	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(97)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	LAURA PAOLA LOPEZ DURAN ALBERT ALSINA LINDARTE		
FACULTAD	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES		
PLAN DE ESTUDIOS	TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA		
DIRECTOR	Esp. BEATRIZ HELENA CAMARGO GARCIA		
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ALMACEN DE REPUESTOS Z DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>PARA EL PRESENTE TRABAJO SE TUVIERON EN CUENTA OBJETIVOS COMO EL ESTABLECIMIENTO DE LA MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS, TENIENDO EN CUENTA LAS METAS Y PLANES DE LA EMPRESA, SE DISEÑÓ EL ORGANIGRAMA Y SE CREÓ EL MANUAL DE FUNCIONES, PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, CON LAS TAREAS REALIZADAS POR CADA UNO DE LOS EMPLEADOS, PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DEL TRABAJADOR Y EL MEJORAMIENTO DEL ALMACÉN.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 97	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 16	CD-ROM: 1



DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ALMACEN DE
REPUESTOS Z DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.

LAURA PAOLA LOPEZ DURAN
ALBERT ALSINA LINDARTE

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIO TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA
OCAÑA
2015

DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ALMACEN DE
REPUESTOS Z DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.

LAURA PAOLA LOPEZ DURAN
ALBERT ALSINA LINDARTE

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Tecnólogo
Comercial y Financiero

Director
Esp. BEATRIZ HELENA CAMARGO GARCIA
Administrador de Empresa

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIO TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA
OCAÑA
2015

ADVERTENCIA

La universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, no es responsable de los conceptos emitidos en este trabajo de grado.

Acuerdo 025 de octubre de 1970, Artículo 159.

AGRADECIMIENTOS

Los autores dan los agradecimientos:

A la Especialista BEATRIZ HELENA CAMARGO GARCIA, directora del trabajo de grado.

A todos los docentes que la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ALMACEN DE REPUESTOS Z DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	16
1.3 OBJETIVOS	17
1.3.1 General.	17
1.3.2 Específicos.	17
1.4 JUSTIFICACIÓN	17
1.5 DELIMITACIONES	18
1.5.1 Conceptual.	18
1.5.2 Operativa.	18
1.5.3 Temporal.	18
1.5.4 Geográfica.	18
2 MARCO REFERENCIAL	19
2.1 MARCO HISTÓRICO	19
2.1.1 Antecedentes históricos del proceso administrativo a nivel mundial.	19
2.1.2 Antecedentes históricos del proceso administrativo a nivel nacional.	20
2.1.3 Antecedentes históricos del proceso administrativo a nivel local.	21
2.2 MARCO CONCEPTUAL	23
2.3. MARCO TEORICO	26
2.4 MARCO CONTEXTUAL.	29
2.5 MARCO LEGAL	31
2.5.1 Constitución Política de 1991.	31
2.5.2 Código de Comercio de Colombia	33
3 DISEÑO METODOLÓGICO	35
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
3.2 POBLACIÓN	35
3.3 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	35
3.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	35
4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	36
4.1 MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS, TENIENDO EN CUENTA LAS METAS Y PLANES DE LA EMPRESA, LOGRANDO CON ESTO UN IDEAL FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO DEL ALMACÉN REPUESTOS Z.	36
4.1.1 Encuesta aplicada a los siete empleados del almacén repuestos Z.	36

4.1.2 Diagnostico.	50
4.1.3 Misión.	51
4.1.4 Visión.	51
4.1.5 Objetivos.	51
4.2 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA TENIENDO EN CUENTA LOS CARGOS EXISTENTES Y NECESARIOS PARA LOGRAR UN MEJOR DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL.	52
4.2.1 Organigrama.	52
4.3 MANUAL DE FUNCIONES, PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.	53
4.3.1 Manual de funciones.	53
4.3.2 Manual de procedimientos.	57
4.3.3 Reglamento interno de trabajo.	67
5 CONCLUSIONES	87
6 RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFÍA.	89
REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS	91
ANEXOS	92

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de Ocaña	31
Figura 2. Organigrama	32

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Cargo desempeñado en la empresa.	36
Cuadro 2. Persona de quien reciben órdenes.	37
Cuadro 3. Personas a su cargo.	38
Cuadro 4. Conocimientos sobre las funciones, o actividades realizadas.	39
Cuadro 5. Funciones desempeñadas.	40
Cuadro 6. Jefe directo.	41
Cuadro 7. Forma en que se reciben las ordenes.	42
Cuadro 8. Capacitaciones en cuanto al procedimiento que debe seguir en el desempeño de las labores.	43
Cuadro 9. Conocimiento sobre los derechos y funciones del empleado.	44
Cuadro 10. Misión, visión y principios corporativos con que cuenta el almacén.	45
Cuadro 11. Organigrama.	46
Cuadro 12. Reglamento interno de trabajo.	47
Cuadro 13. Importancia de la buena organización administrativa para el almacén.	48
Cuadro 14. Importancia de contar con una estructura administrativa en el almacén.	49
Cuadro 15. Manual de funciones.	53
Cuadro 16. Proceso de gerencia	58
Cuadro 17. Procedimiento para la información contable y financiera.	59
Cuadro 18. Proceso de la administración	61
Cuadro 19. Proceso realizado por la secretaria	62
Cuadro 20. Proceso de mensajería.	63
Cuadro 21. Proceso de venta.	65
Cuadro 22. Servicios generales	66

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1. Cargo desempeñado en la empresa.	36
Grafica 2. Persona de quien reciben órdenes.	37
Grafica 3. Personas a su cargo.	38
Grafica 4. Conocimientos sobre las funciones, o actividades realizadas.	39
Grafica 5. Funciones desempeñadas.	40
Grafica 6. Jefe directo.	41
Grafica 7. Forma en que se reciben las ordenes.	42
Grafica 8. Capacitaciones en cuanto al procedimiento que debe seguir en el desempeño de las labores.	43
Grafica 9. Conocimiento sobre los derechos y funciones del empleado.	44
Grafica 10. Misión, visión y principios corporativos con que cuenta el almacén.	45
Grafica 11. Organigrama.	46
Grafica 12. Reglamento interno de trabajo.	47
Grafica 13. Importancia de la buena organización administrativa para el almacén.	48
Grafica 14. Importancia de contar con una estructura administrativa en el almacén.	49

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta dirigida a los funcionarios del almacén de repuestos Z de la ciudad de Ocaña.	93
Anexo B. Certificado de matricula mercantil.	95
Anexo C. Formulario de Registro Único Tributario	97

RESUMEN

Este trabajo de grado se encuentra conformado por un análisis detallado de la situación del problema en el almacén repuestos Z dando como resultado la necesidad de organizar administrativamente la empresa, para mejorar su estructura organizacional, logrando un enfoque al mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos, su estructura, mecanismos administrativos y de comunicación.

Para lo anterior se tuvieron en cuenta objetivos como el establecimiento de la misión, visión y objetivos corporativos, teniendo en cuenta las metas y planes de la empresa, logrando con esto un ideal funcionamiento administrativo del almacén repuestos Z, se diseñó el organigrama de la empresa teniendo en cuenta los cargos existentes y necesarios para lograr un mejor desempeño organizacional y se creó el manual de funciones, procedimientos y reglamento interno de trabajo, con las tareas realizadas por cada uno de los empleados, para garantizar la protección del trabajador y el mejoramiento del almacén.

De otra parte se utilizó la investigación descriptiva, la cual permite llegar a la fuente de la información, de igual forma la población estuvo conformada por siete empleados del almacén, un gerente, una administradora, un contador, un mensajero, una secretaria y dos vendedores, a quienes se les aplicó una encuesta que reafirmó la necesidad de establecer una estructura organizacional. Por último con esto se pudo realizar unas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

INTRODUCCIÓN

La deficiente labor administrativa se refleja en la escasa gestión y compromiso organizacional, por no existir una coordinación general de propósitos y objetivos, la desarticulación del personal ya que cada cual trabaja por objetivos particulares, falta de publicidad y los recursos no se enfocan en el cumplimiento de algún objetivo global, tomando el desempeño como una actividad rutinaria.

