	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
	DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		1(54)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	INDIRA DAYANA LEÓN SÁNCHEZ LUIS EDUARDO ANGARITA DURÁN		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	TÉCNICO PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL EN ECONOMÍA SOLIDARIA		
DIRECTOR	SANDRA OLIMPIA QUINTANA ARÉVALO		
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, PARA LA EMPRESA MEGADROGAS DE LA ONCE DE LA CIUDAD DE OCAÑA		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>LA PROPUESTA SERÁ UNA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS DE LA DROGUERÍA, YA QUE A TRAVÉS DEL PROYECTO SE FACILITARÁ EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS ESTRATÉGICAS REQUERIDAS PARA ESTE TIPO DE EMPRESA, COMO ES LA MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, POLÍTICAS, ORGANIGRAMA Y MANUAL DE FUNCIONES; CUYO RESULTADO SE VERÁ REFLEJADO CON LA IMAGEN EN LA ZONA DE INFLUENCIA Y EN ESPECIAL EN EL AMBIENTE LABORAL DE OCAÑA.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 54	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 10	CD-ROM: 1



**DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, PARA LA EMPRESA
MEGADROGAS DE LA ONCE DE LA CIUDAD DE OCAÑA**

**INDIRA DAYANA LEÓN SÁNCHEZ
LUIS EDUARDO ANGARITA DURÁN**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TÉCNICO PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL EN ECONOMÍA
SOLIDARIA
OCAÑA
2015**

**DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, PARA LA EMPRESA
MEGADROGAS DE LA ONCE DE LA CIUDAD DE OCAÑA**

**INDIRA DAYANA LEÓN SÁNCHEZ
LUIS EDUARDO ANGARITA DURÁN**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Técnico Profesional en Gestión Empresarial en Economía Solidaria**

**Director
SANDRA OLIMPIA QUINTANA ARÉVALO
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TÉCNICO PROFESIONAL EN GESTIÓN EMPRESARIAL EN ECONOMÍA
SOLIDARIA
OCAÑA
2015**

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, PARA LA EMPRESA MEGADROGAS DE LA ONCE DE LA CIUDAD DE OCAÑA	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3 OBJETIVOS	15
1.3.1 General	15
1.3.2 Específicos	15
1.4 JUSTIFICACIÓN	16
1.5 DELIMITACIÓN	16
1.5.1 Geográfica	16
1.5.2 Temporal	16
1.5.3 Conceptual	16
1.5.4 Operativa	16
2. MARCO REFERENCIAL	17
2.1 MARCO HISTÓRICO	17
2.1.1 Historia de las droguerías a nivel mundial	17
2.1.2 Historia de las droguerías a nivel nacional	17
2.1.3 Historia de las droguerías a nivel local	18
2.1.3.1 Historia de Mega Drogas de la Once.	18
2.2 MARCO CONCEPTUAL	19
2.2.1 Empresa	19
2.2.2 Microempresa	19
2.2.3 Análisis DOFA	23
2.3 MARCO TEÓRICO	23
2.3.1 Teoría clásica de la administración	23
2.3.2 Teoría de la organización.	25
2.4 MARCO LEGAL	26
2.4.1 Ley 590 del 10 de julio de 2000 (MIPYMES)	26
3. DISEÑO METODOLÓGICO	30
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
3.2 POBLACIÓN	30
3.3 MUESTRA	30
3.4 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	30
3.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	30
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	31

4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA MATRIZ DOFA QUE PERMITA CONOCER SU ESTADO ADMINISTRATIVO INTERNO Y EXTERNO	31
4.1.1 Encuesta realizada a los empleados de la empresa de Megadrogas de la Once de Ocaña	31
4.1.2 Análisis de la entrevista dirigida al representante legal de la empresa Megadrogas de la Once	39
4.2 MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES, PARA MEGADROGAS DE LA ONCE	41
4.2.1 Misión	41
4.2.2 Visión	41
4.2.3 Principios.	41
4.2.4 Valores	41
4.3 ORGANIGRAMA DONDE SE INDIQUE EL NIVEL JERÁRQUICO, LA COMUNICACIÓN Y LA AUTORIDAD REQUERIDA PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA DROGUERÍA	42
4.4 MANUAL DE FUNCIONES QUE POSIBILITE ESTABLECER MEJORAS EN EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MEGADROGAS DE LA ONCE	43
5. CONCLUSIONES	46
6. RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFIA	48
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	49
ANEXOS	50

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Fortalezas de la empresa	31
Tabla 2. Debilidades de la empresa	32
Tabla 3. Oportunidades de la empresa	33
Tabla 4. Amenazas de la empresa	34
Tabla 5. Conocimiento de la misión, visión y objetivos en la empresa	35
Tabla 6. Existencia de manual de funciones y procedimientos en la droguería.	35
Tabla 7. Conocimiento de la existencia de un organigrama en la empresa	36
Tabla 8. Vinculación a sistema de seguridad social	37
Tabla 9. Forma de pago del salario	38

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Fortalezas de la empresa	31
Gráfica 2. Debilidades de la empresa	32
Gráfica 3. Oportunidades de la empresa	33
Gráfica 4. Amenazas de la empresa	34
Gráfica 5. Conocimiento de la misión, visión y objetivos en la empresa	35
Gráfica 6. Existencia de manual de funciones y procedimientos en la droguería.	36
Gráfica 7. Conocimiento de la existencia de un organigrama en la empresa	37
Gráfica 8. Vinculación a sistema de seguridad social	37
Gráfica 9. Forma de pago del salario	38

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Matriz DOFA	40
Cuadro 2. Manual de funciones: Administrador.	43
Cuadro 3. Manual de funciones: Contador Público.	44
Cuadro 4. Manual de funciones: Auxiliar de Mostrador	44
Cuadro 5. Manual de funciones: Auxiliar Contable.	45

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama.	42

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta dirigida al personal de Megadrogas de la Once de la ciudad de Ocaña Norte de Santander	51
Anexo B. Formato de entrevista dirigido al representante legal de Megadrogas de la Once de la ciudad de Ocaña	53

RESUMEN

El desarrollo del diseño de una estructura administrativa, para la empresa Megadrogas de la Once de la ciudad de Ocaña, tuvo como punto de partida, el desarrollo de los objetivos planteados, los cuales consistieron en realizar un diagnóstico situacional de la organización, mediante la aplicación de la matriz DOFA que permita conocer su estado administrativo interno y externo; definir la misión, visión, principios y valores, para Megadrogas de la Once; presentar un organigrama donde se indique el nivel jerárquico, la comunicación y la autoridad requerida para el buen funcionamiento de la droguería; y finalmente, proponer un manual de funciones que posibilite establecer mejoras en el desempeño de los empleados de la empresa Megadrogas de la Once.

El tipo de investigación fue descriptiva, la población objeto de estudio fueron los empleados de la empresa Megadrogas de la Once, utilizando como instrumento la encuesta, siendo analizados sus resultados en forma cuantitativa y cualitativa de cada una de las respuestas brindadas.

Con la realización del proyecto se pudo conocer la necesidad que sustentaba la empresa, teniendo en cuenta que ésta carecía de una estructura administrativa, para lo cual se ejecutó y se diseñaron una a una de las herramientas de organización, las cuales se dejaron a consideración de la droguería para que se implementaran.

Finalmente, se realizaron las conclusiones y recomendaciones que permiten la determinación en forma precisa de buenos resultados para la organización.

INTRODUCCIÓN

El trabajo que a continuación se presenta, titulado: diseño de una estructura administrativa, para la empresa Megadrogas de la Once de la ciudad de Ocaña, basa su importancia en la falta de herramientas organizacionales que ayuden a la empresa a tener un orden en su administración.

Teniendo en cuenta la necesidad de la empresa, se plantearon unos objetivos, los cuales consistieron en realizar un diagnóstico situacional de la organización, mediante la aplicación de la matriz DOFA que permita conocer su estado administrativo interno y externo; definir la misión, visión, principios y valores, para Megadrogas de la Once; presentar un organigrama donde se indique el nivel jerárquico, la comunicación y la autoridad requerida para el buen funcionamiento de la droguería; y finalmente, proponer un manual de funciones que posibilite establecer mejoras en el desempeño de los empleados de la empresa Megadrogas de la Once.

Esta empresa ha venido funcionando de tal manera que no ha tenido una organización que permita el manejo de políticas administrativas y comerciales a nivel interno, careciendo de un manual de funciones que identifique las funciones que debe desempeñar cada miembro dentro de la misma, herramientas administrativas que le oriente un mejor desempeño operativo, pues la ausencia de una misión, visión, organigrama y manual de funciones, ha hecho que el clima organizacional no sea el mejor.

La propuesta es una alternativa de solución a los problemas administrativos de la droguería, ya que a través del proyecto se facilitará el desempeño institucional a través de herramientas estratégicas requeridas para este tipo de empresa, como es la misión, visión, objetivos, políticas, organigrama y manual de funciones; cuyo resultado se verá reflejado con la imagen en la zona de influencia y en especial en el ambiente laboral de Ocaña.

1. DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA, PARA LA EMPRESA MEGADROGAS DE LA ONCE DE LA CIUDAD DE OCAÑA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Megadrogas de la Once, es una droguería ubicada en la Calle 11 25-40 de la ciudad de Ocaña, la cual tiene como actividad económica el comercio al por menor de productos farmacéuticos y medicinales, cosméticos y artículos de tocador. Esta empresa ha venido funcionando desde el año 2011, careciendo de una organización que permita el manejo de políticas administrativas y comerciales a nivel interno, por ejemplo, careciendo de un manual de funciones que identifique las funciones que debe desempeñar cada miembro dentro de la misma, herramientas administrativas que le oriente un mejor desempeño operativo, pues la ausencia de una misión, visión, organigrama y manual de funciones, ha hecho que el clima organizacional no sea el mejor. Esta situación ha conllevado para que existan dificultades muy marcadas dentro de los empleados, pues no hay una clara definición de las funciones específicas de los mismos.

