha apoyado en el mejoramiento del clima organizacional desde investigación y demás asignaturas del programa de Administración de empresas, lo que ha sido clave, para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado laboral donde desarrollan sus actividades empresariales (Pérez, 2017).

La ciudad de Ocaña cuenta con empresas transportadoras de servicio público, como lo son Cootransunidos, Cootranshacaritama, Cootransurbanos y Cootranserpic. Estas cooperativas son creadas en la ciudad, algunas desde hace más de treinta años. De éstas, las empresas que manejan el servicio público urbano son Cootranshacaritama, Cootransurbanos y Cootranserpic, las cuales tienen sus rutas de acuerdo a lo estipulado por la secretaria de transporte (Sánchez, 2016).

2.2 Marco contextual

Ocaña es un municipio colombiano ubicado en la zona noroccidental del departamento de

Norte de Santander. Está conectado por carreteras nacionales con Bucaramanga, Cúcuta y Santa Marta. La provincia de Ocaña posee el Área Natural Única Los Estoraques ubicado a 1 kilómetro de La Playa de Belén "Bien de Interés Cultural" y "Monumento Nacional" y a 27 kilómetros de la ciudad de Ocaña. Poblacionalmente se constituye como la segunda población del departamento después de Cúcuta con más de 100.000 habitantes incluida el área rural. Su extensión territorial es de 460 km², que representa el 2,2% del departamento. Su altura máxima es de 1 202 msnm y la mínima de 761 m (Gobernación de Norte de Santander, 2021).

2.3 Marco conceptual

El proceso administrativo se determina por el conjunto de funciones que se desarrollan de forma secuencial al interior de una organización, con el propósito de mejorar los recursos y alcanzar las metas propuestas al inicio de las actividades económicas, este proceso está conformado por cuatro fases: planificación, organización, dirección y control.

En cuanto a la dirección, se debe decir que esta comprende la ejecución de planes, asignados a un equipo de trabajo, para lo cual se debe tener buena motivación, comunicación y supervisión a su equipo para que este logre los objetivos. De otra parte, la organización es el grupo de reglas, cargos y comportamientos que deben de seguir todas las personas dentro de la empresa.

La dirección, se entiende como la ejecución de los planes ya asignados a un equipo de trabajo en la organización, y por último el control mide el desempeño de la ejecución de la meta, con el objetivo de corregir los errores presentado en el proceso

Las anteriores fases siguen un ciclo que se debe cumplir para alcanzar la eficiencia y eficacia en los procesos, por lo tanto, en la etapa de la planeación, se establecen los objetivos y metas de la empresa, es decir se traza una ruta de acción, es por esto que es muy importante ya que se reduce la incertidumbre e incrementa las posibilidades de éxito, enfocando la entidad con visión hacia el futuro (Certus, 2021).

En cuanto a la axiología se debe mencionar que se caracteriza por el estudio de los valores empresariales, dando un sentido especial a las acciones que tiene cada uno de los integrantes de la organización, ya que para una determinada situación se ve implicada la noción de elección del ser humano por valores morales, éticos, estéticos y espirituales (Hartman, 1967), citado por (Roca, 2019).

El primer autor que refiere a la palabra axiología como término fue el francés Paul Lapie (1902) brinda un sentido restringido, empleándola para los valores de orden espiritual y trascendental, y más específicamente aplicada a las nociones de orden moral y ético. Posteriormente Von Hartmann (1908) refiere a este concepto empleado por Lapie (1902) para fundamentar sus estudios, y así consolidar a la axiología no ya como término, sino como una disciplina autónoma de la filosofía, que se referiría a un sistema formal para identificar y medir los valores (Roca, 2019).

De otra parte, la importancia de las herramientas administrativas a estado relacionada con el desarrollo tecnológico de las últimas décadas y ha permitido una gran evolución en el uso de los diferentes softwares para la gestión y administración de las tareas cotidianas del trabajo en las diferentes organizaciones con el objetivo de mejorar los procesos internos y externos de la entidad (Saldarriaga, 2021).

Siguiendo con la idea se menciona que la teoría de la movilidad en transporte es una teoría social iniciada en Lancaster, Reino Unido por el sociólogo John Urry. Su posición académica sugiere que el mundo globalizado se caracteriza por una alta movilidad que conecta por medio del transporte a personas, mercancías, signos y espacios geográficos. Los espacios geográficos se integran a través de signos que les son propios y que pueden ser intercambiados semióticamente (Moeckel, 2017).

Se debe mencionar que a través de la historia se ha evidenciado que el desarrollo de la economía ha estado condicionado en muchas ocasiones a la actividad del transporte, donde Adam Smith, menciona que el transporte juega un papel determinante en el desarrollo de la actividad económica ya que posibilita el intercambio de mercancías, lo cual permite crear mercados más amplios con capacidad de absorber los excedentes de producción de los mercados locales (Sanabria, 2018).

En cuanto a la importancia del transporte en la economía, se debe decir que este tiene gran relevancia en todas sus modalidades, ya que ha ayudado a transportar productos y personas

satisfaciendo las necesidades de las comunidades, siendo el más utilizado el transporte por carretera (Observatorio de Transporte y la Logística, 2020).

De otra parte, las estrategias se pueden definir como las etapas que se viven para lograr un objetivo específico que ayuden a los intereses particulares y colectivos en una organización o comunidad (Rivera, 2013).

La organización constituye una institución social, es decir, una agrupación humana que requiere de ciertas normas y de un orden determinado para convivir de manera adecuada y concretar sus objetivos. Esos aspectos se establecen mediante una cultura organizacional que le permite a una organización desempeñarse y perdurar en el tiempo (Roncancio, 2019).

2.4 Marco teórico

Los factores de higiene ayudan a mantener un buen ambiente de trabajo, mientras que los motivadores mejoran notablemente el desempeño en el trabajo. Frederick Herzberg postula que los factores que intervienen en la motivación y conducta en el trabajo son:

a). Factores de higiene o mantenimiento. Son aquellos que evitan la falta de satisfacción, pero no motivan, es decir, son los mínimos que deben existir en toda institución, tales como el sueldo, prestaciones, políticas y estilos de supervisión.

b). Motivadores. Como su nombre lo indica, promueven la motivación, incluyen la autorrealización, reconocimiento, responsabilidad y el trabajo mismo (Madero, 2019).

La teoría fayolista es recordada por su enfoque sistémico e integral en el que se abarcan distintos puntos de las empresas, ya que para Fayol era sumamente importante vender a la par de producir, también era importante el método de financiación para asegurar los bienes de la empresa. Puede decirse que la organización era comprendida de una manera más integral puesto que el sistema era dependiente de los que lo integraban (Ramirez, 2013).

Teoría de las Relaciones Humanas. Esta teoría nace con la intención de desarrollar una filosofía empresarial nueva en la que se muestra una civilización Industrial en la que la tecnología y los métodos de trabajo constituyen lo más importante para un gerente o administrador, queriendo brindarle importancia nuevamente al factor humano, puesto que existía una grande necesidad de enfatizar la armonía laboral para el patrón con su ambiente de trabajo y su empleador, puesto que existía una gran explotación por parte de este con tal de alcanzar los mejores márgenes de rentabilidad y aumentar la eficiencia (Chiavenato, 2018).

2.5 Marco legal

Según la Constitución Política de Colombia, en el artículo 39 se habla de la estructura interna y el funcionamiento de los sindicatos y organizaciones sociales y gremiales se sujetarán al orden legal y a los principios democráticos (República de Colombia, 2021).

Ley 590 de 2000. “Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas” (Congreso de Colombia, 2021).

Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, donde se estipulan los requisitos para la creación y funcionamiento de las empresas en Colombia (República de Colombia, 2021).

En Colombia, las incubadoras de empresas se crean a partir de la Ley de Fomento de la Investigación Científica y el Desarrollo Tecnológico, Ley 29 de 1990. Y el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación (SNCTI) empieza a fortalecerse aún más, a partir de la modificación de la Ley 29 de 1990 por la Ley 1286 de 2009, pues se transforma a Colciencias en Departamento Administrativo y se robustece el sistema en Colombia, que está integrado por tres tipos legales de conformación organizacional: público, privado y mixto, que han evolucionado a nivel nacional y regional (Perdomo, 2013).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

Para la presente investigación se utilizó el enfoque descriptivo, ya que permitió exponer las diferencias, dimensiones y tipo de cultura organizacional que posee la empresa objeto de estudio. Siendo este tipo de indagación basada en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto del análisis (Lorenz, 2020).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta una población de 15 personas conformada por los colaboradores de la empresa Transportes champán S.A.S.

3.2.2 Muestra

Para el estudio de la muestra se tomó el 100% de la población establecida equivalente a 15 colaboradores de la Empresa Champán SAS.

3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos

Para el recaudo de la información que llevó al desarrollo de los objetivos específicos se tuvo en cuenta el instrumento de la encuesta el cual es elaborado por medio de un cuestionario de preguntas con respuesta cerradas.