El diseño de la estructura organizacional del almacén de repuestos Z, es importante ya que la administración del almacén, necesita de herramientas administrativas para el buen funcionamiento de la organización y por ende el buen manejo de los recursos disponibles para su correcta operación; es ahí donde se crea un profundo vacío administrativo al carecer de una estructura bien definida donde se establezca un manual de funciones, un reglamento interno, misión, visión, organigrama, objetivos corporativos y estrategias de publicidad donde se plasmen los principios de unidad de mando y delegación de responsabilidades.

Estos aspectos se presentan por la falta de una clara visión empresarial por parte de sus propietarios, quienes ejercen las funciones que a su criterio son necesarias para la organización. Ante esta problemática el riesgo del control administrativo es más grande; hecho que a su tiempo conllevará a una mayor desorganización estructural del almacén siendo este un medio cada vez más competitivo.

El trabajo de grado se tuvieron en cuenta objetivos como el establecimiento de la misión, visión y objetivos corporativos, teniendo en cuenta las metas y planes de la empresa, logrando con esto un ideal funcionamiento administrativo del almacén repuestos Z, se diseñó el organigrama de la empresa teniendo en cuenta los cargos existentes y necesarios para lograr un mejor desempeño organizacional y se creó el manual de funciones, procedimientos y reglamento interno de trabajo, con las tareas realizadas por cada uno de los empleados, para garantizar la protección del trabajador y el mejoramiento del almacén.

Teniendo en cuenta lo anterior se pudo organizar de forma administrativa el almacén proporcionando una buena organización y mejorando así los procesos llevado en la empresa con el objetivo de asegurar su competitividad en el mercado de los repuestos en la ciudad de Ocaña y la región.

1. DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ALMACEN DE REPUESTOS Z DE LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El almacén de repuestos Z, Nació el 1 de Agosto del 2007, registrada en la Cámara de Comercio de Ocaña, bajo la matrícula número 00017230, dicho almacén está ubicado en la carrera 11 No 19 – 188, siendo su objeto social el comercio al por menor de lubricantes como aceites, grasas, aditivos y productos de limpieza para vehículos automotores.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que las organizaciones nacen de la necesidad que tiene el hombre de agruparse para alcanzar objetivos comunes, es así como a través de los años han evolucionado en el municipio de Ocaña Norte de Santander, empresas que buscan prestar un servicio con miras a obtener un ingreso.

La falta de una estructura organizacional adecuada para dichas empresas, hace que los empleados reciban las órdenes que imparte su representante legal de forma verbal dificultándose la situación en el momento de exigir resultados o de asignar responsabilidades ante fallas presentadas.

Actualmente la administración del almacén repuestos Z, necesita de herramientas administrativas para el buen funcionamiento de la organización y por ende el buen manejo de los recursos disponibles para su correcta operación; es ahí donde se crea un profundo vacío administrativo al carecer de una estructura bien definida donde se establezca un manual de funciones, un reglamento interno, misión, visión, organigrama, objetivos corporativos y estrategias de publicidad donde se plasmen los principios de unidad de mando y delegación de responsabilidades.

Al aplicar el modelo de estructuración organizacional se podrá mejorar su funcionamiento interno y externo logrando que directivos de la empresa tomen decisiones acertadas y minimice riesgos que a nivel laboral y económico constantemente se presentan y con esto se indica un crecimiento y desarrollo de la empresa.

Teniendo en cuenta la situación antes descrita se hace necesario diseñar una estructura solida mediante un estudio administrativo que permita con relación al manejo adecuado de la empresa en proceso de crecimiento. Teniendo como objetivo primordial garantizar un buen servicio en el mercado comercial en beneficio de su propietario, funcionarios y clientes en general.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿De qué forma beneficia al almacén repuestos Z, el diseño de la estructura organizacional?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General. Diseñar la estructura administrativamente del almacén de repuestos Z de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, teniendo en cuenta las funciones de la empresa con el fin de mejorar los procesos internos.

1.3.2 Específicos. Establecer la misión, visión y objetivos corporativos, teniendo en cuenta las metas y planes de la empresa, logrando con esto un ideal funcionamiento administrativo del almacén repuestos Z.

Diseñar el organigrama de la empresa teniendo en cuenta los cargos existentes y necesarios para lograr un mejor desempeño organizacional.

Crear el manual de funciones, procedimientos y reglamento interno de trabajo, con las tareas realizadas por cada uno de los empleados, para garantizar la protección del trabajador y el mejoramiento del almacén.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Las empresas requieren de una estructura para crecer y ser rentables. El diseño de una estructura organizacional ayuda a la alta gerencia a identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa. La planificación de la estructura asegura que haya suficientes recursos humanos dentro de la empresa para lograr las metas establecidas en el plan anual de la compañía. También es importante que las responsabilidades estén claramente definidas. Cada persona tiene una descripción de las funciones de su trabajo y cada trabajo ocupa su propia posición en el organigrama de la empresa.

Todas las empresas tienen como proyecciones la búsqueda de crecimiento empresarial y nuevos procesos tecnológicos, que mejoren la calidad del servicio aportando al crecimiento de la economía de la región situación que redundará en la optimización de las condiciones de vida.

Además, la puesta en marcha del proyecto de grado se justifica mediante la obtención de la información pertinente para la determinación de los aspectos organizacionales; los procedimientos administrativos, aspectos legales, laborales y fiscales que mejoren la imagen de la empresa dentro de la sociedad y la calidad de los servicios, que ubique al almacén en un punto de mayor competitividad.

A los trabajadores les permitirá fortalecer y reformar su actual labor desempeñada permitiendo dar su opinión sobre los diferentes aspectos que hoy inciden en el funcionamiento del almacén; así como exponer criterios para el desarrollo de la organización acorde a sus perspectivas y experiencia laboral.

Con la realización del trabajo de grado se beneficiarán directamente el propietario y empleados del almacén ya que se podrá contar con una estructura que permita dar un mejor

manejo y respaldo administrativo a la empresa; que apoyará la toma de decisiones, asumiendo una percepción visionaria analizando y formulando nuevas metas y objetivos que se integren, e indirectamente se beneficiarán los clientes y comunidad en general.

1.5 DELIMITACIONES

1.5.1 Conceptual. Para elaborar el trabajo de grado se tendrá en cuenta una serie de términos relacionados con la temática del proyecto; tales como: contexto empresarial, proceso administrativo, estudio administrativo, estructura organizacional, misión, visión, organigrama, manual de funciones, manual de procedimientos, importancia de los manuales de funciones y procedimientos en la empresa.

1.5.2 Operativa. Durante la realización del proyecto se programarán reuniones con la directora de trabajo de grado para organizar y coordinar las actividades. Se harán las correcciones correspondientes sugeridas por la directora y los jurados del trabajo de grado.

1.5.3 Temporal. La realización y presentación del presente trabajo de grado tiene una duración de (8) semanas, tal como se plantea en el cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica. El desarrollo del trabajo de grado se llevara a cabo en el almacén repuesto Z, ubicado en la carrera 11 No 19 – 188 de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

2 MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos del proceso administrativo a nivel mundial. Las empresas compiten intensamente por los mercados actuales en los que el cambio tecnológico, la globalización y las también cambiantes preferencias de los clientes las inducen a la búsqueda continua de modelos y estrategias para mejorar su desempeño. La gestión de la cadena de suministros tiene ya un amplio reconocimiento como una estrategia para enfrentar la competencia que, más que entre las empresas, se está dando precisamente entre las cadenas de suministros.

La literatura de investigación ha crecido enormemente en el ámbito internacional en los últimos años, identificando las prácticas y modelos de gestión de la cadena de suministros mediante estudios empíricos basados en estudio de casos y encuestas que dan cuenta de los factores que facilitan y de los que obstaculizan la implementación de esas prácticas así como de la ventaja competitiva que se deriva de las mismas. Sin embargo, la literatura sobre el tema en el contexto mexicano es escasa.