Es por esta razón que la organización administrativa de la empresa Megadrogas de la Once de la ciudad de Ocaña, busca desarrollar posibilidades para que ésta se organice (desde lo técnico-administrativo), generando de por sí, una mejor condición operacional, que supla con amplitud los requerimientos del sector industrial al cual pertenece.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué beneficios traerá para la empresa Megadrogas de la Once, el diseño de una estructura administrativa?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General. Diseñar una estructura administrativa para la empresa Megadrogas de la Once de la ciudad de Ocaña.

1.3.2 Específicos. Realizar un diagnóstico situacional de la organización, mediante la aplicación de la matriz DOFA que permita conocer su estado administrativo interno y externo.

Definir la misión, visión, principios y valores, para Megadrogas de la Once.

Presentar un organigrama donde se indique el nivel jerárquico, la comunicación y la autoridad requerida para el buen funcionamiento de la droguería.

Proponer un manual de funciones que posibilite establecer mejoras en el desempeño de los empleados de la empresa Megadrogas de la Once.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La propuesta será una alternativa de solución a los problemas administrativos de la droguería, ya que a través del proyecto se facilitará el desempeño institucional a través de herramientas estratégicas requeridas para este tipo de empresa, como es la misión, visión, objetivos, políticas, organigrama y manual de funciones; cuyo resultado se verá reflejado con la imagen en la zona de influencia y en especial en el ambiente laboral de Ocaña.

Además con el proyecto se facilitará aún más su proyección en el mercado local y regional, y de igual manera estará en mejores condiciones para competir. Así mismo con la realización del estudio tendrá como beneficiarios directos los propietarios de la droguería, ya que contará con una empresa mejor organizada administrativamente, además tienen la oportunidad de conocer las expectativas del mercado lo que le permitirá solucionar gran parte de la situación de la misma, escenario que se verá reflejado en los rendimientos económicos.

1.5 DELIMITACIÓN

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

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, 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 empresa Megadrogas de la Once, ubicado en la Calle 11 25-40, del municipio de Ocaña, Norte de Santander.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1 Historia de las droguerías a nivel mundial. En los siglos XII y XIII, los principales “preparadores” de los medicamentos fueron los médicos, aunque también el clero en los conventos y algunas personas naturales preparan remedios para los enfermos.

A finales del siglo XV aparecen los primeros boticarios, los cuales reciben formación técnica, pero con condiciones rigurosas de tipo social, económico, intelectual, religioso y de edad. Se les enseñaba a conocer los diferentes procesos para elaborar los remedios (infusiones, maceraciones, destilación, píldoras, emplastos) además de las condiciones para su conservación y almacenamiento.

Las boticas, llamadas así en esa época, se distinguían por:

Abiertas al público

Con avisos para reconocerlas

Puerta de entrada de la calle, y otra al fondo de la casa donde vivía el boticario.

Almacén de mercancías

Cocina con estufa para conservar los preparados

Como mobiliaria tenían sillas, mesas, armarios, casilleros, aparadores.

Arca cerrada para guardar los medicamentos.

Mesas de mármol para trituración y tamizado.

Silla de chismorreos, para médicos y amigos del boticario

Banco del boticario para atender los clientes.¹

2.1.2 Historia de las droguerías a nivel nacional. Estos se remontan al descubrimiento de América y la época de la conquista, pues en los viajes realizados, trajeron médicos, boticarios, quienes fueron los encargados de enseñar la profesión farmacéutica en este continente.

En Colombia la primera botica era propiedad del médico español Alejandro Gastelbondo en 1871, ubicada en la plaza mayor de Santa Fe de Bogotá (hoy plaza de Bolívar).

En cuanto a su evolución legal en Colombia, por el decreto 1099 de 1930, reglamentario de la ley 35 de 1929, se clasificaron las farmacias de la siguiente manera:

Farmacias de primera Clase: ubicadas en las grandes ciudades, debía tener mínimo tres sesiones (despacho para el público, un espacio para elaborar y despachar las recetas y una sesión para el depósito de drogas). Y se les exigían libros de consulta.

¹ SANCHEZ PEÑARANDA, Maritza y VERJEL, Erwin. Análisis financiero (2012-2013) y estructura organizacional de la empresa Drogasalud de la ciudad de Ocaña. Trabajo de grado, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Ocaña, 2014. p.17.

Farmacias de segunda clase: Estaban ubicadas en las poblaciones pequeñas y solo contaba con dos sesiones: una para el despacho público y otra para el trabajo en farmacia. No se les exigía libros de consulta.

Resolución 285 de 1938. Depósitos de Droga. Por medio de esta se definieron los depósitos de drogas, como establecimientos o casas comerciales dedicadas a la venta al por mayor de medicamentos drogas, productos oficinales y químicos: especialidades farmacéuticas, jeringuillas, agujas en otra.

2.1.3 Historia de las droguerías a nivel local. En la historia de Ocaña, nombres como los de Margario Quintero Jácome, E. Escobar, Ramón Cabrales Pacheco, y luego Francisco y Manuel Guillermo Jácome Roca (Droguería la Abundancia), Manuel García Núñez, Manuel Arenas, se unen a los de farmaceutas que continuaron la tradición en las décadas de 1920, 1930, 1940 y 1950. Martiniano Carrascal (Droguería Santafé), Heliodoro Mendoza, Carlos Díaz Bayona (Laboratorios Buen Suceso), Carlos Rizo, Luís García Jácome (Droguería Moderna), García Angarita y Cía (Farmacia nueva), entre otros.

La Farmacia Mendoza surge en 1954, como consta en los Libros de registro que minuciosamente llevaba don Heliodoro Mendoza, y que nos dan a conocer el movimiento de clientes de aquella época, las fórmulas médicas recetadas y los doctores que las expedían. Era, a la sazón, Director del centro de Salud de Ocaña, el doctor Mario Zurek Meza.²

La Botica de los Pobres (Museo del Siglo XIX. Fondo Cultural Cafetero). “Encontrada en la ciudad de Ocaña (Norte de Santander), ha sido rescatada en su estado original y posee la virtud de transmitirnos la atmósfera de un rincón tan sugerente como típico de nuestro siglo XIX. Su estantería e implementos de origen alemán, francés y holandés, así como la variada colección de recipientes, las fórmulas magistrales, forman un conjunto que delata el buen gusto prevaleciente en la vida cotidiana, la excelencia de los farmaceutas y la exigencia de los usuarios”. Fue fundada por don Alejandro Prince en 1896.

2.1.3.1 Historia de Mega Drogas de la Once. Megadrogas de la Once se inició en el año 2011, bajo la dirección técnica de Ligia Libet Manzano Useche. Desde su comienzo se encuentra ubicada en la ciudad de Ocaña, Calle 11 25-40 del barrio Las Llanadas. Está constituida como establecimiento con matrícula mercantil No.20775 del 24 de febrero de 2011.

Esta droguería se encuentra avalada por el departamento de Planeación de la Alcaldía Municipal de Ocaña, mediante la certificación de distancia en inspección, dando así

² PÁEZ GARCÍA, Luis Eduardo. Historia de las farmacias en Ocaña (on line). 1 ed. [Ocaña]: Academia de Historia, 2011 [citado 25 may., 2015]. Disponible en: <http://www.colarte.com/colarte/conspintores.asp?idartista=5701>

cumplimiento al decreto 2200 de junio 28 de 2005, artículo 12 “apertura o traslado de establecimientos farmacéuticos minoristas”.³

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 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.⁴

2.2.2 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.

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.

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.

³ MEGADROGAS DE LA ONCE. Información suministrada por su administrador. Ocaña, 2015.

⁴ SERNA GOMEZ. Humberto. Gerencia Estratégica. Santafé de Bogotá: Editores Limitada, 1999. p.32.

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 retiene 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 trabajo⁵.

- **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.

- **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.⁶

- **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.

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.⁷

La función de Organización consta de cuatro componentes; tareas, personas, órganos y relaciones.

⁵ GORDILLO, Javier O. Principios de administración. Tercera edición. Perú: Limusa, 1978. p.15-22.

⁶ CHIAVENATO, Adalberto. Introducción a la teoría general de la Administración. 5ª ed. México: McGraw Hill, 1999. p.320-321.

⁷ ALLEN, Louis A. Management and Organization. New Cork: McGraw Hill, 1959. p.60

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.⁸

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.

- **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.⁹
- **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.¹⁰
- **Dirección.** Se entiende como la capacidad para guiar y motivar a los trabajadores hacia el logro de los objetivos de la empresa, es decir como influir en las personas para que estas contribuyan al alcance de las metas de la organización y el grupo.

A través de la dirección los gerentes ayudan a los trabajadores a satisfacer sus propias necesidades y utilizar su potencial al mismo tiempo que contribuyen al éxito de la empresa.

La capacidad de persuadir a otro, de buscar con entusiasmo objetivos definidos, es así como se entiende el liderazgo.

La persona que dirige a otra debe tener algo especial que motive a los demás a hacer lo que ella dice. El gerente debe tener cualidades y características para dirigir a las personas de su empresa y así alcanzar objetivos que se hallan fijado.

Otro medio importante para dirigir es la motivación y comunicación; motivar se refiere al impulso de una persona para realizar su labor, porque desea hacerlo para satisfacer una

⁸ ALBERS, Henry H. Principio de la Administración y Organización. Teoría moderna de la administración. México: Limusa Wiley, 1968. p.101.