3.4 Análisis de información

La información recolectada por medio del instrumento fue analizada y presentada de forma cuantitativa y cualitativamente.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Diagnóstico de la situación actual de la empresa Transportes champán S.A.S por medio de la matriz dofa

La empresa Transporte Champan SAS, se encuentra situada en el departamento de Cesar, en la localidad Curumaní y su dirección postal es carrera 16 # 10 70, siendo una entidad de amplia trayectoria en la localidad y con el objetivo de realizar un diagnóstico de la situación actual de la organización se diseñó y aplicó una encuesta a los empleados, donde los resultados se muestran a continuación.

De otra parte, se debe mencionar que un diagnóstico empresarial es muy importante ya que ayuda, a conocer la estructura de la empresa, los procesos internos y lo que hay que poner en marcha para conseguir una mejora inmediata. Proporciona información para la planificación previa a la reestructuración de las metas de la empresa en busca de nuevos logros.

Tabla 1

Tiempo que lleva de laborar en la empresa Transportes champán S.A.S

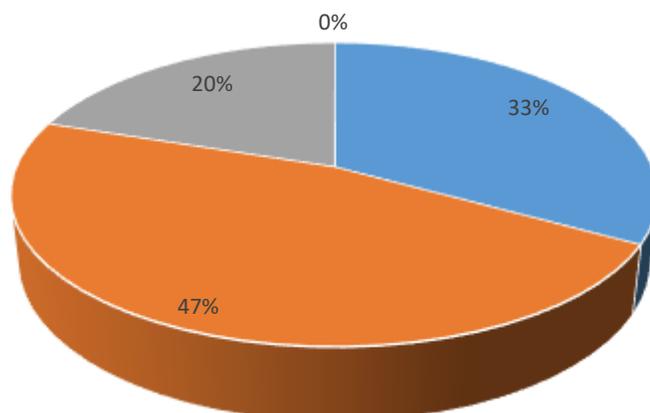
CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	5	33%
De 1 a 2 años	7	47%
De 2 a 3 años	3	20%
De 3 años en adelante	0	0%
TOTAL	15	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 1

Tiempo que lleva de laborar en la empresa Transportes champán S.A.S

■ Menos de 1 año ■ De 1 a 2 años ■ De 2 a 3 años ■ De 3 años en adelante



Nota. El gráfico el tiempo que lleva de laborar en la empresa Transportes champán S.A.S. (2023)

La senectud empresarial es el tiempo de lapso que un empleado lleva en una oficina desde su llegada o vínculo laboral, computándose ese tiempo desde la firma del contrato profesional hasta el momento que una de las partes decida darlo por terminado (Ariadna, 2021).

Según la opinión de los quince colaboradores de la empresa Transportes Champán S.A.S, el tiempo que llevan trabajando en la entidad es de uno a dos años en un 47%, menos de un año el 33% y de dos a tres años el 20%, con lo que se evidencia que se tiene poca experiencia en la labor realizada y el conocimiento de la organización.

Tabla 2

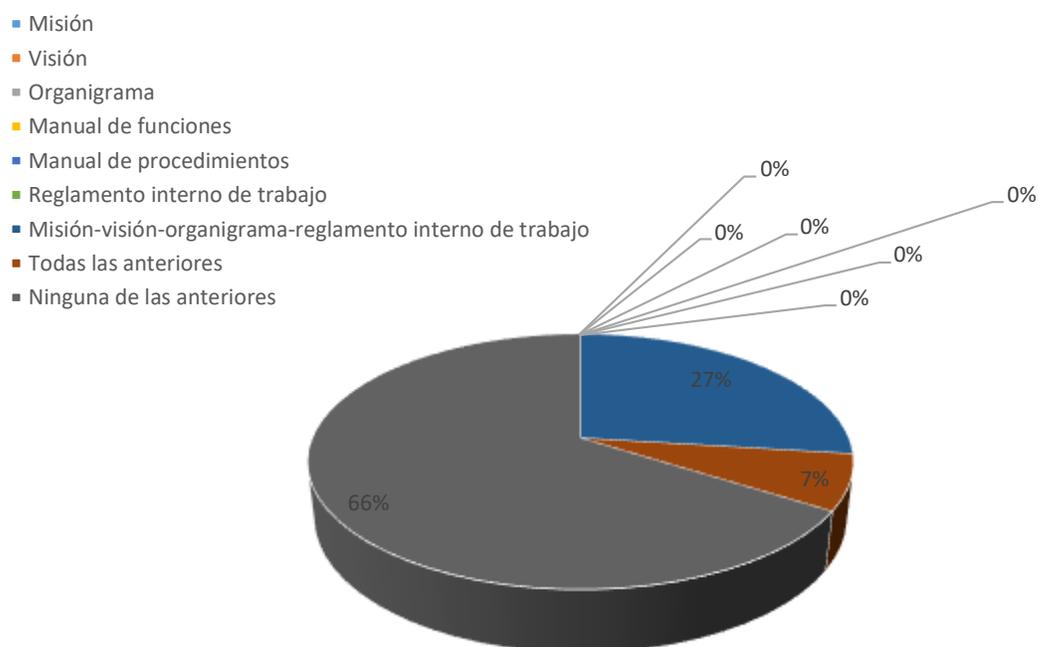
Herramientas administrativas de la empresa Transportes champán S.A.S

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Misión	0	0%
Visión	0	0%
Organigrama	0	0%
Manual de funciones	0	0%
Reglamento interno de trabajo	0	0%
Misión-visión-organigrama-reglamento interno de trabajo	4	27%
Todas las anteriores	1	7%
Ninguna de las anteriores	10	66%
TOTAL	15	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 2

Herramientas administrativas de la empresa Transportes champán S.A.S



Nota. El gráfico muestra las herramientas administrativas de la empresa Transportes champán S.A.S. (2023)

Toda empresa debe tener un marco axiológico que está compuesto por la misión, visión, valores, políticas, organigrama y demás elementos que le ayudan a un adecuado desarrollo de sus actividades, como también lograr que el personal humano adquiriera valores morales, éticos, estéticos y espirituales (Cerem Comunicación, 2022).

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que el 66% de los encuestados afirman que en la empresa no se cuenta con una misión, visión, organigrama, manual de funciones y reglamento interno de trabajo bien definidos para conocer los lineamientos que se deben seguir en la entidad, con lo que se evidencia una mala organización y desconocimiento de las herramientas que debe poseer la sociedad.

De otra parte, el 27% dicen que se cuenta con la Misión-visión-organigrama-reglamento interno de trabajo, lo cual contradice a la mayoría de los empleados los cuales no conocen dichos componentes administrativos.

Tabla 3

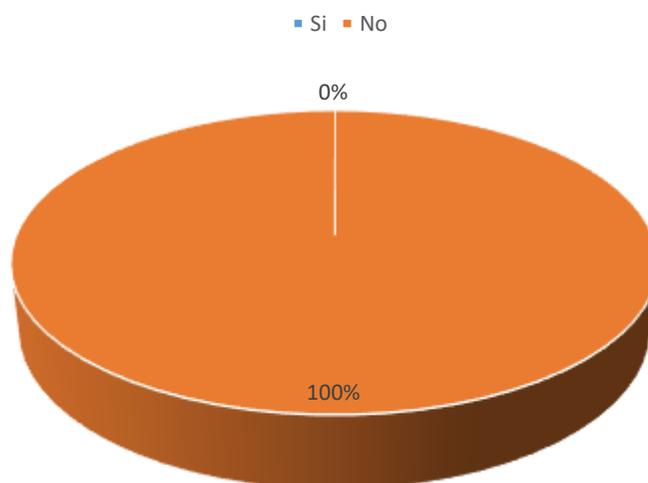
Conocimiento sobre la misión y visión de la empresa Transportes champán S.A.S

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	15	100%
TOTAL	15	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 3

Conocimiento sobre la misión y visión de le empresa Transportes champán S.A.S



Nota. El gráfico muestra el conocimiento sobre la misión y visión de le empresa Transportes champán S.A.S. (2023)

Se debe mencionar que toda empresa debe contar con una misión y visión como parte esencial de su concepción e identidad, articulando todo el desarrollo y el funcionamiento de una organización, ya que estos elementos son el núcleo y forman parte de las estrategias, acciones, planes a futuro, que le permite proyectarse con responsabilidad y atraer a proveedores, colaboradores, posibles aliados estratégicos y clientes (Corrales, 2019).

Siendo lo anterior fundamental para el buen funcionamiento de la entidad es necesario anotar que el 100% de las personas encuestadas dicen que la entidad no cuenta con la misión y visión definidas y que estas sean un derrotero a seguir en el desarrollo de los procesos de la entidad.