El estudio más cercano al tema de este trabajo identificado en la revisión de literatura, fue realizado por varias entidades (Secretaría Economía, Council of Supply Chain Management Professional, Asociación de Ejecutivos en Logística, Distribución, Cámaras Sectoriales y Kearney, 2009) sobre la gestión de la cadena de suministros analizando sus dimensiones de estrategia, planeación, operación y soporte. En el estudio participaron 56 empresas líderes ubicadas en los sectores de bienes de consumo/alimentos y bebidas; automotriz; eléctrico/electrónico; farmacéutico, comercio y Pymes. Las empresas se clasificaron en uno de cuatro niveles -básico, estándar, avanzado o clase mundial- de acuerdo a la intensidad de sus prácticas. Los resultados mostraron que las 6 empresas que mejor calificaron presentaron un nivel cercano a clase mundial y el resto tenía un desempeño entre estándar y avanzado.

Aunque el estudio describe ampliamente las prácticas realizadas por las empresas y los indicadores que según la retórica de desempeño se vinculan con esas prácticas, no analizan el vínculo entre ambas. Además no se refieren al contexto específico del estado de Aguascalientes e incluyen solamente empresas líderes en su sector. Para cubrir esa brecha de investigación, el objetivo de este estudio es el de analizar el impacto de la gestión de la cadena de suministros sobre el desempeño de las empresas en el contexto del estado mexicano de Aguascalientes.¹

Este documento está organizado como a continuación se describe. En la sección de revisión de literatura se presenta una revisión resumida del estado del arte de las variables del

¹ RODRÍGUEZ, J. Gestión tecnológica y de cadena de suministros: Impacto en el desempeño competitivo de las empresas fabricantes de componentes de automoción. Tesis de Doctorado en Proyectos de Innovación Tecnológica, Universidad Politécnica de Cataluña. 2011. P 14

estudio, enfocada hacia la identificación de las dimensiones de la gestión de la cadena de suministro y el desempeño competitivo, que son el objeto teórico de estudio de este trabajo. En la sección de metodología se detalla el método cuantitativo utilizado incluyendo las dimensiones e indicadores de las dos variables del estudio, se presentan las hipótesis que lo dirigieron y se reportan los análisis estadísticos aplicados. En la sección de resultados se reportan y discuten los hallazgos mientras que en la sección de conclusiones se reportan sus limitaciones y se analizan sus implicaciones prácticas.

El enfoque al cliente refleja el compromiso de la compañía con la satisfacción de las necesidades del cliente (Kanji y Wong, 1999), a través de actividades planeadas y organizadas para la mejora de procesos. La satisfacción del cliente es un atributo absolutamente necesario para que las empresas puedan mantenerse al día en el entorno competitivo, lo cual sólo puede lograrse mediante la rápida respuesta a las necesidades del cliente (Borade y Bansod, 2008). La respuesta eficiente al cliente, mejor conocida como ECR por sus siglas en inglés (Efficient Consumer Response), es considerada una estrategia de la gestión de la cadena de suministros que intenta hacer frente a las ineficiencias detectadas en la cadena de suministros para poder cubrir las expectativas del cliente. La dimensión de enfoque de servicio al cliente se refiere a los esfuerzos operacionales de las empresas con respecto a la determinación de las necesidades futuras de los clientes y a comunicar a toda la cadena de suministros las futuras necesidades estratégicas de los clientes.²

2.1.2 Antecedentes históricos del proceso administrativo a nivel nacional. La evolución histórica de la gestión empresarial, tiene un desenvolvimiento de ideas a nivel culturales en oriente y occidente, alcanzado el desarrollo del hombre en cada uno de los sistemas sociales por lo que ha pasado, ya que ha evolucionado la toma de decisiones analizando sus cuatro funciones claves para el desarrollo de mando a nivel empresarial, como lo son; planificar, organizar, dirigir y controlar, por consiguiente una gestión y persona dinámica en el mundo empresarial en el desenvolvimiento de un entorno y mercado competitivo y productivo a una escala mundial.

Las empresas, en este terreno tanto por lo que se refiere a las prácticas diversas llevadas a cabo en las empresas como a teorías sobre el comportamiento administrativos de las personas, evolución de los conocimientos, enseñanza de la materia y diversos aspectos relacionados. La realidad de nuestro entorno más ideal y complejo, en todo descubriremos y desarrollaremos en unos ambientes únicos en el mundo de los negocios, esta dimensión hacen pensar que las actividades la haremos de una diferente, en la operación de mercados geográficos cada día, diferente lo que fue ayer, en el hoy y un mañana cada variado y dinámico, por consiguiente debemos tener muy claro las bases teóricas para desenvolvimiento de nuestras empresas, con gran variedad, es por la dirección de empresa está experimentado, la ampliación y diversificación de diferentes enfoques en el desarrollo de nuevas temáticas para la consecución de nuevos logros y estándares en los fenómenos

² ORNELAS Carlos, Cultiva la línea de Investigación de gestión de la calidad y de la cadena de suministros Universidad Autónoma de Aguascalientes. México. 2014. P 25.

organizativos, con la consecución de nuevas estrategias y la utilización de recursos como son; humanos, producción, marketing.

De otra parte la escuela clásica de la administración del siglo XX, sus principales representante fueron, Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y William Gilbreth; Administración Científica y Henry Fayol, Enfoque Funcional, establecen modelos de administración, establecimiento ampliamente de las empresas americanas y europeas en las primeras décadas del siglo. Al mejoramiento de los métodos de trabajo e intenta, con el establecimiento de una propuesta de principios técnico - organizativos crear una ciencia de la administración, para el mejor des volvimiento de los seres humanos en el mundo empresarial.

El surgimiento de la era moderna en la empresa científica, nace a comienzo del siglo xx, a partir del 1900 y el reconocimiento principal de sus principales precursores son Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y Lilian Gilbreth. En la administración en las empresas era considerada tradicional o científica, donde se centraba en la observación de los acontecimientos en la producción, investigación y análisis de las operaciones empresariales, acabe anotar que las técnicas específicas como lo son; el estudio de tiempo y movimiento, planeación y control en la producción, distribución de equipos en las plantas, reconocimiento salarial, administración del recurso humano, en el desarrollo de esta teoría. Fue un aporte a los conceptos administrativos, que ha sido la base de los administradores y la base de los estudios que se pueden desarrollar en construir y mejorar en las empresas a largo de sus historia.

La evolución de las ideas en administración y dirección de empresas ha habido autores que tanto desde el plano teórico como el técnico han dejado una marca indeleble. Los efectos más significativos y permanentes de la sociedad hacia la que avanzamos están por verse, en un factor dominante en aumento en la población de más edad y la disminución de la generación joven, en los trabajadores del conocimiento serán el grupo dominante en su población, el reto más trascendente y el impacto de estas y otras tendencias de la sociedad futura, en la economía, cambiarán la organización actual de las instituciones, dando lugar a un nuevo paradigma en la Gestión.³

La Gestión Empresarial se basará en la información más importante para la gestión de la institución, organizaciones y empresas. Para existir y prosperar, toda organización tendrá que convertirse en un agente de cambio y tecnología será el principal agente para el cambio económico.

2.1.3 Antecedentes históricos del proceso administrativo a nivel local. La cooperativa de trasportadores de servicios públicos integrados para el bien de la comunidad “COOTRASERPIC LTDA” hace presencia en la ciudad de Ocaña desde el 31 de diciembre de 1998 prestando el servicio de transporte urbano al sector de Cristo Rey y barrios

³ MONTOYA RESTREPO, I. A, Las teorías administrativas y su aplicación en Xerox de Colombia. Edición Innovar, 2002. p 100.

circunvecinos, se evidencia desorganización administrativa en su parte interna, la cual ha traído falencias en cuanto a nivel organizacional, ocasionado por la inexistencia de la misión y visión, políticas, principios corporativos, organigrama, reglamento interno, objetivos, manual de funciones y procedimientos.

Para realizar el trabajo de grado se tuvo en cuenta las falencias antes descritas, y se planteo como objetivos diseñar la misión, visión, organigrama, objetivos, manual de funciones, manual de procedimientos y reglamento interno de trabajo con el objetivo de organizar de mejor manera la cooperativa, logrando en los empleados, directivos y asociados sentido de pertenencia, por el conocimiento que se tiene de la empresa.

Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta el tipo de investigación descriptiva ya que esta nos permite obtener la información en la fuente, para esto se elaboro una encuesta para empleados y asociados, como también una entrevista para el representante legal, logrando dar como resultados el diseño y organización de la parte administrativa de la empresa.⁴

Una organización surge de la necesidad que el hombre tiene cada día por mejorar su estabilidad social; agrupándose con otras personas para alcanzar sus objetivos comunes. Es así como a través de los años han evolucionado pequeñas asociaciones convirtiéndose hoy en grandes compañías generadoras de empleo satisfaciendo no solo las necesidades personales de sus asociados sino también las de toda una comunidad. Es por ello que la cantera EL LAGO busca su mejoramiento estructural; necesidad que actualmente afronta un notable número de pequeñas y medianas empresas en la región.

La cantera el lago se dedica a la explotación de materiales para la construcción, (graniplaz Efectuándose a cielo abierto; realizando esta función desde el año 2006 contando con 2 asociados y sus 4 trabajadores; los mismos con los que cuenta actualmente. Por este hecho se observa que la empresa no ha tenido el desarrollo y crecimiento esperado; debido a que el manejo general ha sido rutinario, sin darse el ánimo de implantar medidas de cambio o mejoramiento empresarial.

La deficiente labor administrativa se refleja en la escasa gestión y compromiso organizacional, por no existir una coordinación general de propósitos y objetivos, la desarticulación del personal ya que cada cual trabaja por objetivos particulares; además carencia de registros contables, lo que no permite controlar los recursos financieros, falta de publicidad, ubicación en una sede física inadecuada (residencial), por lo que se funciona improvisadamente y los recursos no se enfocan en el cumplimiento de algún objetivo global, tomando el desempeño como una actividad rutinaria.

⁴ TRILLOS NAVARRO, Yesica Tatiana. Propuesta del diseño de la estructura organizacional de la cooperativa de transportadores de servicios públicos integrados para el bien de la comunidad “Cootraserpic Ltda”. Trabajo de grado de tecnología en administración comercial y financiera. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. 2013. P 8

Estos aspectos se presentan por la falta de una clara visión empresarial por parte de sus propietarios, quienes ejercen las funciones que a su criterio son necesarias para la organización. Ante esta problemática el riesgo del control administrativo es más grande; hecho que a su tiempo conllevará a una mayor desorganización estructural de la cantera siendo este un medio cada vez más competitivo.

Con la realización del proyecto se logró plantear la propuesta administrativa para mejorar la estructura organizacional de la cantera EL LAGO; efectuando el diagnóstico situacional sobre su planeación, organización, dirección y control, estableciendo la misión, visión, objetivos generales, políticas, proponiendo un esquema organizacional que incluye organigrama, manual de funciones, manual de procedimientos; se planteó un sistema de dirección acorde con el tamaño y la actividad económica haciendo referencia a la integración, comunicación, motivación, supervisión, estableciendo medidas de control, propendiendo por la coordinación y evaluación del desempeño personal y asignación de recursos disponibles; y para finalizar se propusieron alternativas de mejoramiento y planteamiento de las diferentes áreas funcionales necesarias en la empresa.

La aplicación de herramientas administrativas básicas para la cantera EL LAGO, es el primer trabajo de investigación enfocado a mejorar el desempeño general de esta organización, que tiene como beneficiarios directos a los propietarios y demás trabajadores ya que se propicia un mejor desempeño del personal y de forma indirecta a los usuarios ya que obtendrán servicios de atención y ofrecimiento del mediante un portafolio del producto con mejor efectividad y calidad; para los autores del trabajo de grado se ha tenido la oportunidad de aplicar el gran compendio de conocimientos adquiridos durante el ciclo tecnológico, esto para el mejoramiento de una empresa real, así como el fortalecimiento de su perfil profesional.

Para el desarrollo del proyecto se contó con la dirección de un profesional en el área de administración de empresas, con los conocimientos de los autores y con recursos como información y demás requerimientos materiales necesarios para el diseño del mismo.⁵

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Antes de trabajar en la socialización de la propuesta, nos familiarizaremos con algunos conceptos que están ligados al desarrollo de la estructura organizacional. Se enunciarán algunos conceptos que serán claves para el desarrollo de la propuesta. Entre ellos encontramos: Contexto empresarial, talleres, proceso administrativo, estudio administrativo, estructura organizacional, misión, visión, organigrama, manuales, entre otras.

⁵ SALCEDO TORRES, Norleiby. Estudio administrativo de la empresa “la cantera el lago” dedicada a la explotación de material para la construcción en el corregimiento de aguas claras para mejorar su estructura organizacional. Trabajo de grado en administración comercial y financiera. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. 2011. P 17

Contexto empresarial. Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración). La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aún cuando no se evidencie un conflicto latente).

En términos básicos según Hellriegel, y Slocum (2004) es el “proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción”.

Por su parte, Stoner, (2003) define la toma de decisiones como “el proceso para identificar y solucionar un curso de acción para resolver un problema específico”.

La toma de decisiones a nivel individual se caracteriza por el hecho de que una persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una solución a un problema que se le presente en la vida; es decir, si una persona tiene un problema, deberá ser capaz de resolverlo individualmente tomando decisiones con ese específico motivo.

En la toma de decisiones importa la elección de un camino a seguir, por lo que en un estado anterior deben evaluarse alternativas de acción. Si estas últimas no están presentes, no existirá decisión. Para tomar una decisión, cualquiera que sea su naturaleza, es necesario conocer, comprender, analizar un problema, para así poder darle solución. En algunos casos, por ser tan simples y cotidianos, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona muy rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección pueden tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la organización, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema.⁶

Talleres. Un taller hace referencia a un lugar donde principalmente se trabaja con las manos. Un taller mecánico es donde se dedican a la reparación vehículos (pueden ser automóviles o motocicletas). Sólo pasar por uno de los talleres, se percibe que todo está diseñado para que, con un mínimo conocimiento de la mecánica, cualquier mano puede reparar o reemplazar los amortiguadores y los frenos de cepillos, baterías, filtros, fluidos y neumáticos, básicamente en los talleres se realizan las operaciones de mantenimiento de automóviles y los controles habituales antes de realizar un viaje con el coche. Además, en un taller encontraras personal capacitado para cualquier problema mecánico. En la actualidad existen talleres mecánicos para marcas en específico que pueden o no reparar todo tipo de marcas, pero solo venden productos de su marca y otras que son independientes que reparan y venden todo tipo de marcas, son conocidas como "Multimarca". Existen talleres que se especializan en diferentes partes de los vehículos.⁷

⁶ ROBBINS, S.P. Comportamiento organizacional, 3ª edición person Educación, Madrid. 2010. P 41

⁷ DONADO CANTILLO, Armando. Taller mecánico. [En línea] (18 de febrero de 2014), disponible en <<http://www.autosoporte.com/blog-automotriz/item/298-que-es-un-taller-mecanico>> p 1

Proceso administrativo. Proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva, para sus stakeholders y la sociedad.⁸

Estudio administrativo. El estudio administrativo en un proyecto de inversión proporciona las herramientas que sirven de guía para los que en su caso tendrán que administrar dicho proyecto. Este estudio muestra los elementos administrativos tales como la planeación estratégica que defina el rumbo y las acciones a realizar para alcanzar los objetivos de la empresa, por otra parte se definen otras herramientas como el organigrama y la planeación de los recursos humanos con la finalidad de proponer un perfil adecuado y seguir en la alineación del logro de las metas empresariales. Finalmente se muestra el aspecto legal, fiscal, laboral y ecológico que debe tomar en cuenta toda organización para iniciar sus operaciones o bien para reorganizar las actividades ya definidas.⁹

Estructura organizacional. Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional.¹⁰

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

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

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

Decir en pocas palabras en qué consiste el negocio.

Distinguir la empresa de otras similares.¹¹

⁸ GESTIOPOLIS. Proceso administrativo. [En línea] (2013), disponible en < <http://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>> p 1

⁹ ANZOLA, S. Administración de pequeñas empresas. Edición Mc Graw Hill. México. 2012. p 21

¹⁰ DE ALBA, Laura. ¿Cuál es el significado de estructura organizacional? [En línea] (2015), disponible en <<http://pyme.lavoztx.com/cul-es-el-significado-de-estructura-organizacional-4749.html>> p 1

¹¹ K Arturo. La misión de una empresa. [En línea] (última actualización: 03-05-2014 2014), disponible en <<http://www.crecenegocios.com/la-mision-de-una-empresa/>> p 1

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

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

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

Organigrama. Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización, incluyen las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor.