⁹ ANZOLA ROJAS, Servulo. Introducción a la administración. Campus Monterrey: McGraw Hill, 1987. p.5.

¹⁰ BECERRA, Miguel Angel. Técnicas de la comunicación empresarial. Bucaramanga: UIS, 1985. p.85.

necesidad. La comunicación se refiere a la transferencia de información, ideas, conocimientos, emociones mediante símbolos convencionales lo que propicia el entendimiento entre una persona y otra. La empresa no puede existir sin comunicación si ésta no se produce, los empleados difícilmente sabrán que labores se desempeñan que hacen sus compañeros, la gerencia no recibe la información y la administración está incapacitada para entregar instrucciones. Esto imposibilita la coordinación del trabajo.¹¹

- **Control.** Es la medición y corrección del desempeño a fin de asegurarse de que se cumple con los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos.¹²

Para tener control se necesitan dos cosas: crecer y actuar, de manera que se ejercite la responsabilidad para dirigir la vida. El proceso básico del control sin importar donde se encuentre ni lo que controle comprende tres pasos:

Establecimientos de estándares: Puntos de referencia con que los gerentes diseñan los controles estableciendo planes y estándares especiales, definidos estos últimos como criterios para el desempeño. Se trata de puntos seleccionados en toda la planeación, donde se mide el desempeño indica a los gerentes la forma en que avanzan las cosas sin tener que evaluar.

Decisión del desempeño: No siempre es factible, debe efectuarse con base al futuro para que se detecten desviaciones antes de que ocurran problemas y así se puedan evitar. Los estándares deben elaborarse con mucho cuidado, disponiendo de medios que determinen con exactitud lo que están haciendo los subordinados para que la evaluación del desempeño sea más sencilla.

Corrección de desviaciones: Los estándares deben de reflejar los puestos de una estructura organizacional, si se mide el desempeño, de acuerdo con esto es más fácil corregir las desviaciones; éstas son el punto en el que el control puede verse como parte de todo el sistema administrativo.¹³

- **Producción.** Transformación de insumes o materiales en productos deseados por los consumidores para satisfacer sus necesidades, estos pueden ser transformados en bienes o prestar un servicio.¹⁴

- **Competitividad.** Capacidad que tiene una organización para incrementar, consolidar y mantener su presencia en el mercado. Capacidad para atraer clientes y ser más eficientes en la evolución y madurez de la organización.

¹¹ ANZOLA, Op cit. p.52-56

¹² KOONTZ, Harold. Administración. Los Angeles: McGraw Hill, 1980. p.554.

¹³ Ibid, p.556.

¹⁴ ANZOLA, Op cit. p.253.

- **Productividad.** Medida de la eficiencia con que una organización produce los bienes o servicios, es la relación entre la producción de bienes y servicios y los insumos (humanos y no humanos), utilizados en el proceso productivo.¹⁵

- **Desarrollo organizacional.** Los enfoques de cambio planeado son apropiados para solucionar de inmediato problemas específicos y emprender acciones a largo plazo, más completas pues conducen a la organización a la excelencia y mejoran el desempeño y satisfacción de las personas involucradas. El DO implica cambios estructurales y técnicos, pero su objetivo principal es cambiar a las personas, la naturaleza y calidad de sus relaciones laborales. En principio el DO es un cambio organizacional planeado.¹⁶

2.2.3 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 empresa Megadrogas de la Once, 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.¹⁷

2.3 MARCO TEÓRICO

2.3.1 Teoría clásica de la administración. En 1916 en Francia surgió la teoría clásica, la cual concibe la organización como una estructura. Al igual que la administración científica su objetivo es la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones. Para Fayol, los principales aspectos de la teoría son tratados en: la división del trabajo, autoridad y responsabilidad, unidad de mando, unidad de dirección, centralización y jerarquía o cadena escalar.

¹⁵ BRAND, Harold Oswaldo. Diccionario de economía. El Salvador, 1985. p.164.

¹⁶ CHIAVENATO, Op. cit. p.648.

¹⁷ LADBURG, 1979. p.51-82.

Henri Fayol, hizo grandes aportes a los diferentes niveles administrativos, considerado el padre de la Teoría Clásica de la Administración la cual nace de la necesidad de encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas, fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial, establece catorce principios de la administración, dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa, las cuales son:

Funciones Técnicas: Relacionadas con la producción de bienes o de servicios de la empresa.

Funciones Comerciales: Relacionadas con la compra, venta e intercambio.

Funciones Financieras: Relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.

Funciones de Seguridad: Relacionadas con la protección y preservación de los bienes de las personas.

Funciones Contables: Relacionadas con los inventarios, registros balances, costos y estadísticas.

Funciones Administrativas: Relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas.

Argumenta Fayol, que ninguna de las cinco funciones esenciales precedentes tienen la tarea de formular el programa de acción general de la empresa, de constituir su cuerpo social, de coordinar los esfuerzos y de armonizar los actos, esas atribuciones constituyen otra función, designada habitualmente con el nombre de administración.

Para aclarar lo que son las funciones administrativas, Fayol define el acto de administrar como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración:

Planear: Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.

Organizar: Construir tanto el organismo material como el social de la empresa.

Dirigir: Guiar y orientar al personal.

Coordinar: Ligar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos.

Controlar: Verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Estos son los elementos de la administración que constituyen el llamado proceso administrativo y que son localizables en cualquier trabajo de administración en cualquier nivel o área de actividad de la empresa.¹⁸

Administrativas
Técnicas
Comerciales

¹⁸ Ibid., p.2.

Financieras
Contables
De seguridad

Para Fayol, las funciones administrativas difieren claramente de las otras cinco funciones esenciales. Es necesario no confundirlas con la dirección, porque dirigir es conducir la empresa, teniendo en cuenta los fines y buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que ella dispone, es asegurar la marcha de las seis funciones esenciales; la administración no es sino una de las seis funciones, cuyo ritmo es asegurado por la dirección.

La ciencia de la administración, como toda ciencia, se debe basar en leyes o principios; Fayol adopta la denominación principio, apartándose de cualquier idea de rigidez, por cuanto nada hay de rígido o absoluto en materia administrativa. Tales principios por lo tanto, son maleables y se adaptan a cualquier circunstancia, tiempo o lugar.

2.3.2 Teoría de la organización. La teoría clásica concibe la organización como una estructura. La manera de concebir la estructura organizacional está bastante influenciada por las concepciones antiguas de organización (como la organización militar y la eclesiástica) tradicionales, rígidas y jerarquizadas. Para Fayol, la organización abarca solamente el establecimiento de la estructura y de la forma, siendo por lo tanto, estática y limitada. Para Mooney, "la organización es la forma de toda asociación humana para la realización de un fin común. La técnica de la organización puede ser descrita como la técnica de correlacionar actividades específicas o funciones en un todo coordinado". Para Mooney, como para Fayol y Urwick, la organización militar es el modelo del comportamiento administrativo. Así la preocupación por la estructura y la forma de la organización marca la esencia de la teoría clásica.

Elementos de la organización:

Investigación
Previsión
Planeamiento
Organización
Coordinación
Mando
Control

Estos elementos o funciones constituyen la base de una buena organización, toda vez que una empresa no puede desarrollarse en torno a personas, sino a su organización.¹⁹

¹⁹ Ibid., p.3.

2.4 MARCO LEGAL

La Constitución Política de Colombia, en el Título 11 de los derechos y garantías, y los deberes Capítulo I de los derechos fundamentales consagra en su artículo 14 (... Toda persona tiene derecho al reconocimiento de su personalidad jurídica...) y en el Título XII del régimen económico y de la hacienda pública. Capítulo I de las disposiciones generales consagra en su artículo 333 (... la actividad 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 función social que implica obligaciones; el estado fortalecerá las organizaciones y estimulará el desarrollo empresarial...)

El Código de Comercio en el Capítulo I artículo 10. Las actividades que la Ley considere mercantil, la persona que se desempeñe profesionalmente se considera comerciante, aunque la actividad se ejerza por medios de apoderado, intermediarios o interpuestos personal.

2.4.1 Ley 590 del 10 de julio de 2000 (MIPYMES). Artículo 1. OBJETO DE LA LEY. La presente ley tiene como objeto:

A) Promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, desarrollo regional, la integración "de los sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos.

B) Estimular la formación de mercados altamente competitivos mediante el fomento a la permanente creación y funcionamiento de la mayor cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas, MIPYMES.

C) Inducir el establecimiento de mejores condiciones de entorno institucionalmente para la creación y operación de micro, pequeñas y medianas empresas.

D) Promover una más favorable dotación de factores para las micro, pequeñas y medianas empresas, facilitando el acceso de mercado de bienes y servicios, tanto para la adquisición de materias primas, insumos, bienes de capital y equipos como para la realización de sus productos y servicios a nivel nacional e internacional, la formación de capital humano, la asistencia para el desarrollo tecnológico y el acceso de los mercados financieros institucionales.

E) Promover la permanente formulación ejecución y evolución de políticas públicas favorables al desarrollo y a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Artículo 2. Definiciones. Para todos los efectos, se entiende por micro, pequeñas y medianas empresas, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o

jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rurales, urbanos, que responda a los siguientes parámetros:

1. MEDIANA EMPRESA.

- a. Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores.
- b. Activos totales por valor entre cinco mil uno (5001) y quince mil (15000) salarios mínimos legales vigentes.

2. PEQUEÑA EMPRESA.

- a. Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores.
- b. Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil uno (5001) salarios mínimos legales vigentes.