Tabla 4

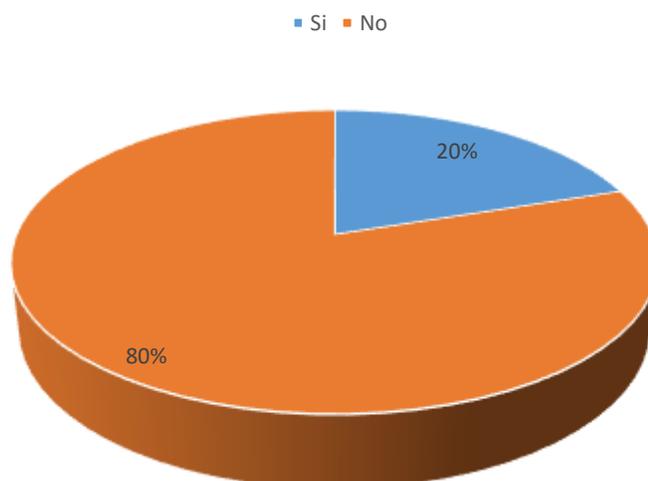
Conocimiento de las líneas de mando en la empresa Transportes champán S.A.S

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	20%
No	12	80%
TOTAL	15	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 4

Conocimiento de las líneas de mando en la empresa Transportes champán S.A.S



Nota. El gráfico muestra el conocimiento de las líneas de mando en la empresa Transportes champán S.A.S. (2023)

En cuanto a las líneas de mando que debe tener la empresa el 80% de los empleados dicen que no se tiene claridad sobre ellas, es decir, se desconoce la autoridad real y los niveles jerárquicos, ya que no se ha capacitado en dichos aspectos en la entidad, de otra parte, el 20% afirman conocer las líneas de mando ya que poseen un jefe inmediato que les da órdenes.

Tabla 5

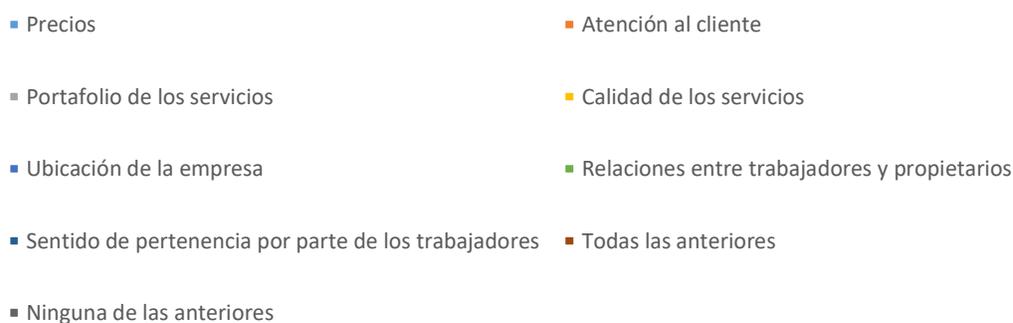
Fortalezas de la empresa Transportes champán S.A.S.

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Precios	0	0%
Atención	0	0%
Portafolio de los servicios	0	0%
Calidad de los servicios	0	0%
Ubicación de la empresa	0	0%
Relaciones entre trabajadores y propietarios	0	0%
Sentido de pertenencia por parte de los trabajadores	0	0%
Todas las anteriores	15	100%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	15	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 5

Fortalezas de la empresa Transportes champán S.A.S.



Nota. El gráfico muestra las fortalezas de la empresa Transportes champán S.A.S. (2023)

Las fortalezas de una empresa son todos los factores internos que se desarrollan de un modo eficiente y eficaz, los cuales permiten diferenciarse y aportar un mayor valor organizacional, de igual forma este aspecto es fundamental para lograr vencer las amenazas y sobreponerse a las dificultades tanto internas como externas. No obstante, cada empresa tiene sus propias capacidades a las que se le debe sacar partido (Maldonado, 2021).

Según la opinión de los encuestados en la empresa se cuenta con grandes fortalezas como es el precio del servicio, la atención al cliente, portafolio, calidad, ubicación, relaciones entre trabajadores y sentido de pertenencia, las cuales les ha ayudado a crecer empresarialmente y han logrado el reconocimiento de la comunidad en general.

Tabla 6

Debilidades de la empresa

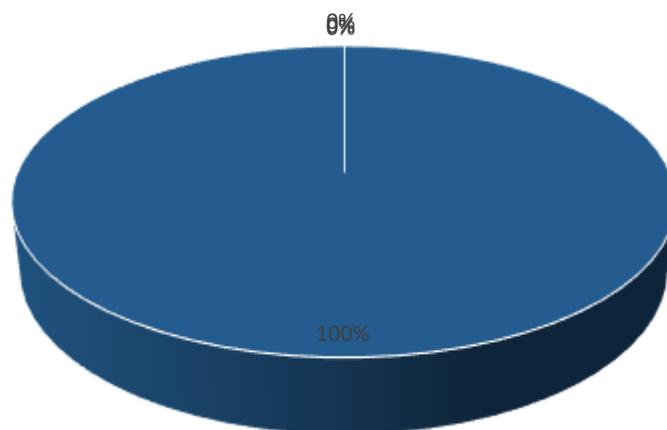
CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Insuficiente planta de personal	0	0%
Participación en el mercado	0	0%
Publicidad y promoción	0	0%
Escasa capacitación a empleados	0	0%
Carencia de organización administrativa	0	0%
Escasez de nueva tecnología	0	0%
Todas las anteriores	15	100%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	15	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 6

Debilidades de la empresa

- Insuficiente planta de personal
- Participación en el mercado
- Publicidad y promoción
- Escasa capacitación a empleados
- Carencia de organización administrativa
- Escasez de nueva tecnología
- Todas las anteriores
- Ninguna de las anteriores



Nota. El gráfico muestra las debilidades de la empresa. (2023)

En cuanto a las debilidades el 100% de los empleados afirman que se tienen grandes dificultades internas como es la insuficiente planta de personal, no se tiene una buena participación en el mercado, poca publicidad y promoción, paupérrima capacitación a empleados, carencia de organización administrativa y escasez de nueva tecnología, lo cual perjudica a la empresa ampliamente.

Tabla 7

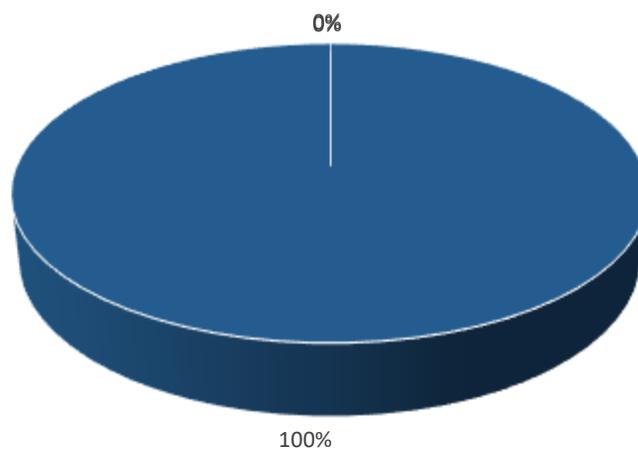
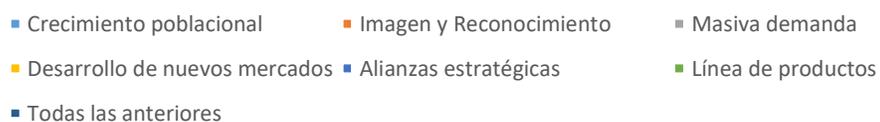
Oportunidades que posee la empresa Transportes champán S.A.S

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Crecimiento poblacional	0	0%
Imagen y Reconocimiento	0	0%
Masiva demanda	0	0%
Desarrollo de nuevos mercados	0	0%
Alianzas estratégicas	0	0%
Línea de productos	0	0%
Todas las anteriores	15	100%
TOTAL	15	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 7

Oportunidades que posee la empresa Transportes champán S.A.S



Nota. El gráfico muestra las oportunidades que posee la empresa Transportes champán S.A.S.

(2023)

Las oportunidades se definen como situaciones en las que se tiene la posibilidad de lograr los objetivos de las empresas, de igual forma, en el mundo de los negocios, las oportunidades que se dejan ir difícilmente vuelven. Así que para una empresa es fundamental aprovechar las oportunidades que se le presenten para mantener su operación, ganar posición, renovarse y crecer.

Es por esto que la totalidad de los empleados afirman que la empresa Transportes Champan posee muchas oportunidades como es el crecimiento poblacional, imagen y reconocimiento, masiva demanda, desarrollo de nuevos mercados, alianzas estratégicas y línea de productos, lo que se deben aprovechar para lograr el mayor avance de la entidad.