El organigrama es un modelo abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme y sintética de la estructura formal de una organización:

Desempeña un papel informativo.

Presenta todos los elementos de autoridad, los niveles de jerarquía y la relación entre ellos.

En el organigrama no se tiene que encontrar toda la información para conocer cómo es la estructura total de la empresa.

Todo organigrama tiene el compromiso de cumplir los siguientes requisitos:

Tiene que ser fácil de entender y sencillo de utilizar.

Debe contener únicamente los elementos indispensables.¹²

Manuales. Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

2.3. MARCO TEORICO

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

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

¹² HUAMAN QUINCHO, Balbina. Que es un organigrama. Trabajo de grado administración de empresas. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de ICA - Perú 2005. P 14

Decisiones de inversión. Implican planificar el destino de los ingresos netos de la empresa flujos netos de fondos a fin de generar utilidades futuras.¹³

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

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

Teoría del valor. Para Marx y otros autores que le anteceden como Smith y Ricardo, el trabajo es el único que produce el valor. La teoría del valor esta compuesta por principios que describen las relaciones que se presentan en un sistema económico y que se manifiestan exclusivamente en magnitudes, es decir, que se pueden expresar de manera cuantitativa. Así, con la condición de la existencia de un conjunto de individuos en relación con una lista de bienes dados a priori, la teoría del valor busca asociar valores o precios a estos bienes conocidos.¹⁴

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

Teoría de sistemas. Con esta teoría surge la preocupación fundamental por la construcción de modelos abiertos más o menos definidos y que interactúan dinámicamente con el ambiente y cuyos subsistemas denotan una compleja interacción igualmente interna y externa. Los subsistemas que forman una organización son interconectados e interrelacionados, mientras que el suprasistema ambiental interactúa con los subsistemas y con la organización como un sistema.

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

En la actualidad, la teoría administrativa estudia la administración de asociación y demás tipos de organizaciones desde el punto de vista de la interacción e interdependencia de las cinco variables principales, cada una de las cuales es objeto específico de estudio de una o más corrientes de la teoría administrativa. Las cinco variables básicas, (tarea, estructura, personas, tecnología y ambiente) constituyen los principales componentes en el estudio de

¹³ VALENTÍN AZOFRA & Ana. Nociones de economía y empresa. Editorial Teledasa. 2013. P 7

¹⁴ *Ibíd.* p 8

administración de la asociación. El comportamiento de estas variables es sistémico y complejo: cada una de ellas influye y es influenciada por las demás; si se modifica una de ellas, las otras también se modifican en mayor o menor grado.

Teoría del Clima Organizacional. Una de las teorías que nos ayuda a interpretar el clima organizacional del personal de la empresa objeto de estudio es la Teoría de los Sistemas de Likert, la cual menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción. Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables. Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Torrecilla (2005) expone que las variables consideradas en el concepto de Clima Laboral son: del ambiente físico, Estructurales, del ambiente social, Personales y las propias del Comportamiento organizacional.¹⁵

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

Teoría de la confianza. Es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones.¹⁶

Teoría de toma de decisiones. La toma de decisión es un proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todas las personas pasan los días y las

¹⁵ TORRECILLA, O. D. Clima Organizacional y su relación con la Productividad Laboral. Documento de Cátedra. Facultad de ciencias Políticas y sociales. U.N.C. [En línea] (2013), disponible en <<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/intruduccion-al-clima-organizacional.htm>> p 1

¹⁶ PALOMARES, Carlos. Teoría de confianza. [En línea] (27 de Noviembre de 2012), disponible en <<https://fullmyhenxu.wordpress.com/teoria-de-confianza-27/>> p 1

horas de la vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de la vida, mientras otras son gravitantes en ella.

Teoría del desarrollo económico. En relación a la teoría del desarrollo económico se tomó las bases de la teoría de la dependencia que surgieron en 1950 como resultado, entre otros, de las investigaciones de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Uno de los autores más representativos fue Raúl Prebisch. El punto principal del modelo Prebisch es que para crear condiciones de desarrollo dentro de un país es necesario.¹⁷

2.4 MARCO CONTEXTUAL.

Ocaña es un municipio colombiano ubicado en la zona noroccidental del departamento de Norte de Santander. Está conectada 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.

El municipio de Ocaña se divide en 18 corregimientos. Cerro de las Flores, Quebrada de la Esperanza, Las Chircas, Llano de los Trigos, Aguas Claras, La Floresta, Portachuelo, Otaré, Pueblo Nuevo, La Ermita, Agua de la Virgen, Buenavista, Mariquita, Las Lizcas, Espíritu Santo, El Palmar y Venadillo.¹⁸

La ciudad de Ocaña fue fundada el 14 de diciembre de 1570, por el capitán Francisco Fernández de Contreras, como parte del tercer proyecto poblador del oriente, patrocinado por la Audiencia y el Cabildo de Pamplona.

La fundación tuvo por objeto la búsqueda de una vía que comunicara el núcleo urbano de Pamplona con el mar Caribe y el interior del Nuevo Reino.

Debido a la localización geográfica del poblamiento, la Audiencia de Santafé, presidida por Andrés Díaz Venero de Leiva, determinó que la naciente villa quedara bajo la jurisdicción de la Provincia de Santa Marta, siendo gobernador de ésta, don Pedro Fernández del Busto. El nombre de Ocaña le fue puesto al nuevo poblamiento, como homenaje a Fernández del Busto, natural de Ocaña, en España.

¹⁷ ALFORD, R. Los poderes de la teoría; capitalismo, estado y democracia. (Buenos Aires: Argentina: Editorial Manantial, 2009).

¹⁸ PÁEZ GARCÍA, Luis Eduardo. Historia de la Región de Ocaña. Jaguar Group Producciones. Bogotá, 2009. P 23

Los pueblos prehispánicos que habitaron la región, fueron los denominados tradicionalmente como HACARITAMAS y la llamada CULTURA MOSQUITO o BAJOMAGDALENENSE, esta última de filiación caribe, según las investigaciones hasta ahora realizadas. Su nombre en lengua nativa, fue el de ARGUTACACA, según lo registran documentos del siglo XVI.

En 1575, Ocaña obtiene el título de ciudad, como consta en los documentos oficiales de la época. A finales del siglo XVI, una vez sometidas las tribus de la zona, se inician las colonizaciones, cuya área de influencia corresponde a lo que es hoy la Provincia de Ocaña y algunas poblaciones del sur del Cesar y de Bolívar.

Puerto Nacional, cercano a Gamarra, debió su aparición al mismo fundador de Ocaña; Río de Oro (Cesar), nació debido al empeño de los frailes agustinos y del encomendero Antón García de Bonilla y a la labor de los agustinos, cuyo convento estaba inicialmente en Ocaña; Teorama, Hacarí, El Carmen, La Playa, Aspasica, Pueblo Nuevo, Buenavista, San Calixto, Bucarasica y Cáchira, se iniciaron como centros agrícolas de los fundadores y pobladores de Ocaña. Convención, surge en 1829 y La Cruz (hoy Abrego), consolida oficialmente su poblamiento en 1810.

Durante la Colonia, Ocaña perteneció como cantón a la Provincia de Santa Marta; luego, cantón de Mompos; después, departamento, y el 29 de mayo de 1849 (Ley 64), Provincia, integrada por los distritos parroquiales de Ocaña, Río de Oro, Convención, Loma de Indígenas, San Antonio, Brotaré, Teorama, La Cruz, Aspasica, la Palma, Pueblo Nuevo, Buenavista, Los Ángeles, Loma de Corredor, Aguachica, Puerto Nacional, Simaña, San Bernardo, Badillo y Tamalameque.¹⁹

En el transcurso de la guerra de Independencia, la zona de Ocaña cobra singular importancia estratégica. Aquí Bolívar (1813), quien denominó la ciudad "brava y libre", consolidó sus fuerzas para la Campaña Admirable con tropas momposinas y de la región. En 1815, Santander hace su entrada a Ocaña recibiendo allí el nombramiento de Comandante General de las tropas de reconquista del norte. Entre los mártires ocañeros de la Independencia, se destaca don Miguel Pacheco y doña Agustina Ferro, fusilada por la guerrilla realista de Los Colorados, el 20 de enero de 1820. El 9 de abril de 1828, se reunió en el templo de San Francisco (monumento nacional desde 1937), la Convención constituyente cuyo propósito era el de reformar la Carta expedida en Cúcuta en 1821. En dicha Convención, se enfrentaron las fracciones santanderista y boliviana, produciendo como resultado la dictadura de Bolívar, el atentado contra su vida y, finalmente, la disolución de la Gran Colombia.