3. MICROEMPRESA.

- a. Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores.
- b. Activos totales por valor inferior a los quinientos uno (501) salarios mínimos legales vigentes.

PARÁGRAFO. Para la clasificación de aquellas micro, pequeñas y medianas empresas que presenten combinaciones de parámetros de planta de personal.

Artículo 6. FUNCIONES DEL CONSEJO SUPERIOR DE MICROEMPRESA. El consejo superior de la microempresa tendrá las siguientes funciones:

- a. Contribuir a la definición y la formulación de políticas generales de fomento de las microempresas.
- b. Apoyar la articulación de los diferentes programas del fomento de la microempresa que se ejecuten dentro del marco general de la política de gobierno.
- c. Procurar el establecimiento de mediadores o indicadores de impacto de los programas de fomento a la microempresa.
- d. Contribuir a la definición y formulación de políticas de desarrollo tecnológico, transferencia de tecnología, y mejoramiento de la competitividad de microempresa.
- e. Colaborar en la evaluación periódica de los programas de fomento de la microempresas proponer correctivos.

f. Asesorar al Ministerio de Desarrollo Económico en la estructuración en los programas de fomento de la microempresa.

g. Fomentar en coordinación con el consejo de micro, pequeñas y medianas empresas la información y la operación de consejos regionales de micro, pequeñas y medianas empresas, así como la formulación de políticas regionales de desarrollo para dichas empresas.

h. Fomentar la conformación y la operación de consejos departamentales para el desarrollo productivo, así como la formulación de políticas departamentales de desarrollo de la microempresa, en pro de la competitividad y estimulando cadenas de valor a niveles subregional y sectorial dentro del marco del plan Nacional de desarrollo.

i. Propiciar la conformación de Comités Municipales para el fomento de las microempresas y la promoción de proyectos e inversiones empresariales.

j. Procurar la activa cooperación entre los sectores públicos y privados en la ejecución de los programas de promoción de las microempresas.

k. Adoptar sus estatutos internos.

ACCESO DE MERCADOS DE BIENES Y SERVICIOS.

Artículo 12. CONCURRENCIA DE LAS MIPYMES A LOS MERCADOS. DE BIENES Y SERVICIOS QUE CREA EL FUNCIONAMIENTO DEL ESTADO.

Con el fin de promover las concurrencias de las microempresas, pequeñas y medianas empresas a los mercados de los bienes y servicios que crea el funcionamiento del Estado, las entidades indicadas en el Art. 32 de la Ley 80 de 1993, consultando lo previsto en esa Ley y en los convenios y acuerdos Institucionales:

a. Desarrollarán programas de aplicación de las normas sobre contratación administrativa y las concordantes de ciencia y tecnología, en lo atinente a preferencia de las ofertas Nacionales desagregación tecnológica y componente Nacional en la adquisición Pública de bienes y servicios.

b. Promoverán e incrementarán, conforme a su respectivo presupuesto, la participación de las micro, pequeñas y medianas empresas como proveedoras de los bienes y servicios que aquellas demanden.

c. Establecerán en observancia de lo dispuesto en el Art. 11 de la presente Ley, procedimientos Administrativos que faciliten a las micro, pequeñas y medianas empresas, el cumplimiento de los requisitos y trámites relativos a pedidos, recepción de bienes y servicios, condiciones de pago y acceso a la información, por medio Idóneos, sobre programas de inversión y de gasto.

d. Las entidades públicas del orden Nacional, Departamental y Municipal, preferirán en condiciones de igual precio, calidad y capacidad de suministros y servicios a las MIPYMES Nacionales.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de los deberes de que trata el presente Art. Por parte de los servidores públicos constituirán causal de mala conducta.

Artículo 14. PROMOCIÓN. Las entidades públicas del orden Nacional y regional competentes, los Departamentos y Municipios y Distritos, promoverán coordinadamente, la organización de ferias locales Nacionales, la conformación de centros de exhibición e información y otras actividades similares para dinamizar mercados en beneficios de las MIPYMES.

PARÁGRAFO. El Ministerio de Desarrollo, expedirá y promoverá una política en material de ferias y exposiciones.

Artículo 40. CONDICIONES ESPECIALES DE CRÉDITO A EMPRESAS GENERADORAS DE EMPLEO. El Fondo Nacional de Garantías S.A. podrá otorgar condiciones especiales de garantía a empresas especialmente generadoras de empleo, por un ochenta por ciento (80%) del valor del crédito requerido para el emprendimiento, de conformidad en el reglamento que expida el Gobierno Nacional.

PARAGRAFO: El Gobierno Nacional establecerá condiciones especiales que permita el Fondo Nacional de Garantías, la venta de bienes recibidos como dación en pago, con el fin de volverlos líquidos con la mayor brevedad y así, otorgar nuevamente, con esos recursos garantías a las micro, pequeñas y medianas empresas MIPYMES.

Impuesto de Industria y Comercio

Artículo 22. El Impuesto de Industria y Comercio es un gravamen de carácter general obligatorio, cuyo hecho generador lo constituye la realización de industrias como comerciales y de servicios.

Artículo 36. Tarifas para actividades económicas. Actividades de servicios, servicio de restaurante, cafetería, publicación de revistas, libros y periódicos, organización de eventos tres por mil para la creación del restaurante vegetariano, también se tendrá en cuenta los pasos en la Cámara de Comercio para constituir y formalizar la empresa. Reunirse los socios y decidir qué es lo que se va a constituir.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el proyecto se utilizó la investigación descriptiva, por medio de la cual se aplicaron métodos cuantitativos que permitieron determinar la cantidad de personas objeto de estudio; a su vez el método cualitativo, porque permitió conocer las características de la población; de esta manera la investigación arrojó resultados definitivos y claros que ayudaron a la realización de la estructura administrativa de la empresa Megadrogas de la Once de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

3.2 POBLACIÓN

La población por la cual se recolectó la información para el desarrollo de la presente propuesta, es de un total de tres personas, conformada por su propietario como representante legal, secretaria y auxiliar de mostrador.

3.3 MUESTRA

Se tomó el ciento por ciento (100%) de la población objeto de estudio, teniendo en cuenta que es un número reducido y no ameritan la aplicación de alguna fórmula estadística.

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de la información necesaria para estructurar el proyecto se dio a través de las técnicas de la encuesta y la entrevista, las cuales se aplicaron mediante el instrumento del cuestionario, integrado este último por interrogantes que buscaron dar respuestas al problema de investigación. La primera aplicada al personal de la droguería y la entrevista, con el representante legal del mismo. (Ver anexo A y B)

3.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los datos recaudados a través de la entrevista, se presentan en forma de diagnóstico, estableciendo algunas categorías de análisis. De igual manera, la información recopilada a través de la encuesta se analizó cualitativamente mediante el ordenamiento de datos numéricos en tablas y/o cuadros y cualitativamente con la exposición del respectivo diagnóstico para cada interrogante.

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA MATRIZ DOFA QUE PERMITA CONOCER SU ESTADO ADMINISTRATIVO INTERNO Y EXTERNO

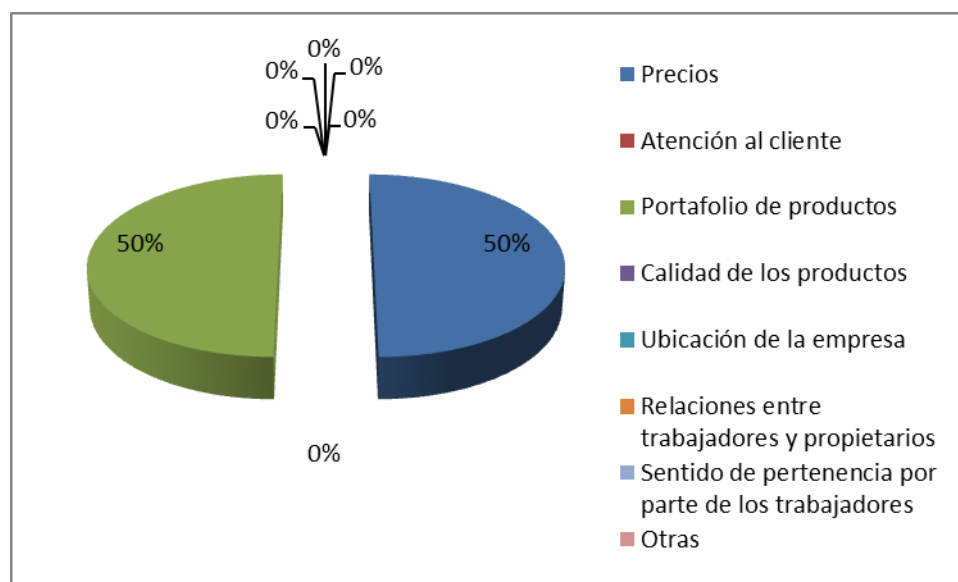
4.1.1 Encuesta realizada a los empleados de la empresa de Megadrogas de la Once de Ocaña

Tabla 1. Fortalezas de la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Precios	1	50
Atención al cliente	0	0
Portafolio de productos	1	50
Calidad de los productos	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
Otras	0	0
Total	2	100

Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

Gráfica 1. Fortalezas de la empresa



Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

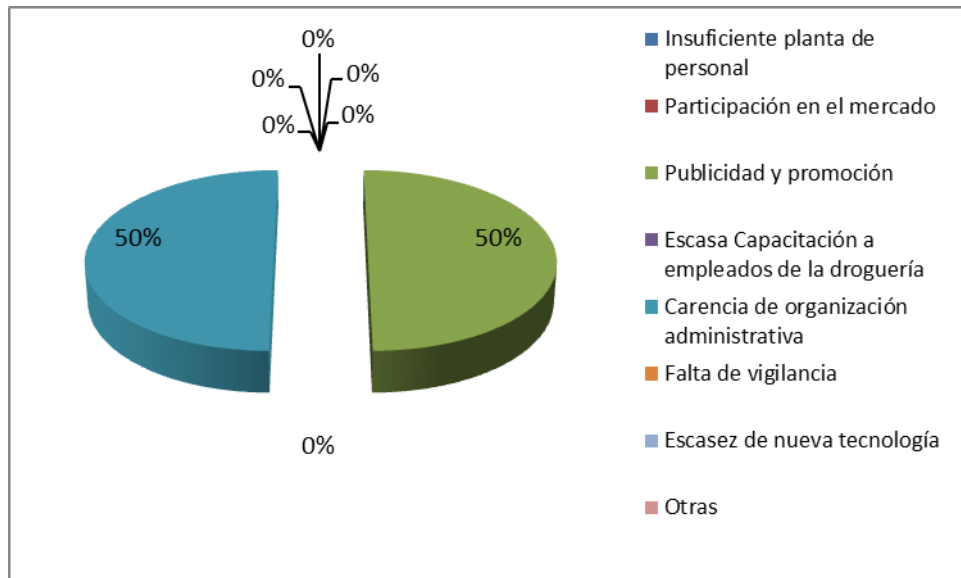
Las fortalezas que según los empleados de Megadrogas de la Once sostiene la empresa, son sus precios (50%), los cuales son asequibles y no son elevados como en otras droguerías y el portafolio de productos (50%), el cual es variado, lo que hace que la clientela busque la droguería, encontrando lo sugerido por éstos.

Tabla 2. Debilidades de la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Insuficiente planta de personal	0	0
Participación en el mercado	0	0
Publicidad y promoción	1	50
Escasa Capacitación a empleados de la droguería	0	0
Carencia de organización administrativa	1	50
Falta de vigilancia	0	0
Escasez de nueva tecnología	0	0
Otras	0	0
Total	2	100

Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

Gráfica 2. Debilidades de la empresa



Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

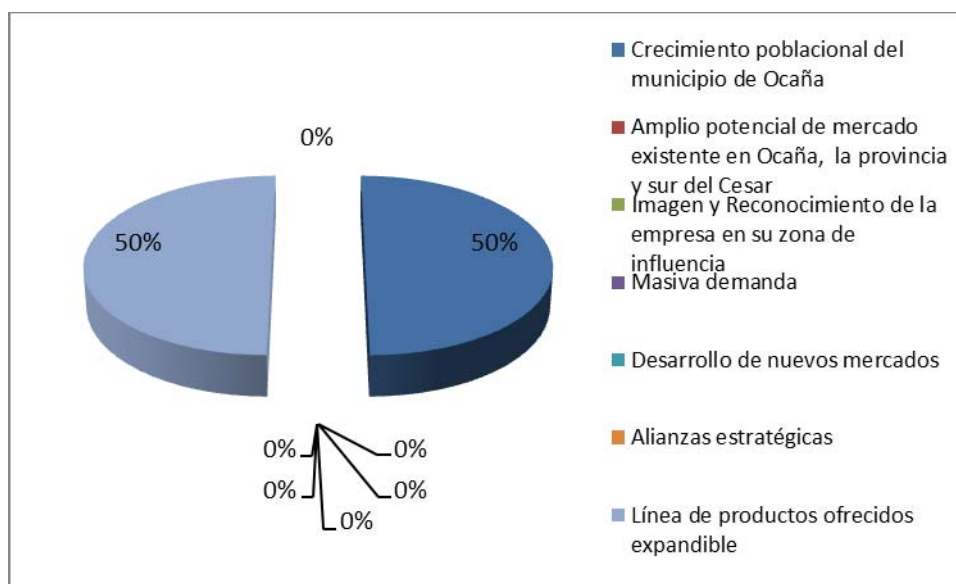
En cuanto a las debilidades de la empresa, éstas se encuentran divididas, pues el 50% de empleados dicen que la publicidad y promoción, es una de las debilidades que azota la empresa, ya que esto la hace desconocida para muchas personas. El otro 50% dice que la carencia de organización administrativa debilita la empresa, teniendo en cuenta que no conocen como está estructurada la misma.

Tabla 3. Oportunidades de la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Crecimiento poblacional del municipio de Ocaña	1	50
Amplio potencial de mercado existente en Ocaña, la provincia y sur del Cesar	0	0
Imagen y Reconocimiento de la empresa en su zona de influencia	0	0
Masiva demanda	0	0
Desarrollo de nuevos mercados	0	0
Alianzas estratégicas	0	0
Línea de productos ofrecidos expandible	1	50
Otras	0	0
Total	2	100

Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

Gráfica 3. Oportunidades de la empresa



Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

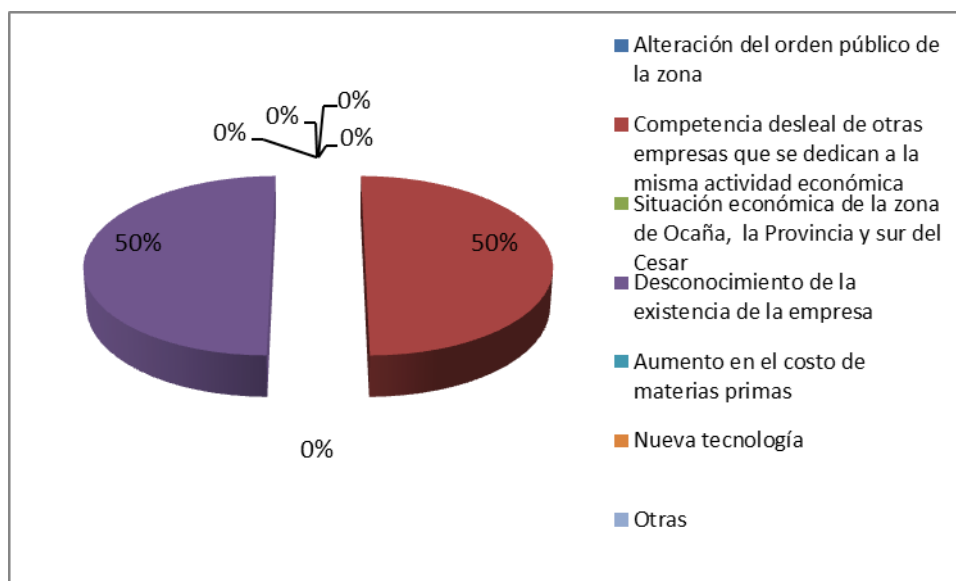
Una de las oportunidades que debe aprovechar Mega Drogas de la Once, según sus empleados, quienes opinan en un 50%, es el crecimiento poblacional del municipio de Ocaña, además de la línea de productos ofrecidos, la cual es expandible, toda vez que en esta droguería además de ofrecer los medicamentos, se ofrecen otros productos y servicios que van en línea con su actividad económica.

Tabla 4. Amenazas de la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Alteración del orden público de la zona	0	0
Competencia agresiva de otras empresas que se dedican a la misma actividad económica	1	50
Situación económica de la zona de Ocaña, la Provincia y sur del Cesar	0	0
Desconocimiento de la existencia de la empresa	1	50
Aumento en el costo de materias primas	0	0
Nueva tecnología	0	0
Otras	0	0
Total	2	100

Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

Gráfica 4. Amenazas de la empresa



Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

La mayor amenaza que según el 50% de los empleados de la empresa Megadrogas de la Once, sostiene ésta, es la competencia agresiva, teniendo en cuenta que a una cuadra se encuentra una de las sucursales de la Droguería X, además de todas las que se encuentran en la ciudad.

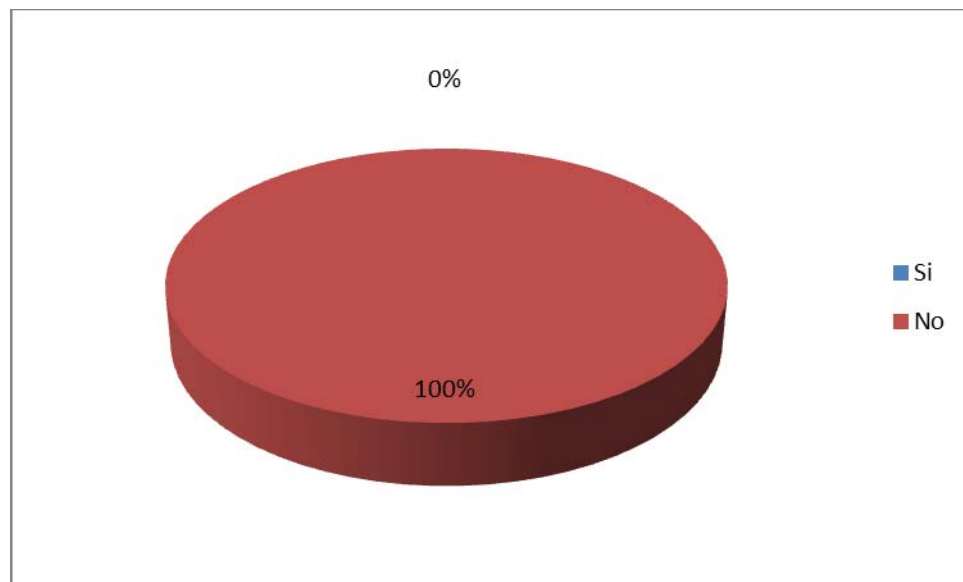
A su vez, el 50% restante opina que el desconocimiento de la existencia de la empresa es una amenaza para la misma, pues aún falta un buen plan de mercadeo que dé a conocer la empresa mediante una publicidad que llegue a la comunidad.