Tabla 8

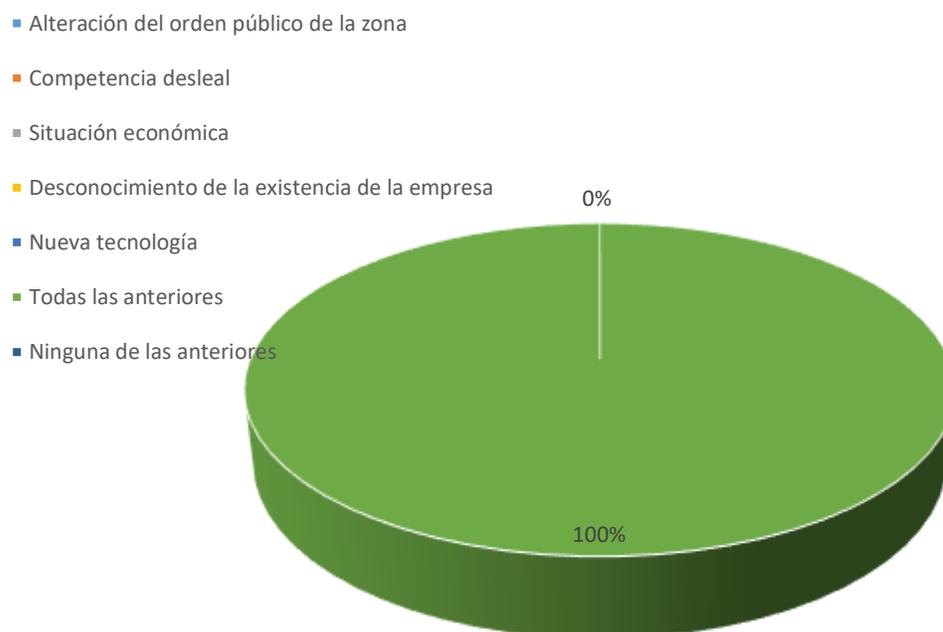
Amenazas que tiene la empresa Transportes champán S.A.S

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alteración del orden público de la zona	0	0%
Competencia desleal	0	0%
Situación económica	0	0%
Desconocimiento de la existencia de la empresa	0	0%
Nueva tecnología	0	0%
Todas las anteriores	15	100%
Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	15	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 8

Amenazas que tiene la empresa Transportes champán S.A.S



Nota. El gráfico muestra las amenazas que tiene la empresa Transportes champán S.A.S. (2023)

Las amenazas son componentes que perjudican grandemente a la empresa ya que estas pueden ser naturales, provocadas por el ser humano, industriales o tecnológicas que pueden afectar los procesos empresariales, por lo tanto, la totalidad de los empleados afirman que la sociedad Champán S.A.S, posee muchas amenazas exteriores como es la alteración del orden público de la zona, competencia desleal, situación económica, desconocimiento de la existencia de la empresa y la nueva tecnología.

Tabla 9

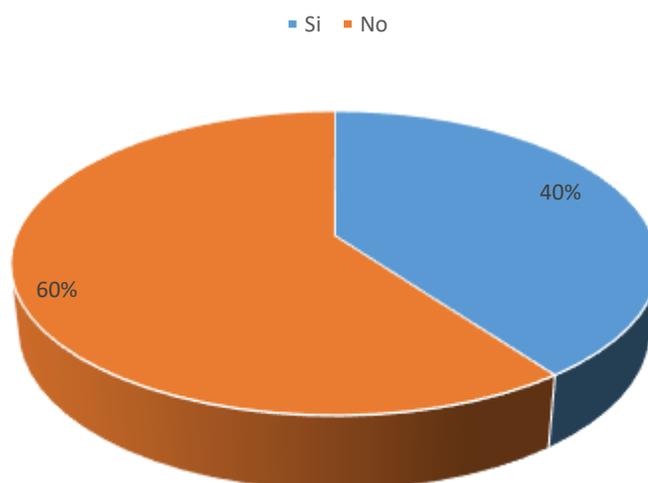
Capacitación en el tiempo que lleva vinculado a la empresa

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	40%
No	9	60%
TOTAL	15	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 9

Capacitación en el tiempo que lleva vinculado a la empresa



Nota. El gráfico muestra la capacitación en el tiempo que lleva vinculado a la empresa. (2023)

La capacitación son actividades que se realizan en la empresa con el objetivo de instruir al recurso humano sobre los cuidados y labores que debe realizar en la misma, en la mayoría de los casos se busca que el empleado adquiera conocimientos, habilidades y aptitudes que les permita desarrollar e idear actividades para el desarrollo de sus tareas de forma eficiente.

Teniendo en cuenta la importancia de la capacitación en diferentes áreas para los empleados se debe mencionar que, aunque en la empresa existen colaboradores en los

departamentos, no se realizan adiestramientos con el fin de instruir al recurso humano lo que es una debilidad empresarial que les puede afectar en el desarrollo de sus actividades diarias.

Tabla 10

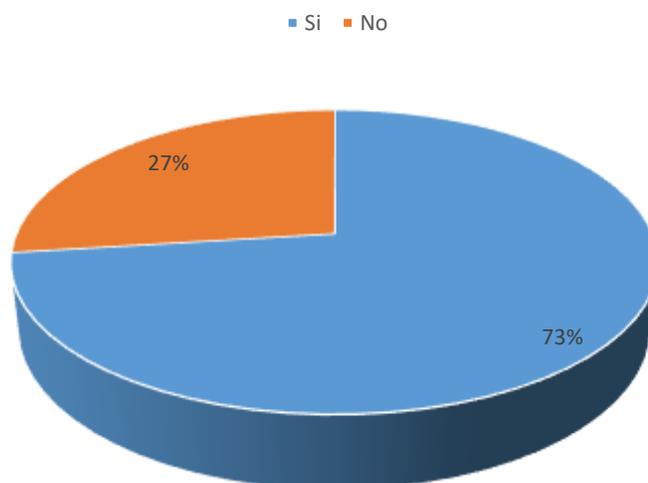
Cumplimiento de la Ley laboral

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	73%
No	4	27%
TOTAL	15	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 10

Cumplimiento de la Ley laboral



Nota. El gráfico muestra el cumplimiento de la Ley laboral. (2023)

En cuanto al cumplimiento de la Ley laboral se debe decir que el 73%, afirman que se cumple, ya que devengan el sueldo básico y las prestaciones que la normatividad colombiana ha impuesto, mientras que el 27% dicen que están inconformes con las condiciones actuales, considerando que tienen derechos los cuales se han vulnerado como por ejemplo la forma de

contratación, ya que se contrata por obra labor, donde solo se cumple con la tarea encomendada y se pierde todo vínculo laboral.

Tabla 11

Contrato laboral firmado con la empresa

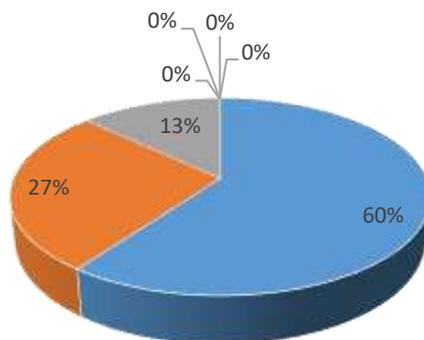
CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contrato por obra o labor	9	60%
Contrato de trabajo a término fijo	4	27%
Contrato de trabajo a término indefinido	2	13%
Contrato de aprendizaje	0	0%
Contrato temporal, ocasional o accidental	0	0%
Contrato por Orden de Prestación de Servicios	0	0%
Contrato verbal	0	0%
TOTAL	15	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada

Figura 11

Contrato laboral firmado con la empresa

- Contrato por obra o labor
- Contrato de trabajo a término indefinido
- Contrato temporal, ocasional o accidental
- Contrato verbal
- Contrato de trabajo a término fijo
- Contrato de aprendizaje
- Contrato por Orden de Prestación de Servicios



Nota. El gráfico muestra el contrato laboral firmado con la empresa. (2023)

En cuanto al contrato muchos empleados manifestaron inconformidad ya que el 60%, posee un contrato por obra o labor, lo cual les trae inseguridad laboral, de igual forma el 27% y 13% se sienten un poco tranquilos al contar con contrato de trabajo a término fijo y Contrato de trabajo a término indefinido.

Diagnóstico. En el dictamen se examinan y mejoran los sistemas y prácticas del acercamiento interno y externo de una entidad en todos sus niveles y los procesos, para lo anterior se deben utilizar una serie de herramientas y de medios disponibles para ser aplicados a la empresa.

Es por esto que se puede decir que en la empresa de Transportes Champán S.A.S, se cuenta con quince colaboradores los cuales afirman que la entidad no posee herramientas que les ayuden a organizar la parte interna y reflejar la buena organización en la satisfacción y excelente servicio.

De otra parte, la gran mayoría de los empleados tienen de uno a dos años de vinculación en la empresa, tiempo en el que han podido comprobar que la entidad no posee una misión, visión, organigrama, manual de funciones, procedimientos y reglamento interno de trabajo, por lo que los colaboradores desconocen los lineamientos que se deben seguir en la entidad.

Como también existe una ignorancia de las líneas de mando que se deben seguir al interior de la entidad y las funciones a cumplir en cada uno de los cargos con lo que se evidencia desorden interno, al igual que no hay un programa de capacitaciones definido en diferentes temas

que son de interés para los empleados y ayuda a realizar de forma óptima las actividades diarias, como también, se debe mencionar que la empresa cumple con la normatividad laboral colombiana, al igual que se cuenta con fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que ha futuro pueden beneficiar o perjudicar a la entidad.

De otra parte, se debe mencionar que en entrevista aplicada al gerente de la empresa Champán S.A.S, manifiesta que desde la creación de la entidad se ha estado trabajando en el diseño de las herramientas administrativas como es la misión, visión, organigrama, reglamentos y manuales necesarios para el buen funcionamiento de la entidad, pero aun no las tienen bien consolidados, por lo que no se ha implementado de igual forma las capacitaciones a los empleados y personas vinculadas con el ente económico.

En cuanto a la forma de contratación el gerente afirmo que se hace por la obra que realizan ya que la idea es no tener un vínculo laboral permanente, debido a que la entidad no genera suficientes ingresos para realizar contrataciones directas, entonces el dueño del vehículo es el directamente responsable de su conductor.