A partir de 1963, se inicia la transformación urbana de la ciudad a raíz de invasiones que modifican el esquema ortogonal inicial, dando como resultado la ciudad que vemos hoy, mezcla de arquitectura colonial, republicana y moderna.

¹⁹ *Ibíd.* p 24

Figura 1. Mapa de Ocaña



Fuente. PÁEZ GARCÍA, Luis Eduardo. Historia de la Región de Ocaña.

Clima. La temperatura promedio de Ocaña es de 22 °C. Piso térmico templado, con una temperatura no menor a los 8 °C y no mayores a los 25 °C. Precipitaciones entre los 1.000 y 2.000 mm anuales, las lluvias durante el primer semestre son escasas. Los meses de lluvia son, agosto, septiembre, octubre y noviembre, éste último es aprovechado para los cultivos semestrales.²⁰

2.5 MARCO LEGAL

2.5.1 Constitución Política de 1991. Artículo 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.

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

²⁰ Ibíd. p25

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

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

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

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

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

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

Por motivos de utilidad pública o de interés social definidos por el legislador, podrá haber expropiación mediante sentencia judicial e indemnización previa. Esta se fijará consultando los intereses de la comunidad y del afectado. En los casos que determine el legislador, dicha expropiación podrá adelantarse por vía administrativa, sujeta a posterior acción contenciosa administrativa, incluso respecto del precio.²¹

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

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

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

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

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

²¹ REPÚBLICA DE COLOMBIA. Constitución política de Colombia. Bogotá. Edición Cupido. 2013. P 25

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

La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.²²

2.5.2 Código de Comercio de Colombia.²³ Art. 10.- Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

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

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

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

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

Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;

Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y

Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

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

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

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

Si el comercio o determinada actividad mercantil se ejerciere por persona inhábil, ésta será sancionada con multas sucesivas hasta de cincuenta mil pesos que impondrá el juez civil

²² *Ibíd.* p 30

²³ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 de 1971. Por la cual se expide el Código de Comercio. Editorial norma, 2001. p 5

del circuito del domicilio del infractor, de oficio o a solicitud de cualquiera persona, sin perjuicio de las penas establecidas por normas especiales.

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

Art. 18.- Las nulidades provenientes de falta de capacidad para ejercer el comercio, serán declaradas y podrán subsanarse como se prevé en las leyes comunes, sin perjuicio de las disposiciones especiales de este Código.²⁴

Art. 19.- Es obligación de todo comerciante:

Matricularse en el registro mercantil;

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

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

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

Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

²⁴ *Ibíd.* p 5

3 DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Hernández, “La Investigación Descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.²⁵ En este proyecto se aplicó una investigación de tipo descriptivo, pues respondió al interés de realizar el análisis, e interpretación de la naturaleza actual de la empresa y la composición o procesos administrativos.

3.2 POBLACIÓN

La población estuvo conformada por el gerente, el administrador, dos vendedores, un mensajero, una secretaria y una contadora.

3.3 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

3.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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

²⁵ HERNÁNDEZ S, Roberto. Las investigaciones descriptivas y las explicativas. Edición Mac Graw Hill. 1997. P 63

4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS, TENIENDO EN CUENTA LAS METAS Y PLANES DE LA EMPRESA, LOGRANDO CON ESTO UN IDEAL FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO DEL ALMACÉN REPUESTOS Z.

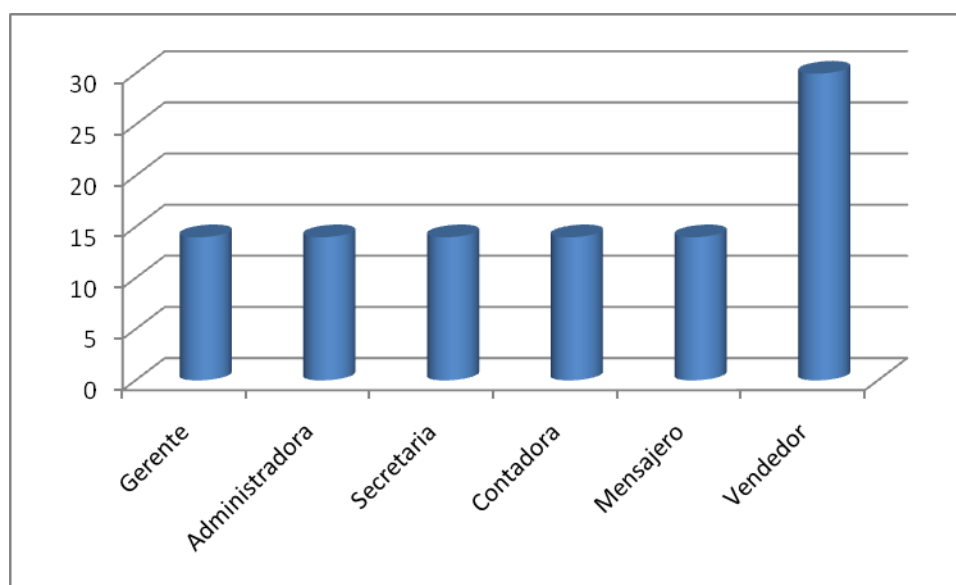
4.1.1 Encuesta aplicada a los siete empleados del almacén repuestos Z.

Cuadro 1. Cargo desempeñado en la empresa.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
7	Gerente	1	14
	Administradora	1	14
	Secretaria	1	14
	Contadora	1	14
	Mensajero	1	14
	Vendedor	2	30
	TOTAL		7

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

Gráfica 1. Cargo desempeñado en la empresa.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

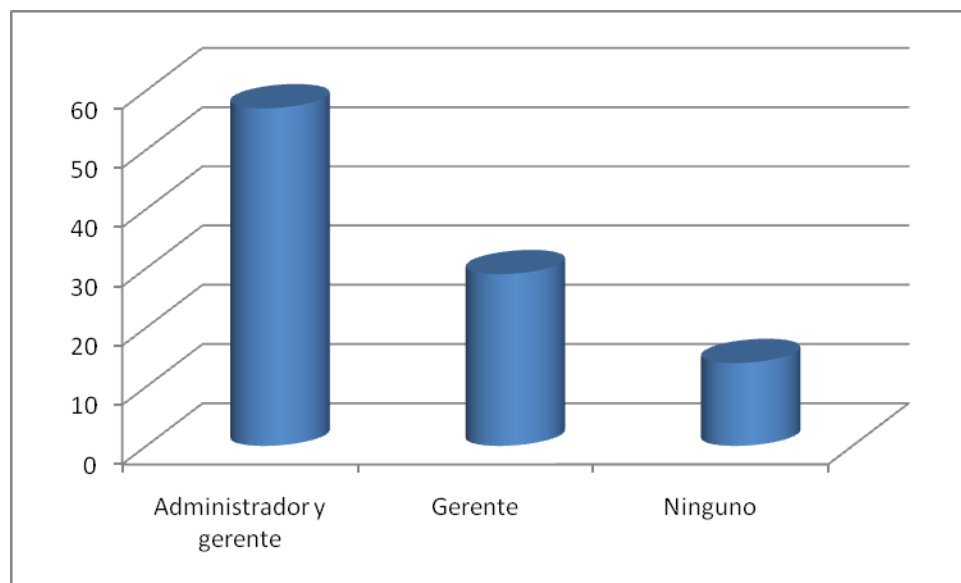
Según la encuesta aplicada a los siete empleados del almacén repuestos Z, los cargos que existen en la empresa son gerente, administrador, secretaria, contadora, mensajero y vendedores, quienes conforman el recurso humano y son los encargados de desarrollar las diferentes actividades realizadas en dicho almacén.