Tabla 5. Conocimiento de la misión, visión y objetivos en la empresa

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

Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

Gráfica 5. Conocimiento de la misión, visión y objetivos en la empresa



Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

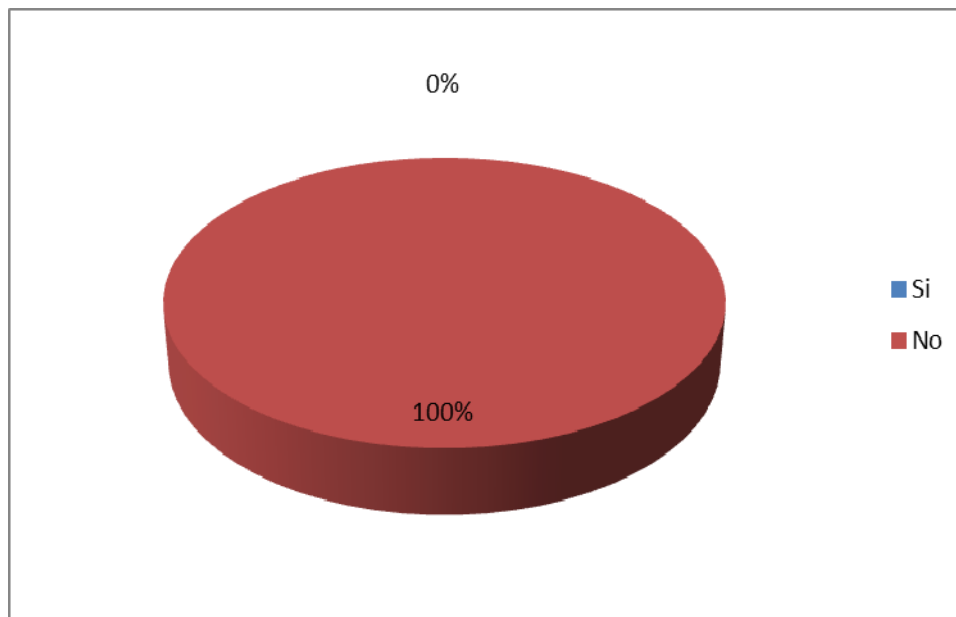
El 100% de los empleados de la empresa Megadrogas de la Once, desconocen la existencia de una misión, visión y objetivos que direccionen la empresa.

Tabla 6. Existencia de manual de funciones y procedimientos en la droguería.

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

Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

Gráfica 6. Existencia de manual de funciones y procedimientos en la droguería.



Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

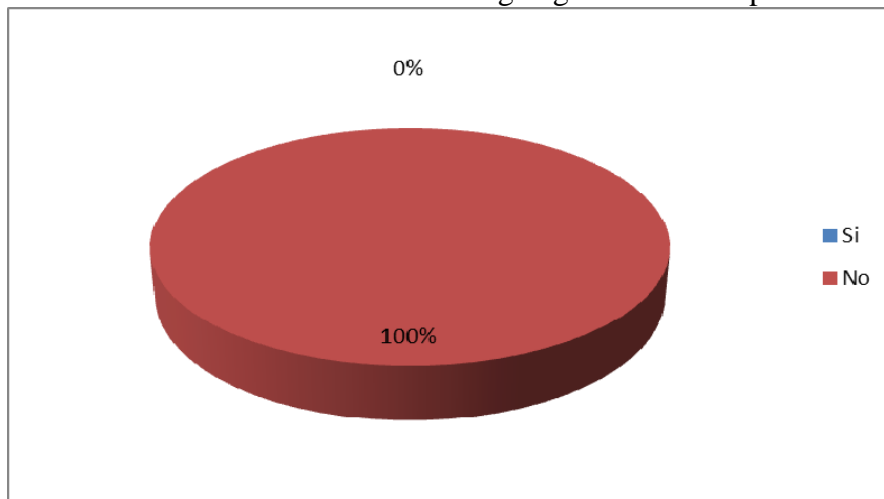
El 100% del personal encuestado en Megadrogas de la Once, desconoce la existencia de un manual de funciones y procedimientos por lo cual se ha venido laborando empíricamente en la que encontramos pérdida de tiempo, dinero donde se podría encontrar que algún proceso se pase por alto o dos personas estén realizando la misma labor, se encuentran inconvenientes porque no están identificados los cargos, tareas y actividades a desempeñar en su trabajo.

Tabla 7. Conocimiento de la existencia de un organigrama en la empresa

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

Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

Gráfica 7. Conocimiento de la existencia de un organigrama en la empresa



Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

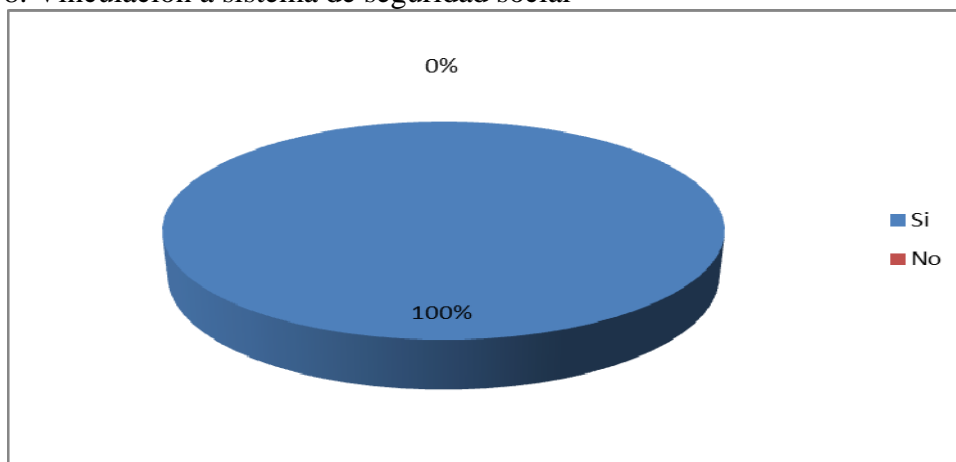
El personal de la empresa Megadrogas de la Once en su totalidad, desconoce la existencia de un organigrama donde se indique el nivel jerárquico, la comunicación y la autoridad requerida para el buen funcionamiento de la droguería.

Tabla 8. Vinculación a sistema de seguridad social

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

Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

Gráfica 8. Vinculación a sistema de seguridad social



Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

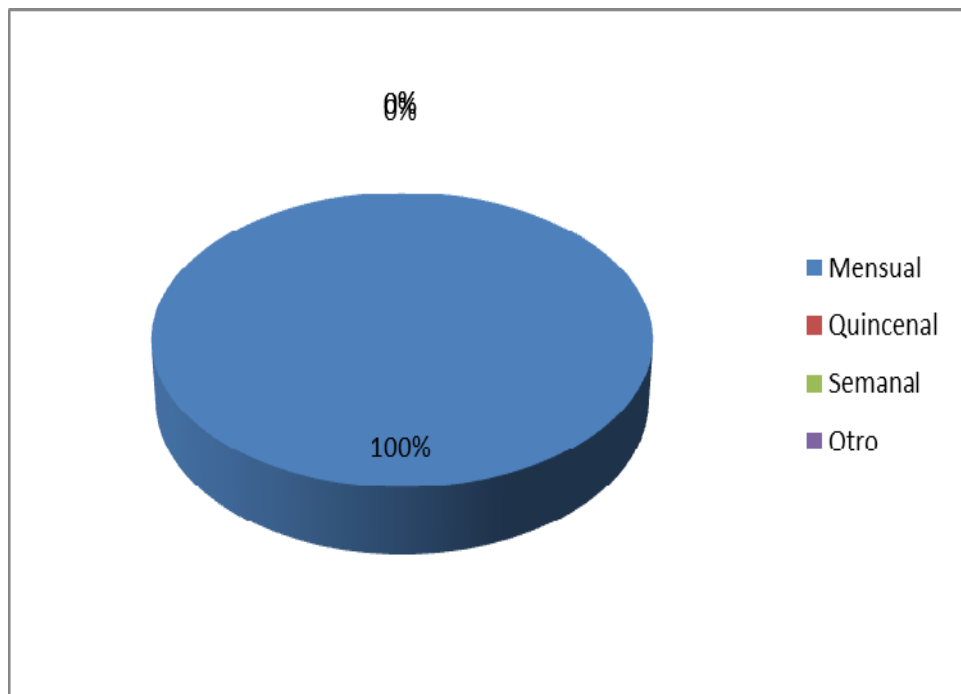
Los trabajadores de Megadrogas de la Once en su totalidad se encuentran vinculados a un sistema de seguridad social, los cuales al momento de realizar la contratación, éstos fueron afiliados a la EPS.

Tabla 9. Forma de pago del salario

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	2	100
Quincenal	0	0
Semanal	0	0
Otro	0	0
Total	2	100

Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

Gráfica 9. Forma de pago del salario



Fuente: Autores del proyecto, con base en la encuesta realizada a los empleados de la empresa Megadrogas de la Once de Ocaña.

En la empresa Megadrogas de la Once, se cancela al 100% de sus empleados de forma mensual. En este campo se pudo evidenciar que se respetan los pactos de pago estipulados según los contratos.