Al preguntarle si consideraba importante contar con herramientas administrativas como la misión, visión, organigrama, entre otro bien definidos afirmo que es una gran falencia que siempre han tenido ya que no se sabe el direccionamiento de la entidad, orden jerárquico, derechos y deberes que deben tener con la organización, por lo que es urgente la implementación de las mismas para mejorar los procesos llevados a cabo de forma diaria.

Tabla 12*Matriz DOFA*

	Debilidades (D)	Fortalezas (F)
Matriz DOFA	Insuficiente planta de personal	Precios
	Participación en el mercado	Atención
	Publicidad y promoción	Portafolio de los servicios
	Escasa capacitación a empleados	Calidad de los servicios
	Carencia de organización administrativa	Ubicación de la empresa
	Escasez de nueva tecnología	Relaciones entre trabajadores y propietarios
	Deficiencia en el manejo del material.	Sentido de pertenencia por parte de los trabajadores
	Deficiencia en el agendamiento de reservas.	Espíritu emprendedor
	Deficiencias en manejo de recursos financieros.	Compromiso con la comunidad
	Costo elevado del material	Vehículos y equipo adecuados

“Tabla 12” “Continuación”

Oportunidades (O)	Estrategias (DO)	Estrategias (FO)
Crecimiento poblacional	Aumentar la publicidad y promoción del servicio para mejorar la imagen y reconocimiento.	Mejorar el mantenimiento del parque automotor, para cumplir con la demanda del servicio en la región.
Imagen y reconocimiento		
Masiva demanda		
Desarrollo de nuevos mercados		
Alianzas estratégicas		
Línea de productos		
Se encuentra ubicada en un buen sector del municipio.		
El servicio es solicitado por personas de la región.		
Amenazas (A)	Estrategias (DA)	Estrategias (FA)
Alteración del orden público de la zona	Utilizar las nuevas tecnologías, para la sistematización de material, reservas y finanzas	Mantener las fortalezas para seguir creciendo y dar cumplimiento a las necesidades de la comunidad.
Competencia desleal		
Situación económica		

“Tabla 12” “Continuación”

Desconocimiento de la
existencia de la empresa

Nueva tecnología

No hay sistematización de la
información en cuanto al
material, reservas y finanzas.

Nota. La tabla muestra el análisis DOFA de la empresa

4.2 Marco axiológico de la empresa, enmarcado en, la misión, visión, valores, políticas, principios corporativos, organigrama, manual de funciones y reglamento interno de trabajo, con el fin de organizar adecuadamente la función administrativa de la organización.

En el desarrollo del presente objetivo se muestra la importancia del marco axiológico para las organizaciones, ya que el mismo muestra los valores y lineamientos que se deben seguir para la adecuada dirección de la entidad, por lo tanto, se debe tener en cuenta algunos pasos para el establecimiento de componentes corporativos, los cuales interactuaran con los empleados y sus creencias.

Teniendo en cuenta lo anterior para la empresa Transportadora Champan S.A.S, se propone la siguiente matriz:

Tabla 13

Matriz axiológica

Grupo de referencia	Sociedad	Estado	Familia	Clientes	Proveedores	Colaboradores	Accionistas
Principios							
Calidad	x	x	x	x	x		x
Creatividad	x	x	x	x	x	x	x
Trabajo en equipo	x	x	x	x	x	x	x

“Tabla 13” “Continuación”

Gestión humana							
	x						
Integridad				x	x	x	x
Confidencialidad	x						
Compromiso	x						
Transparencia	x						
Respeto					x		
Austeridad	x	x	x	x		x	x
Orientación	x						
Honestidad	x						
Desarrollo profesional							

Nota. Fuente. Autores del proyecto

La gestión humana, es un factor muy importante y el cual se debe aprovechar al máximo para lograr el objetivo principal de la organización como es el crecimiento económico y financiero.

La integridad es la práctica de ser una persona honesta, respetuosa, adherirse a los valores y tomar sistemáticamente decisiones positivas, incluso cuando nadie esté mirando.

La confidencialidad es la capacidad de garantizar al cliente que su información no sea divulgada a persona externas.

El compromiso es un acuerdo entre dos partes, que asumen una responsabilidad que se espera que se cumpla.

En la actualidad la transparencia se ha convertido en un indicador necesario para medir la eficiencia de los administradores de las organizaciones.

El respeto es un valor que se considera sinónimo de reconocer y apreciar a los clientes de la entidad.

La austeridad es la moderación que se debe llevar en los gastos de la empresa, con el objetivo de lograr un mayor crecimiento económico.

Con la orientación al cliente, se le propone una visión de negocios con el objetivo de satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

La honestidad, es cuando se le habla al cliente con sinceridad, es más que no mentir, engañar, robar o hacer trampas. Implica mostrar respeto hacia los demás y tener integridad y conciencia de sí mismo.

El desarrollo profesional, es un proceso de carácter continuo mediante el cual un empleado alcanza un crecimiento laboral significativo. Este crecimiento va acompañado de una profunda satisfacción del empleado por haber conseguido algunas metas individuales y objetivos profesionales.

Misión propuesta. La empresa Transportes Champán S.A.S, es una entidad que ofrece servicios de movilización de material a sus clientes, con calidad, eficiencia y eficacia de la labor, siendo reconocida en la población de Curumaní, Cesar, por su regionalismo.

Visión propuesta. La empresa Transportes champán S.A.S, espera continuar siendo una entidad confiable ante sus clientes que basa sus servicios en la mejora continua y en la tecnología de punta, cumpliendo con la seguridad de los colaboradores y clientes en general, para seguir contando con su preferencia.

Valores propuestos. En la empresa Transportes champán S.A.S, se tendrán en cuenta valores como la integridad, compromiso, servicio al cliente, orientación a la mejora, trabajo en equipo y seguridad para los empleados y clientes en general.

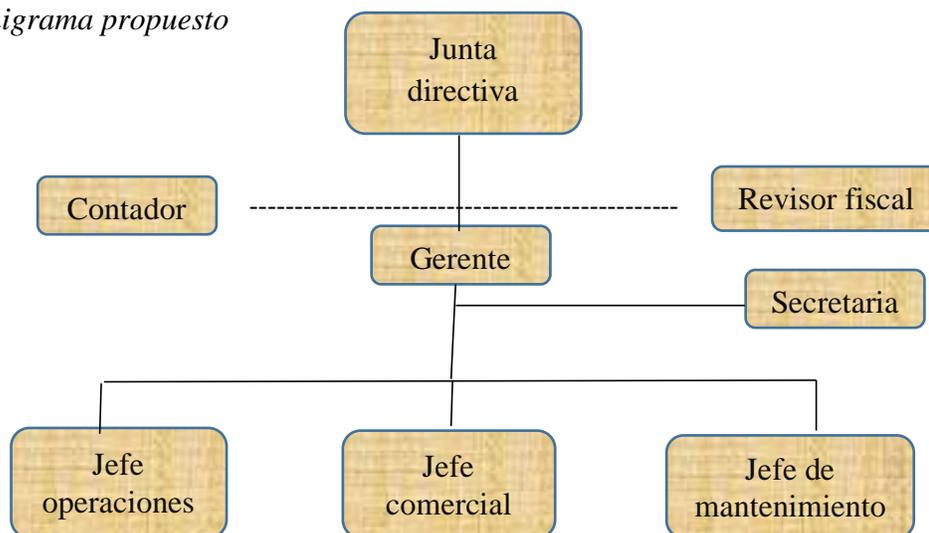
Políticas propuestas. Para la empresa se considera conveniente tener como política la capacitación de los empleados, mecanismos de motivación, comunicación, toma de decisiones, liderazgo dentro de la empresa, usar el canet, uniforme y cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo.

principios corporativos. La experiencia final del cliente, la innovación y la rentabilidad.

Organigrama. Según Cruz (2019), en toda organización es necesario conocer las relaciones que existen entre los elementos que la conforman, así mismo como las posiciones y funciones que realiza cada uno de empleados, por lo tanto, es necesario entender la estructura interna en general de la organización.

Figura 12

Organigrama propuesto



Nota. La figura contiene el organigrama propuesto para la empresa. Fuente autores.

Manual de funciones propuesto. El Manual de funciones, es una herramienta que posee la empresa para exponer el perfil, funciones y competencias laborales que deben desarrollar los empleados.

Tabla 14

Manual de funciones

	Empresa Transportes Champán S.A.S	Código	Versión
MANUAL DE FUNCIONES			

Identificación del cargo

Nombre del cargo Junta directiva

Dependencia Junta directiva	La Chocolaterly	Código	Versión
------------------------------------	------------------------	---------------	----------------

MANUAL DE FUNCIONES

Reporta a

Requisitos mínimos

Requisitos de formación

No aplica

Requisitos de experiencia

Experiencia. No aplica

Objetivo principal

Generar valor para los accionistas y grupos de interés

“Tabla 14” “Continuación”

Funciones esenciales

Dirigir la empresa como un todo y por otro, es la instancia que asegura el control y la supervisión de la dirección general y concretamente, de toda la empresa.

Velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos en las organizaciones

Competencias requeridas

Pensamiento crítico

Comunicación

Creatividad

Identificación del cargo

Nombre del cargo	Contador publico
-------------------------	------------------

Dependencia	Junta directiva
--------------------	-----------------

Reporta a	Gerente
------------------	---------

Requisitos mínimos

Requisitos de formación

Nivel. Profesional

Título. Contador público con tarjeta profesional

Ubicación del cargo. Contable

Requisitos de experiencia

Experiencia. 1 año

“Tabla 14” “Continuación”

Asesorar en temas financieros, fiscales y de auditoría a la entidad, que lleve a la generación de análisis de la información financiera teniendo en cuenta las Normas de Información Financiera, nacionales e internacionales y la toma de decisiones

Funciones esenciales

Realizar informes financieros.

Hacer auditorías a la empresa.

Asesorar financiera y tributariamente a la empresa.

Garantizar que el registro de ingresos y gastos esté debidamente documentado y soportado.

Preparar presupuestos.

Verificar que los registros contables estén debidamente diligenciados.

Administrar recursos financieros.

Competencias requeridas

Compromiso

Responsabilidad

Trabajar en equipo

Honestidad

Identificación del cargo

Nombre del cargo	Revisor fiscal
-------------------------	----------------

Dependencia	Contable
--------------------	----------

Reporta a	Gerente general
------------------	-----------------

“Tabla 14” “Continuación”

Requisitos mínimos

Requisitos de formación

Nivel. Profesional

Título. Contador público con tarjeta profesional

Ubicación del cargo. Contable

Requisitos de experiencia

Experiencia. 1 año

Objetivo principal

Controlar y analizar de forma permanente el patrimonio de la empresa, con el fin de comprobar que el mismo se encuentre protegido, y se conserve y utilice de manera adecuada.

Funciones esenciales

Inspeccionar los bienes de la sociedad

Procurar su conservación y seguridad

Impartir instrucciones

Practicar inspecciones

Solicitar informes que sean necesarios para su control de los valores sociales

Convocar a Asamblea o Junta de Socios, cuando sea necesario

Competencias requeridas

Dar Fe Pública sobre la razonabilidad de los estados financieros, validar informes, dar conceptos y observaciones para promover el buen funcionamiento de una empresa

“Tabla 14” “Continuación”

Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Gerente
Dependencia	Gerencia general
Reporta a	Junta directiva
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación	
Nivel. Profesional	
Título. Administrador de empresas	
Ubicación del cargo. Administrativo	
Requisitos de experiencia	
Experiencia. 1 año	
Objetivo principal	
Ejecutar el proceso administrativo	
Funciones esenciales	
Dirigir la empresa	
Coordinar el trabajo de las diferentes áreas	
Establecer las metas a corto y largo plazo	
Planificar y supervisar todas las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa.	
Competencias requeridas	
Pensamiento crítico	

“Tabla 14” “Continuación”

Comunicación	
Creatividad	
Autocontrol	
Iniciativa	
Intuición	
Capacidad de planificar	
Capacidad de negociación	
Trabajo en equipo	
Liderazgo	
Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Secretaria
Dependencia	Administrativa
Reporta a	Gerente general
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación	
Tecnólogo en administración	
Requisitos de experiencia	
Experiencia. Mínimo de un año	
Objetivo principal	

“Tabla 14” “Continuación”

Prestar apoyo en las tareas ejecutivas, administrativas y operacionales para lograr el óptimo funcionamiento y rendimiento de la unidad.

Funciones esenciales

Recibir documentos

Atender llamadas telefónicas

Atender visitas

Acompaña a todos lados.

Archivar documentos

Realizar cálculos elementales

Informar todo lo relativo al departamento del que depende

Estar al pendiente de la tramitación de expedientes

Competencias requeridas

Honestidad

Trabajo en equipo

Buena presentación

Amabilidad

Compromiso

Identificación del cargo

Nombre del cargo Jefe operario

Dependencia Departamento de producción

“Tabla 14” “Continuación”

Reporta a	Gerente General
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación	
Técnico en manejo de maquinaria	
Requisitos de experiencia	
Un año de experiencia en cargos similares	
Objetivo principal	
Conducir la maquinaria pesada que le sea asignado para realizar las labores que se le encarguen de acuerdo al tipo de maquinaria	
Funciones esenciales	
Instalación de máquinas para comenzar un ciclo de producción.	
Control y ajuste de las máquinas.	
Suministro de materia prima o componentes a máquinas semiautomáticas.	
Competencias requeridas	
Honestidad	
Trabajo en equipo	
Prácticas de higiene	
Uso de los elementos de protección personal	
Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Jefe comercial

“Tabla 14” “Continuación”

Dependencia	Comercial
Reporta a	Gerente general
Requisitos mínimos	
Requisitos de formación	
Técnico o tecnólogo comercial	
Requisitos de experiencia	
Un año de experiencia en cargos similares	
Objetivo principal	
Planificar y dirigir los planes de ventas de los productos o servicios de las empresas para alcanzar los objetivos marcados	
Funciones esenciales	
Investigar y conocer el mercado	
Definir objetivos y establecer metas para el equipo de ventas	
Motivar al equipo de trabajo.	
Estudiar a la competencia	
Diseñar e implementar políticas y estrategias	
Identificar nuevos clientes potenciales y mantener excelentes relaciones con los actuales.	
Competencias requeridas	
Honestidad	
Trabajo en equipo	
Buena presentación	

“Tabla 14” “Continuación”

Amabilidad

Compromiso

Identificación del cargo

Nombre del cargo	Jefe de mantenimiento
-------------------------	-----------------------

Dependencia	Gerencia
--------------------	----------

Reporta a	Gerente general
------------------	-----------------

Requisitos mínimos

Requisitos de formación

Título. Conocimiento en mecánica y mantenimiento de maquinaria

Ubicación del cargo. Mantenimiento

Requisitos de experiencia

Experiencia. 6 meses de experiencia.

Objetivo principal

Planificar y dirigir los planes de ventas de los productos o servicios de las empresas para alcanzar los objetivos marcados

Funciones esenciales

Recibe e interpreta los programas de fabricación

Organiza los equipos de trabajo y el equipo humano según las directrices recibidas

Vigila que el programa de fabricación se cumpla

“Tabla 14” “Continuación”

Colabora con el departamento de mantenimiento, para asegurar el buen funcionamiento de los equipos de trabajo.

Competencias requeridas

Habilidad para trabajar en equipo.

Prestar especial cuidado al manejar productos o herramientas.

Nota. La tabla contiene el manual de funciones

Reglamento interno de trabajo. Este documento juega un papel importante, siendo una herramienta de resolución de conflictos dentro de la organización, ya que, sin reglas internas firmes, es imposible imponer sanciones a los empleados, con base en la normatividad o regulación para la toma de decisiones, sin vulnerar los derechos de los trabajadores.

	Empresa Transportes Champán S.A.S	Código	Versión
REGLEAMENTO INTERNO DE TRABAJO			

Empresa Transportes Champán S.A.S

CAPITULO I

La Chocolatería

Código

Versión

Artículo 1. El presente reglamento interno de trabajo prescrito para la Empresa **MANUAL DE FUNCIONES** Transportes Champán S.A.S. Domiciliada en el municipio de Curumaní, Cesar, a sus disposiciones quedan sometidos tanto la empresa como todos sus trabajadores.

CAPITULO II

Artículo 2. Para acceder a un cargo en la empresa la persona debe tener Libreta militar y cédula de ciudadanía según el caso. Certificado de su estado de salud. Además, debe presentar pruebas escritas de acuerdo a su cargo y respectiva entrevista.

Periodo de prueba.

Artículo 3. Todos los contratos de trabajo a término indefinido firmados en la Empresa Transportes Champán S.A.S, tienen un periodo de prueba de sesenta (60) días.

Artículo 4. Durante este período, tanto la Empresa Transportes Champán S.A.S como la persona pueden tomar la decisión de terminar el contrato sin ninguna justificación y sin reconocer ni el preaviso, ni la indemnización correspondiente.

CAPITULO III.

Trabajadores accidentales o transitorios.

Artículo 5. No tienen el carácter de trabajadores, propiamente dicho de la empresa, sino trabajadores accidentales que se ocupen de labores de corta duración no mayor de un (1) mes, los cuales no tienen derecho a prestaciones sociales.

CAPITULO IV.

Del horario de trabajo

Artículo 6. La jornada ordinaria de trabajo será de lunes a viernes de 8:00 AM a 12:00 M y 2:00 PM a 6:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 M.

Artículo 7. Quedan exceptuados del anterior horario, los trabajadores que desarrollen actividades continuas.

Artículo 8. No habrá limitaciones de jornada para quienes desempeñen cargos directivos de confianza por manejo.

CAPITULO V.

Artículo 9. El trabajo suplementario o de horas extras es el que excede la jornada ordinaria y en todo caso el que excede lo máximo legal; solo se trabajará ocho horas diarias.

CAPITULO VI.

Días de trabajo legalmente obligatorios.

Artículo 10. Serán de descanso obligatorio remunerado los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral, a la vez los empleados están en la obligación de laborar 48 horas semanales, según el Código Sustantivo de Trabajo, específicamente en el artículo 161.

Artículo 11. Los trabajadores que habitualmente tengan que laborar el día de descanso remunerado, gozaran de un descanso compensatorio.

Vacaciones remuneradas.