Cuadro 2. Persona de quien reciben órdenes.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
7	Administrador y gerente	4	57
	Gerente	2	29
	Ninguno	1	14
	TOTAL	7	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

Gráfica 2. Persona de quien reciben órdenes.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

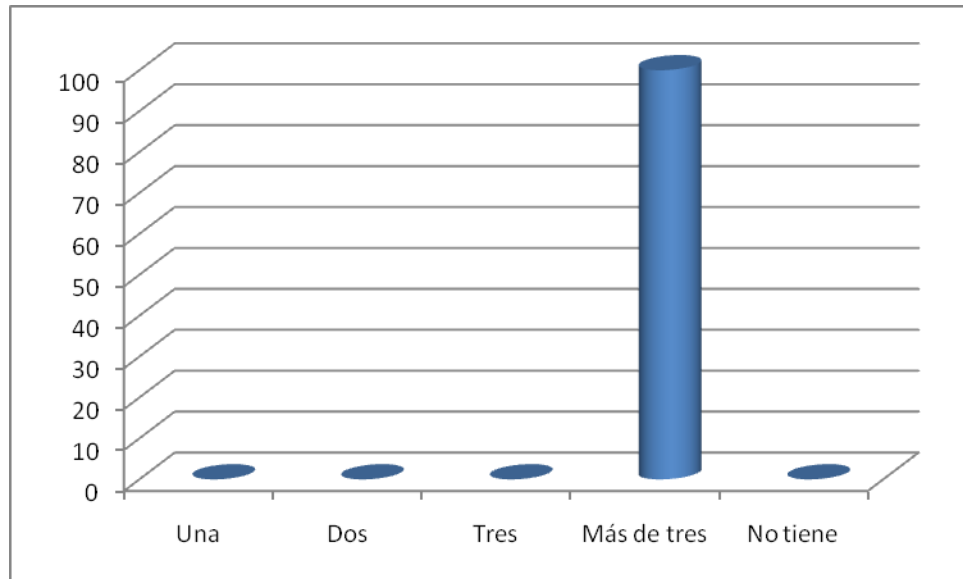
La mayoría de los empleados afirman que reciben órdenes del administrador, de igual forma el 29% afirman que solo el gerente es el que los dirige y por último el 14% no respondieron a dicha pregunta.

Cuadro 3. Personas a su cargo.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
7	Una	0	0
	Dos	0	0
	Tres	0	0
	Más de tres	7	100
	No tiene	0	0
	TOTAL	7	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

Gráfica 3. Personas a su cargo.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

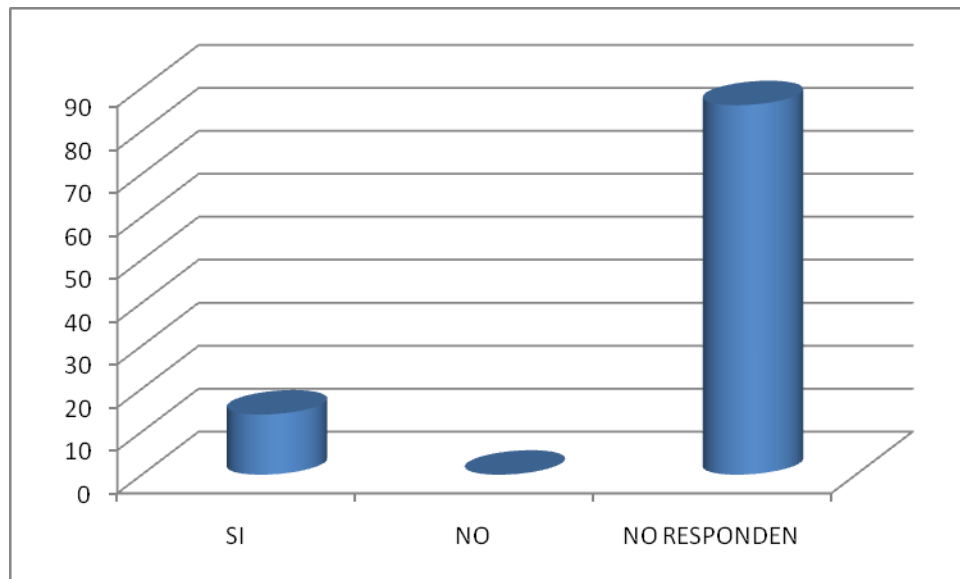
El 100% de los empleados afirman que por lo regular tienen tres personas a su cargo, ya que existen dos vendedores y dos mensajeros al igual que una secretaria, gerente y un administrador.

Cuadro 4. Conocimientos sobre las funciones, o actividades realizadas.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
7	SI	1	14
	NO	0	0
	NO RESPONDEN	6	86
	TOTAL	7	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

Gráfica 4. Conocimientos sobre las funciones, o actividades realizadas.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

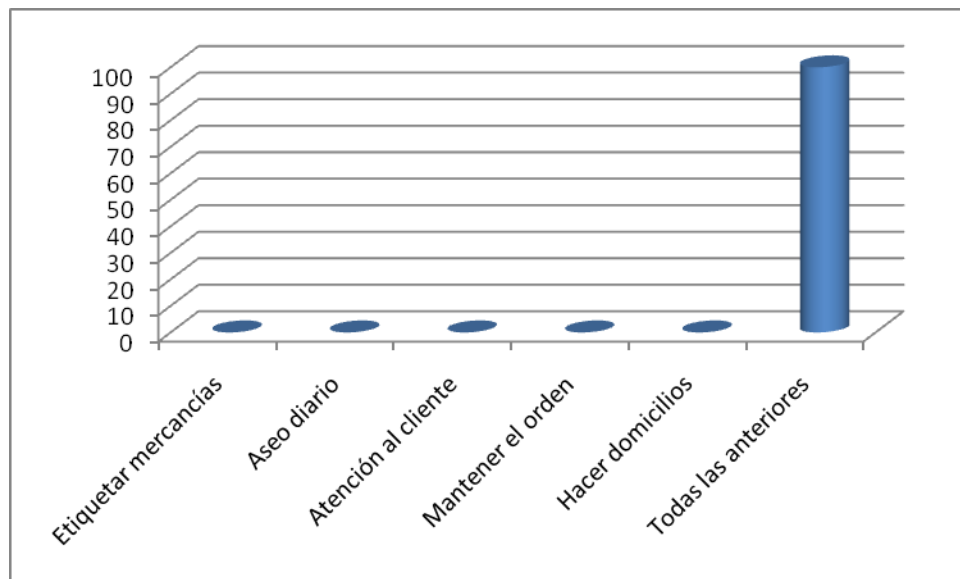
Del 100% de los empleados encuestados el 86% no responden a la pregunta sobre el conocimiento que poseen de las funciones que deben cumplir en el almacén, tan solo el 14% dicen conocerlas, lo que demuestra que existe una muy mala organización interna.