4.1.2 Análisis de la entrevista dirigida al representante legal de la empresa Megadrogas de la Once. Luego de aplicada la entrevista y escuchar los distintos puntos de vista dados por el representante legal de la empresa Megadrogas de la Once, se puede deducir que:

1. En la droguería no se cuenta con un manual de funciones, donde se tengan escritas las actividades que deba realizar cada uno de los empleados de la empresa.
2. Megadrogas de la Once, no cuenta con una misión, aduciendo su representante legal que urge la creación de la misma.
3. Igualmente que la anterior respuesta, la empresa tampoco cuenta con una visión que proyecte lo que será en un plazo de más o menos cinco años. Ésta es muy necesaria, en busca de un direccionamiento de la empresa.
4. Cuenta el representante legal de la empresa Megadrogas de la Once, que la empresa no cuenta con un organigrama, lo cual indica que su nivel jerárquico no es dado.
5. En cuanto a las fortalezas y debilidades, el entrevistado dice:

Fortalezas. Una de las mayores fortalezas que tiene la empresa es la atención al cliente y los precios que maneja, los cuales se procura ser los más bajos de la zona.

Debilidades. La insuficiente planta de personal es una debilidad de la empresa, lo cual aún no se ha podido mejorar por falta de recursos para gastos de personal.

Otra debilidades es la carencia de organización administrativa, la cual el representante legal aspira sea solucionada con el presente proyecto.

6. Según el representante legal de la empresa Megadrogas de la Once, las oportunidades y amenazas de la droguería son:

Oportunidades. Una de las oportunidades que hace más fuerte la droguería, es la línea de productos que ofrece, la cual es expandible, teniendo en cuenta que allí además de medicamentos, se ofrece cosmetología, inyectología y otros servicios anexos.

Amenazas. Quizás la amenaza con la que cuenta la droguería, es la competencia desleal y otra agresiva, que en la actualidad se vive en la ciudad.

Cuadro 1. Matriz DOFA

	<p>FORTALEZAS (F)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad en los productos Ofrecidos 2. Atención al cliente 3. Precios 3. Portafolio de Productos 	<p>DEBILIDADES (D)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planta de Personal 2. Publicidad y Promoción 3. Participación en el Mercado 4. Carencia de organización administrativa 5. Escasa capacitación para el personal
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento poblacional 2. Masiva demanda 3. Desarrollo de nuevos mercados 4. Alianzas estratégicas 5. Línea de producto expandible. 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar los productos ofrecidos para llevar a nuevos mercados ofreciendo un portafolio y atención al cliente de calidad ampliando el potencial y cubriendo la demanda existente. 	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crear mercadeo a partir de la publicidad para darse a conocer a nuevos mercados. 2. Aprovechar el crecimiento poblacional para realizar promociones y publicidad en la empresa, buscando el desarrollo de nuevos mercados.
<p>AMENAZAS (A)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Situación económica de la zona de Ocaña, la Provincia y sur del Cesar 2. Competencia agresiva 3. Desconocimiento de la empresa en el medio. 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de Mercadeo Corporativo (Publicidad Masiva) 2. Fortalecimiento del Capital Humano y Desarrollo Administrativo de la empresa buscando eficiencia y eficacia organizacional. 4. Existencia de una estructura organizacional bien definida (Misión, Visión, Objetivos, Reglamento Interno, Manual de funciones). 	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo eficiente y eficaz de los precios para contrarrestar la competencia y ofrecerle al cliente el producto según sus necesidades.

Fuente: Autores del proyecto.

4.2 MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES, PARA MEGADROGAS DE LA ONCE

A continuación se propone la misión, visión, principios y valores para la empresa Megadrogas de la Once:

4.2.1 Misión. Prestar y brindar soluciones para las necesidades de nuestros clientes, satisfaciendo sus requerimientos, mediante la comercialización de productos farmacéuticos y populares, garantizando la calidad, eficiencia y competitividad, asegurando el crecimiento personal, profesional y económico de nuestra empresa, así como el bienestar de la comunidad.

4.2.2 Visión. Megadrogas de la Once, para el año 2020, logrará como empresa competitiva ir acorde con los procesos tecnológicos de un mercado globalizado como eje principal de la salud y bienestar de nuestros clientes, logrando hacer de nuestro servicio una cultura de aprendizaje continuo que genere fidelidad y reconocimiento.

4.2.3 Principios. Megadrogas de la Once, desarrollará sus servicios bajo los siguientes principios:

Eficiencia: Brindar un servicio social, empresarial y ambiental de alta calidad que cumpla con los requerimientos contractuales.

Personal interdisciplinario idóneo: Contar con personal idóneo que proporcione a la comunidad en general los conocimientos necesarios para ser aplicados y replicados en sus unidades productivas.

La calidad del personal incrementará inmediatamente la calidad del servicio.

Ética Profesional: Entregar nuestro mejor esfuerzo, apegándonos a la más estricta ética profesional.

Trabajo en equipo: Establecer lazos de afecto y respeto con todos los que laboran en la droguería.

Sostenibilidad ambiental: apoyar el manejo y conservación del medio ambiente y de los recursos naturales renovables.

4.2.4 Valores. Disciplina: Motiva acciones organizadas, perseverantes, constantes y planeadas asumidas con una actitud de compromiso con la misión de cada cargo para dar cumplimiento a la visión de la empresa.

Transparencia: Refiere la responsabilidad de los actos congruente con el compromiso adquirido de acuerdo al rol y cargo que ocupa en la empresa y en la sociedad.

Confiabilidad: Es el resultado esperado de las acciones como de la información que debe ser compartida de forma oportuna y veraz para el análisis y toma de decisiones.

Actitud de servicio: Refleja el interés constante y dinámico de la atención y satisfacción de las necesidades de empleados y administrativos.

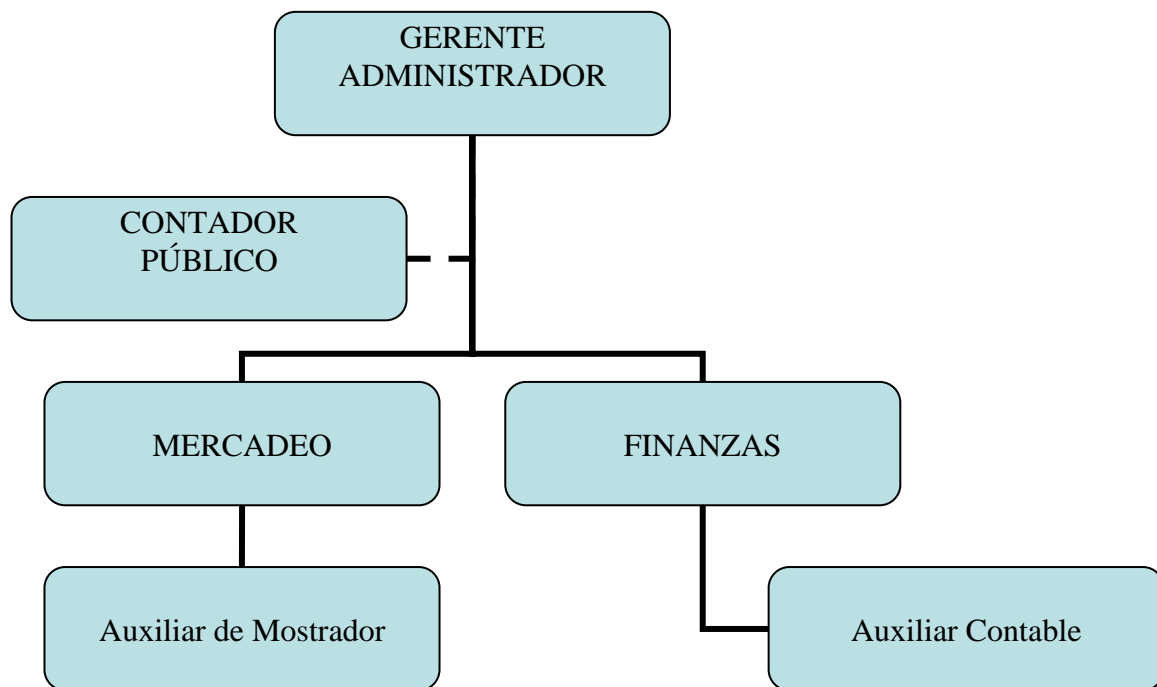
Conciencia Social: Es el resultado del aprendizaje colectivo e individual que involucra la conciencia y reconocimiento del medio ambiente, el entorno sociocultural, económico y político promoviendo acciones de equidad, solidaridad y de desarrollo sostenible.

Equidad: Contar con la capacidad para establecer el equilibrio entre derechos y deberes para dar cumplimiento a la responsabilidad

4.3 ORGANIGRAMA DONDE SE INDIQUE EL NIVEL JERÁRQUICO, LA COMUNICACIÓN Y LA AUTORIDAD REQUERIDA PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA DROGUERÍA

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.



Fuente: Autores del proyecto.

4.4 MANUAL DE FUNCIONES QUE POSIBILITE ESTABLECER MEJORAS EN EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MEGADROGAS DE LA ONCE

El manual de funciones 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. 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.²⁰

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

Cuadro 2. Manual de funciones: Administrador.

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	ADMINISTRADOR
JEFE INMEDIATO:	Propietario
NUMERO DE PERSONAS	1
FUNCIONES	
1. Administrar eficientemente los recursos de la empresa. 2. Celebrar contratos y realizar gestiones que tengan que ver con la actividad económica de la empresa. 3. Vigilar que los bienes y valores de la empresa se mantengan con la seguridad necesaria. 4. Planear, organizar dirigir y controlar todos los recursos disponibles de la empresa. 5. Realizar planeación estratégica con el fin de proyectar a futuro la organización 6. Analizar y conocer periódicamente la situación de la empresa. 7. Controlar y evaluar el desempeño de la organización y de cada uno de sus miembros. 8. Contribuir al desarrollo integral del trabajador con el fin de desarrollar sus capacidades y habilidades. 9. Las demás que se le asignen.	
Requisitos	Escolaridad: Administrador de Empresas o carreras afines Experiencia: mínima de un año en cargos afines. No haber sido sancionado por una ley u otra entidad.