Artículo 12. Todo empleado por horas o contrato de salario mensual tiene derecho a quince (15) días hábiles de vacaciones, de acuerdo con la ley, cada vez que cumple un año de trabajo continuo dentro de la empresa.

Artículo 13. El empleado podrá solicitar sus vacaciones a partir del momento en que las cumple y dentro del año siguiente hasta el nuevo aniversario.

Artículo 13. El representante legal será el responsable de hacer la programación de vacaciones de todos los empleados de manera que se cumpla individualmente con la ley y la necesidad del descanso y se tengan en cuenta las necesidades del personal.

Artículo 14. La programación deberá hacerse anualmente de (enero a diciembre) y revisarse semestralmente (junio) y pasarse al supervisor o en su defecto al director ejecutivo para su aprobación.

Artículo 15. En ningún caso las vacaciones son acumulables de un año a otro.

Artículo 16. Las vacaciones se cuentan de acuerdo con el horario habitual de cada empleado.

Artículo 17. La base para el cálculo del pago de vacaciones del personal que trabajara por horas es el promedio mensual de lo devengado en doce (12) meses anteriores a la fecha de salida.

Artículo 18. Para el personal con salario mensual se tomará el sueldo que esté devengando en el momento en que sale a disfrutar de sus vacaciones.

Artículo 19. En caso de licencia no remunerada se interrumpe para todos los efectos el contrato de trabajo.

Artículo 20. La enfermedad comprobada mediante la incapacidad de la respectiva EPS, interrumpe las vacaciones.

Compensaciones y beneficios.

Artículo 21. A los empleados de sueldo fijo se les pagará quincenalmente, los días de pago serán los 15 y 30 de cada mes.

Artículo 22. La Empresa Transportes Champán S.A.S, debe reconocer y recompensar las diferencias en materia de capacidad individual y rendimiento.

Artículo 23. Los ajustes a la remuneración serán a consecuencia de cambios en los promedios normales de salarios en la oferta y la demanda.

Permisos.

Artículo 24. Conceder al trabajador las licencias necesarias para el ejercicio del sufragio.

Artículo 26. Todo permiso deberá presentarse previamente por escrito ante el representante legal.

Artículo 27. Queda a opción del gerente pagar o no el salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar por razón de permisos.

CAPÍTULO VII.**Salarios, lugar, horas de paga y periodos que lo regulan.**

Artículo 28. La Empresa Transportes Champán S.A.S se acogerá a las disposiciones legales dictadas sobre el salario mínimo.

Artículo 29. La remuneración del trabajo se estipulará por quincena y se pagará por quincena vencida dentro de cada periodo.

CAPITULO VIII**Servicios médicos, prescripciones de orden de seguridad, riesgos profesionales y primeros auxilios.**

Artículo 30. La Empresa Transportes Champán S.A.S, mantendrá los servicios médicos en la empresa promotora de salud (EPS) para la atención del personal que sea necesario.

Artículo 31. El empleado que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes y tratamientos indicados, perderá el derecho a las prestaciones en dinero por la incapacidad que sobrevenga a esa negativa.

Artículo 32. En caso de accidente de trabajo, el gerente ordenará inmediatamente los servicios de un médico.

CAPITULO IX.

Prescripciones de orden

Artículo 33. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes: Solicitar el carné de identificación como empleado.

CAPITULO X.

Obligaciones especiales para la Empresa Transportes Champán S.A.S y los trabajadores

Artículo 34. Poner a disposición de los trabajadores los instrumentos adecuados para la realización de las labores.

Artículo 35. Realizar personalmente, cuidadosa y eficazmente las labores encomendadas de acuerdo con el manual de funciones de la Empresa Transportes Champán S.A.S

CAPITULO XI.

Prohibiciones especiales para los trabajadores

Artículo 36. Prohibiciones para los trabajadores: Desobediencia y/o desempeño incorrecto de tareas de acuerdo con las políticas de la empresa. Retraso o ausencia sin autorización. Dejar el trabajo sin permiso u ocuparse de otros asuntos personales desde el trabajo sin autorización.

4.3 Plan de acción con estrategias definidas que ayude a la implementación de las herramientas administrativas necesarias para la organización de la entidad.

Para la empresa Transportes Champán S.A.S, es muy importante el plan de acción ya que este se debe usar de forma diaria con el objetivo de lograr una meta, el cual debe obedecer a objetivos estratégicos para un período específico, al igual que determinar cómo se lograrán. Es hora de definir qué se hace, cuál es la prioridad, quién debe hacer qué y quién monitorea el progreso de las tareas (Actio, 2022).

De otra parte, se debe mencionar que los planes de acción sustentan el buen funcionamiento de una empresa y su crecimiento, cumpliendo con uno de los componentes del proceso administrativo al planear el futuro de la organización, dando prioridad a ciertas tareas para cumplir con los objetivos organizacionales. Como también se debe mencionar que la empresa al contar con el plan de acción adquiere beneficios como es la definición y reflejo de los objetivos, establecimiento de indicadores, tiempo en que se va a lograr la estrategia y lo más importante es que ayuda a la consecución de los objetivos de la empresa.

Tabla 15*Plan de acción*

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	TIEMPO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de conocer los objetivos y misión que debe seguir la empresa para el logro de las metas propuestas.	Capacitar sobre las herramientas administrativas propuestas con el objetivo de que los colaboradores conozcan el derrotero a seguir en el desarrollo de sus actividades.	Lograr que en el primer mes de vinculación de cada uno de los empleados conozcan la empresa.	100%	Cada vez que haya vinculación laboral	Gerente
Dar a conocer la misión, visión, valores y políticas de la empresa.	Implementar capacitaciones para que el recurso humano conozca quienes somos y que hacemos. Como también hacia donde se dirige la organización a corto, mediano y largo plazo.	Conseguir que todos los empleados trabajen para un fin común.	Total capacitaciones/Total empleados X 100	Al inicio del contrato laboral	Gerente
Mostrar el organigrama, manual de funciones y reglamento interno de trabajo	Exponer a los empleados la línea de mando que posee la empresa, al igual que el perfil y las funciones que deben	Evitar la dualidad de cargos y falta de comunicación en el desarrollo	Total capacitaciones/Total empleados X 100	Cada semestre	Gerente

“Tabla 15” “Continuación”

	cumplir en cada puesto de trabajo, como también los deberes y derechos que poseen de acuerdo a la Ley Laboral.	de las actividades diarias			
Contar con personal idóneo y altamente capacitado en el servicio ofrecido.	Elaborar y aplicar talleres sobre la importancia de la labor realizada y los cuidados que se deben tener.	Contar con buen reconocimiento empresarial y evitar accidentes laborales	100%	Cada tres meses	Jefe de producción
Mejorar los procesos de la empresa.	Capacitar al personal en seguridad industrial y manejo del medio ambiente.	Brindar charlas de Seguridad Industrial, Preservación del medio Ambiente, calidad del servicio y autocuidado.	50%	Bimensual	Jefe de producción
Mejorar continuamente los procesos teniendo en cuenta los estándares de calidad expedidos por la legislación colombiana	Cumplir con la Normatividad colombiana para este tipo de labor.	Lograr que el 100%, de los empleados, conozcan la normatividad a la que están regidos	Total clientes / Total de personas conformes con los productos X 100	Trimestral	Gerente

“Tabla 15” “Continuación”

Lograr que toda comunidad y municipios vecinos conozcan los servicios ofrecidos	Mejorar la atención y servicio al cliente	50%	Total de capacitaciones / clientes nuevos X 100	Trimestral	Gerente
---	---	-----	---	------------	---------

Nota. La tabla contiene las estrategias a seguir en la empresa, para mejorar la estructura interna. Fuente autores

Capítulo 5. Conclusiones

Para realizar el diagnóstico de la situación actual en la empresa Transportes champán S.A.S, se aplicó una encuesta con la cual se pudo evidenciar que no se cuenta con herramientas administrativas que les ayude a direccionar la labor realizada a diario, al igual que se planteó una matriz dofa, en la que se exponen debilidades, oportunidades fortalezas y amenazas que posee la entidad.

Con el diseño del marco axiológico enmarcado en la misión, visión, valores, políticas, principios corporativos, organigrama, manual de funciones y reglamento interno de trabajo, se buscó organizar de forma adecuada la función administrativa de la organización, ya que como se evidencio no se contaba con herramientas directrices de la labor realizada a diario.

Por último, se vio la necesidad de proponer un plan de acción con estrategias definidas que ayude a la implementación de las herramientas administrativas necesarias para la organización de la entidad y así contar con un derrotero que oriente en la implementación de las herramientas propuestas.

Capítulo 6. Recomendaciones

Teniendo en cuenta que en la actualidad el mundo está en constante cambio y la globalización cada día exige que las empresas mejoren la calidad de sus servicios, es necesario continuar con la realización de diagnósticos con el objetivo de determinar las fallas y corregirlas y así asegurar la permanencia en el mercado del transporte.

Se sugiere a la empresa Transportes Champán S.A.S, ubicada en Curumaní, Cesar, estudiar e implementar, el marco axiológico propuesto, enmarcado en la misión, visión, valores, políticas, principios corporativos, organigrama, manual de funciones, manual de procedimiento y reglamento interno de trabajo, con el objetivo de mejorar los procesos de la organización.