Fuente: Autores del proyecto.

²⁰ BECERRA, Miguel. Op cit. p.86.

Cuadro 3. Manual de funciones: Contador Público.

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	CONTADOR PÚBLICO
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS:	1
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera del plan de cuentas 2. Llevar en orden los libros mayores 3. Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la empresa 4. Preparar y presentar tributo al orden municipal, departamental y nacional 5. Clasificar los estados financieros 6. Disposición a nuevas tareas asignadas 	
Requisitos	Escolaridad: profesional en el área de contaduría publica Experiencia: 1 año

Fuente: Autores del proyecto.

Cuadro 4. Manual de funciones: Auxiliar de Mostrador

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR DE MOSTRADOR
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS	1
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Son los responsables de establecer el contacto cuando se realiza una venta, con el objetivo de detectar las necesidades del cliente. 2. Manejo de relaciones públicas con el cliente. 3. Atención al cliente externo y de mostrador. 4. Realizar los cobros de las ventas de contado. 5. Verifica la existencia del producto para la confirmación de pedidos. 6. Satisfacer la demanda de los consumidores. 	
Requisitos	Escolaridad: conocimientos en ventas y mercadeo. Experiencia: 1 año como vendedor o auxiliar de almacén.

Fuente: Autores del proyecto.

Cuadro 5. Manual de funciones: Auxiliar Contable.

MANUAL DE FUNCIONES	
NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR CONTABLE
JEFE INMEDIATO:	Administrador
NUMERO DE PERSONAS	1
FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Programar y organizar las actividades propias de su cargo. 2. Realizar el archivo y documentación de los papeles que genera la empresa. 3. Elaborar la relación diaria de caja donde se consigna el detalle de los ingresos y egresos del día. 4. Preparar la nómina, liquidaciones y pago de aporte parafiscales correspondiente 5. Procesar los movimientos de contabilidad. 6. Cumplir las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo. 	
Requisitos	Escolaridad: Técnico en auxiliar contable Experiencia: 1 año

Fuente: Autores del proyecto.

5. CONCLUSIONES

Al realizar el diagnóstico situacional de la organización, mediante la aplicación de la matriz DOFA, se conoció el estado administrativo interno y externo de la empresa Megadrogas de la Once, además el concepto dado por cada uno de sus empleados, los cuales dieron su opinión acerca de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas con las que cuenta la empresa.

Teniendo en cuenta la actividad económica de la empresa, se definió la misión, visión, principios y valores, para Megadrogas de la Once, los cuales se realizaron basados en la integridad de la empresa y lo que proyecta para alcanzar a hacer una de las mejores droguerías de esta región del país.

Se diseñó y presentó un organigrama, el cual indica el nivel jerárquico, la comunicación y la autoridad requerida para el buen funcionamiento de la droguería.

Se propuso un manual de funciones, buscando establecer mejoras en el desempeño de los empleados de la empresa Megadrogas de la Once, con el fin de mostrar cada una de las funciones que en determinado cargo se deban realizar.

6. RECOMENDACIONES

Realizar estudios que permitan buscar estrategias para el mejoramiento interno de la empresa.

Implementar la misión, visión, principios y valores de la empresa Megadrogas de la Once, los cuales se realizaron basados en la integridad de la empresa.

Tomar como referencia el organigrama con el fin de que las personas que hacen parte de Megadrogas de la Once, conozcan líneas de autoridad, responsabilidad y canales de comunicación, contribuyendo en el conocimiento de asignación de nuevos cargos y situaciones donde se presente dualidad de funciones, para lo cual se ejecutó además un manual de funciones.

BIBLIOGRAFIA

- ALBERS, Henry H. Principio de la Administración y Organización. Teoría moderna de la administración. Limusa Wiley. s. a México 1968. 198p.
- ALLEN, Louis A. Management And Organization. New York. McGraw Hill. 1959 . 330p.
- ANZOLA ROJAS, Servulo. Introducción a la Administración. Campus Monterrey. McGraw Hill, 1987. 208p.
- BECERRA, MIGUEL ÁNGEL. Técnicas de la Comunicación Empresarial. Bucaramanga: UIS, 1985. 320p.
- BRAND, Harold Oswaido. Diccionario de Economía. El Salvador. 1982. 164p.
- CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la Administración. Quinta edición. México: McGraw Hill, 1999. 321p.
- FISHER, Laura. Mercadeo y Publicidad. Madrid Me Graw Hill, 1990 . 423p.
- FISHER, Royal P. Seguridad en los sistemas informáticos. Madrid: Diaz de Santos, 1988. 103p.
- GORDILLO, Javier O. Principios de Administración. Tercera edición., Limusa Wiley, Perú, 1978. 223p.
- KOONTZ, Harold. Administración. Los Ángeles. McGraw Hill., 1980. 554p.
- LEY 590 De 10 de Julio DE 2000. MIPYMES. Primera edición, Bogotá 2000.
- SANCHEZ PEÑARANDA, Maritza y VERJEL, Erwin. Análisis financiero (2012-2013) y estructura organizacional de la empresa Drogasalud de la ciudad de Ocaña. Trabajo de grado, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Ocaña, 2014. p.17.
- SERNA GOMEZ. Humberto. Gerencia Estratégica. Santafé de Bogotá: Editores limitada, 1999. 172p.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

GROSS, Manuel. Teoría administrativa. On line. Actualizado el 12 de octubre de 2005. Citado el 28 de octubre de 2008. Disponible en Internet En: http://manuelgross.bligoo.com/content/view/217193/La_Teoria_Administrativa_segun_el_Enfoque_de_la_Contingencia.html

INAME. Planeación y toma de decisiones (online). 1 ed. [México]: McGraw-Hill, 2002 [citado 23 feb., 2014]. Disponible en: <http://www.inau.gub.uy/biblioteca/dosie3-4.pdf>

PÁEZ GARCÍA, Luis Eduardo. Historia de las farmacias en Ocaña (on line). 1 ed. [Ocaña]: Academia de Historia, 2011 [citado 25 may., 2015]. Disponible en: <http://www.colarte.com/colarte/conspintores.asp?idartista=5701>

ANEXOS

Anexo A. Encuesta dirigida al personal de Megadrogas de la Once de la ciudad de Ocaña Norte de Santander

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
TECNICO EN ECONOMÍA SOLIDARIA

OBJETIVO: Conocer la información administrativa y organizacional de los empleados de la empresa Megadrogas de la Once, que permita conocer su estado actual.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuáles de los siguientes factores son fortalezas de la droguería?

Precios _____

Atención al cliente _____

Portafolio de productos _____

Calidad de los productos _____

Ubicación de la empresa _____

Relaciones entre trabajadores y propietarios _____

Sentido de pertenencia por parte de los trabajadores _____

Otras ____ ¿Cuáles? _____

2. ¿Cuáles de los siguientes factores considera usted que son debilidades de la droguería?

Insuficiente planta de personal _____

Participación en el mercado _____

Publicidad y promoción _____

Escasa Capacitación a empleados de la droguería _____

Carencia de organización administrativa _____

Falta de vigilancia _____

Escasez de nueva tecnología _____

Otras ____ ¿Cuáles? _____

3. ¿Qué oportunidades percibe el medio donde funciona la empresa?

Crecimiento poblacional del municipio de Ocaña _____

Amplio potencial de mercado existente en Ocaña, la provincia y sur del Cesar _____

Imagen y Reconocimiento de la empresa en su zona de influencia _____

Masiva demanda _____

Desarrollo de nuevos mercados _____

Alianzas estratégicas _____

Línea de productos ofrecidos expandible _____

Otras ____ ¿Cuáles? _____

4. ¿Qué amenazas percibe el medio donde opera la droguería?

Alteración del orden público de la zona _____

Competencia desleal de otras empresas que se dedican a la misma actividad económica _____

Situación económica de la zona de Ocaña, la Provincia y sur del Cesar _____

Desconocimiento de la existencia de la empresa _____

Aumento en el costo de materias primas _____

Nueva tecnología _____

Otras _____ ¿Cuáles? _____

5. ¿Tiene usted conocimiento si Megadrogas de la Once cuenta con misión, visión y objetivos, para su funcionamiento?

- Si _____
- No _____

6. ¿Usted conoce la existencia de manual de funciones y procedimientos en la droguería?

- Si _____
- No _____

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

- Si _____
- No _____

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

- _____
- _____
- _____
- _____

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

- Si _____
- No _____

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

- Mensual _____
- Quincenal _____
- Semanal _____
- Otro _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!

Anexo B. Formato de entrevista dirigido al representante legal de Megadrogas de la Once de la ciudad de Ocaña

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
TECNICO EN ECONOMÍA SOLIDARIA

Objetivo: Diseñar la propuesta de la estructura administrativa para la empresa Megadrogas de la Once de la ciudad de Ocaña.

1. ¿Cuáles son las funciones que se realizan por parte del personal de la droguería? Están plasmadas en un manual de funciones?

2. ¿Cuál es la misión de Megadrogas de la Once?

3. ¿Cuál es la visión de Megadrogas de la Once?

4. ¿Cuál es el nivel jerárquico dado en la empresa, mediante el organigrama?

5. ¿Considera usted que la empresa tiene fortalezas y debilidades cuáles son?

Fortalezas:

Debilidades:

7. ¿Cuáles considera son las oportunidades y amenazas que tiene la droguería?

Oportunidades:

Amenazas:

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!