Por último, es necesario que en la empresa se implemente el plan de acción propuesto con las estrategias definidas, ya está permitirá la asimilación de las herramientas administrativas planteadas, logrando una mejor organización con el proceso de la entidad, al igual que se debe mejorar la forma de contratación ya que el contratado tiene derechos que según la Ley laboral no se les deben vulnerar, para evitar demanda que afecten el patrimonio de la organización.

Referencias

- Actio. (2022). *Importancia de un plan de acción*. Obtenido de <https://actiosoftware.com/es/2018/10/la-importancia-del-plan-de-accion-para-consolidar-la-gestion-estrategica/>.
- Ariadna, I. (7 de Abril de 2021). *Antigüedad laboral*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/antiguedad-laboral.html>.
- Batidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Beltrán, J. (2018). *Evolución de la administración*. Medellín: Universidad Católica.
- Camargo, Y. (2020). *Historicidad del transporte en Colombia, un proceso de transición y rupturas*. Bogotá: Tzintzun. Rev. estud. históricos no.69.
- Cerem Comunicación. (6 de Diciembre de 2022). *Cultura organizacional*. Obtenido de <https://www.cerem.es/blog/cultura-organizacional-caracteristicas-y-componentes>.
- Certus. (21 de Febrero de 2021). *¿Qué es el proceso administrativo y cuáles son sus fases?* Obtenido de <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-administrativo/>.

Chiavenato, I. (2018). *Administración, proceso administrativo*. Mexico: McGraw – Hill Interamericana de México.

Congreso de Colombia. (2021). *Ley 590 de 2000*. Bogotá: Documentos oficiales.

Contreras, C. (2019). *Resolución 28982*. Bogotá: Universidad del Rosario.

Corrales, J. (28 de Mayo de 2019). *Misión y visión empresariales*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/mision-y-vision-de-una-empresa/>.

Cruz, G. (2019). *Organigramas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/organigramas-definiciones-y-herramientas/>.

Duque, O. (2014). *Proceso administrativo*. Bogotá: Universidad del Area andina.

Equipo editorial Etecé. (17 de Agosto de 2022). *Historia de la Administración*. Obtenido de <https://concepto.de/historia-de-la-administracion/>.

Gonzalez, O. (9 de Diciembre de 2021). *El origen y evolución de la administración: del papeleo en Babilonia hasta nuestros días*. Obtenido de <https://www.crehana.com/blog/negocios/evolucion-administracion/>.

Lorenz, K. (2020). *Investigación No Experimental*. Obtenido de

<https://repositorio.konradlorenz.edu.co/handle/001/2317>.

Madero, S. (2019). *Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores*. Mexico: Acta univ vol.29 México 2019 Epub 11-Sep-2020.

Maldonado, J. (9 de Diciembre de 2021). *¿Cómo detectar las fortalezas de una empresa?*

Obtenido de [https://www.grupoioe.es/fortalezas-de-una-](https://www.grupoioe.es/fortalezas-de-una-empresa/#:~:text=Las%20fortalezas%20de%20una%20empresa%20son%20todos%20los%20factores%20internos,valor%20a%C3%B1adido%20para%20la%20compa%C3%B1a%20C3%ADa)

[empresa/#:~:text=Las%20fortalezas%20de%20una%20empresa%20son%20todos%20los%20factores%20internos,valor%20a%C3%B1adido%20para%20la%20compa%C3%B1a%20C3%ADa](https://www.grupoioe.es/fortalezas-de-una-empresa/#:~:text=Las%20fortalezas%20de%20una%20empresa%20son%20todos%20los%20factores%20internos,valor%20a%C3%B1adido%20para%20la%20compa%C3%B1a%20C3%ADa).

Mattar, J. (2018). *Planificación, prospectiva y gestión pública*. Chile: Cepal.

Montoya, R., Montoya, O., & Castellanos, R. (2020). *Situación de la competitividad de las Pyme en Colombia*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Newman, W. (2018). *El proceso de gestión: conceptos, comportamiento y práctica*. Barcelona: Maw Graw Hill.

Observatorio de Transporte y la Logística. (16 de Enero de 2020). *La importancia del transporte en la actividad logística*. Obtenido de

<https://www.manutencionyalmacenaje.com/articulos/262952-La-importancia-del-transporte-en-la-cadena-logistica.html>.

Pérez, N. (2017). *Diagnostico de la cultura organizacional entre las Mipymes familiares y no familiares del sector comercial*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Ramirez, A. (2013). *Teoria Fayolista*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>.

República de Colombia. (2021). *Código de Comercio*. Bogotá: Documentos oficiales.

República de Colombia. (2021). *Constitución Política de 1991*. Bogotá: Documentos nacionales.

Rivera, H. (2013). *¿Qué estudian las estrategias?* Bogotá: Universidad del Rosario.

Roca, M. (2019). *Aportes a la axiología desde la psicología social*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.

Roncancio. (2019). *Estrategia: ¿Qué es? y las herramientas para crearla*. Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/estrategia-que-es-y-las-herramientas-para-crearla>.

Saldarriaga, L. (2021). *15 herramientas de administrativas para la gestión empresarial en 2021*.

Obtenido de <https://.hubspot.es/sales/herramientas-administrativas>.

Sanabria, A. (2018). *El papel del transporte en el crecimiento económico colombiano en la porte en el crecimiento económico colombiano en la segunda mitad del siglo XX*. Bogotá:

UPTC- UNAL.

Apéndices

Apéndice A. Formato de encuesta dirigida a los empleados de la empresa Transportes Champán S.A.S.

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

Objetivo: Proponer la estructura administrativa para la empresa Transportes champán S.A.S, ubicada en Curumaní, Cesar.

1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa Transportes champán S.A.S?

Menos de 1 año _____

De 1 a 2 años _____

De 2 a 3 años _____

De 3 años en adelante _____

2. ¿Con cuáles de las siguientes herramientas administrativas cuenta la empresa Transportes champán S.A.S?

Misión _____

Visión _____

Organigrama _____

Manual de funciones _____

Manual de procedimientos _____

Reglamento interno de trabajo _____

Todas las anteriores _____

Ninguna de las anteriores _____

3. ¿Usted conoce cuál es la misión u visión de le empresa Transportes champán S.A.S?

Si _____

No _____

4. ¿Tiene conocimiento de las líneas de mando en la empresa Transportes champán S.A.S?

Si _____

No _____

5. Marque con una X las fortalezas de la empresa Transportes champán S.A.S.

Precios _____

Atención al cliente _____

Portafolio de los servicios _____

Calidad de los servicios _____

Ubicación de la empresa _____

Relaciones entre trabajadores y propietarios _____

Sentido de pertenencia por parte de los trabajadores _____

Todas las anteriores _____
 Ninguna de las anteriores _____
 Otras ____ ¿Cuáles? _____

6. ¿Cuáles de los siguientes factores considera usted que son debilidades de la empresa?

Insuficiente planta de personal _____
 Participación en el mercado _____
 Publicidad y promoción _____
 Escasa capacitación a empleados _____
 Carencia de organización administrativa _____
 Escasez de nueva tecnología _____
 Todas las anteriores _____
 Ninguna de las anteriores _____
 Otras ____ ¿Cuáles? _____

7. ¿Qué oportunidades considera que posee la empresa Transportes champán S.A.S?

Crecimiento poblacional _____
 Imagen y Reconocimiento _____
 Masiva demanda _____
 Desarrollo de nuevos mercados _____
 Alianzas estratégicas _____
 Línea de productos _____
 Todas las anteriores _____
 Otras ____ ¿Cuáles? _____

8. ¿Qué amenazas tiene la empresa Transportes champán S.A.S?

Alteración del orden público de la zona _____
 Competencia desleal _____
 Situación económica _____
 Desconocimiento de la existencia de la empresa _____
 Nueva tecnología _____
 Todas las anteriores _____
 Ninguna de las anteriores _____
 Otras ____ ¿Cuáles? _____

9. ¿En el tiempo que tiene de vinculación con la empresa ha recibido capacitaciones?

Si _____
 No _____
 Sobre cuales temas? _____

10. ¿la empresa le cumple con todo lo estipulado por la Ley laboral, como por ejemplo seguridad social, entre otras?

Si _____

No _____

11. ¿Qué tipo de contrato laboral firmo con la empresa?

Contrato por obra o labor _____

Contrato de trabajo a término fijo _____

Contrato de trabajo a término indefinido _____

Contrato de aprendizaje _____

Contrato temporal, ocasional o accidental _____

Contrato por Orden de Prestación de Servicios _____

Contrato verbal _____

Apéndice B. Formato de entrevista dirigida al gerente de la empresa Transportes Champán

S.A.S.

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

Objetivo: Proponer la estructura administrativa para la empresa Transportes champán S.A.S, ubicada en Curumaní, Cesar.

1. ¿Tiene la misión, visión, organigrama, reglamento interno de trabajo y manual de funciones definidos en su empresa?_____

2. ¿A los empleados se les ha dado capacitación en cuanto a las herramientas administrativas de la entidad?_____

3. ¿Cuál es la forma de contratación de sus empleados?_____

4. ¿Para usted es importante contar con herramientas administrativas que contribuyan a mejorar los procesos de la entidad que usted dirige?_____