Cuadro 5. Funciones desempeñadas.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
7	Etiquetar mercancías	0	0
	Aseo diario	0	0
	Atención al cliente	0	0
	Mantener el orden	0	0
	Hacer domicilios	0	0
	Todas las anteriores	7	100
	TOTAL	7	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

Gráfica 5. Funciones desempeñadas.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

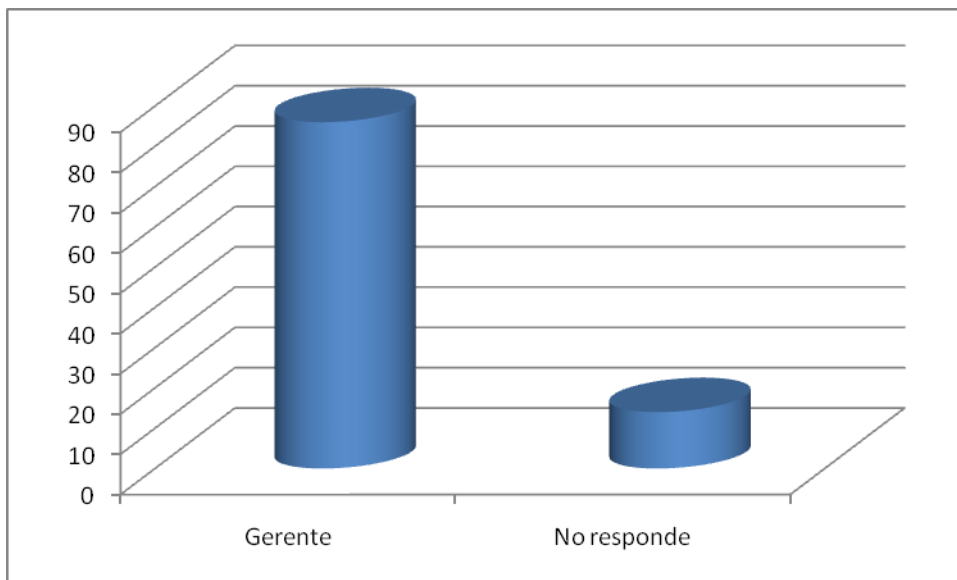
Según la afirmación de los empleados encuestados el 100% de ellos dicen que en el almacén realizan actividades como son etiquetar mercancías, aseo diario, atención al cliente, mantener el orden y hacer domicilios, lo que demuestra que todos los empleados hacen de todo sin que haya un orden y conocimiento de las funciones de cada cargo.

Cuadro 6. Jefe directo.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
7	Gerente	6	86
	No responde	1	14
	TOTAL	7	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

Gráfica 6. Jefe directo.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

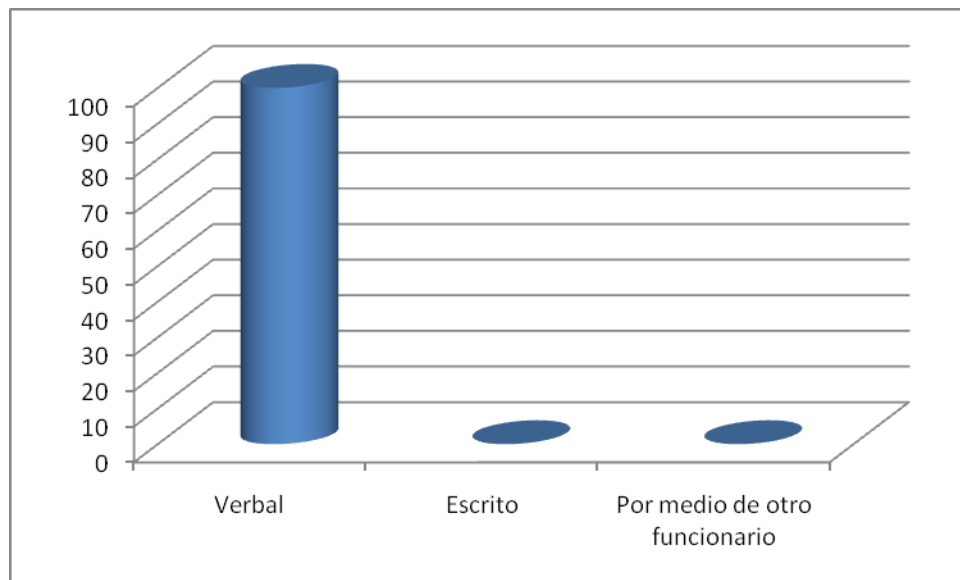
La mayoría de los empleados afirman que en el almacén el jefe directo es el gerente, esto lo dicen el 86% mientras que el 14% no respondieron a la pregunta, por lo que se puede decir que no hay organización, existiendo un administrador al que le reciben también ordenes.

Cuadro 7. Forma en que se reciben las ordenes.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
7	Verbal	7	100
	Escrito	0	0
	Por medio de otro funcionario	0	0
	TOTAL	7	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

Gráfica 7. Forma en que se reciben las ordenes.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

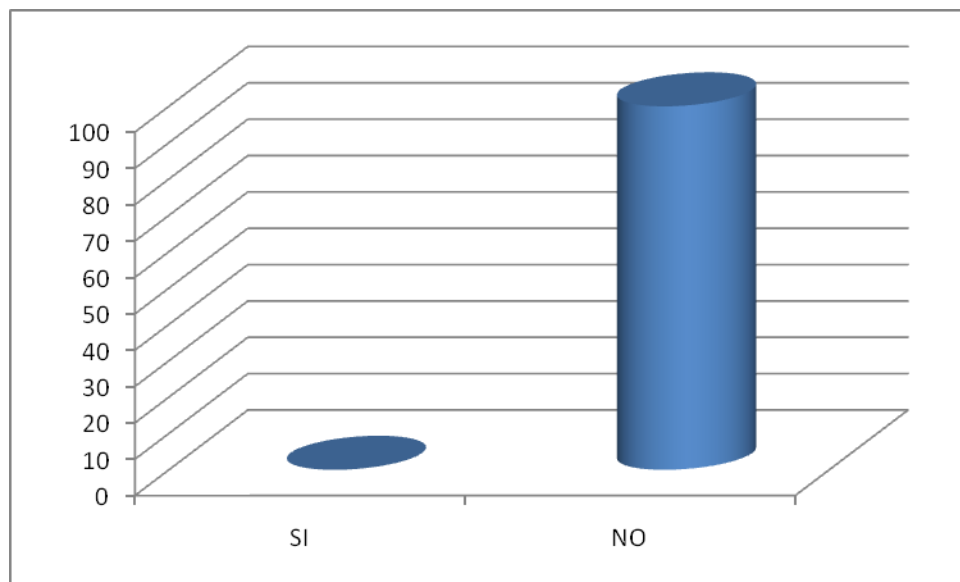
En cuanto a las forma de recibir las ordenes el 100% de las empleados afirman que estas se dan siempre verbales, sin tener en cuenta otra forma como es la escrita o por medio de otro empleado.

Cuadro 8. Capacitaciones en cuanto al procedimiento que debe seguir en el desempeño de las labores.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
7	SI	0	0
	NO	7	100
	TOTAL	7	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

Gráfica 8. Capacitaciones en cuanto al procedimiento que debe seguir en el desempeño de las labores.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

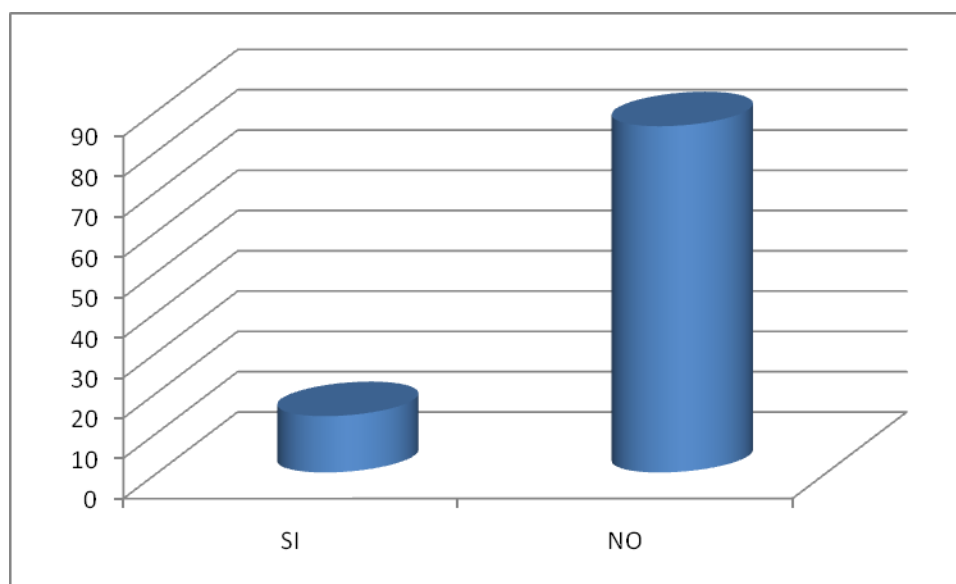
La totalidad de los empleados afirman que no se les ha capacitado en cuanto a los procedimientos que deben seguir a la hora de desarrollar las actividades asignadas. Con esto se puede afirmar que en el almacén no se le da importancia a dichos manuales sin tener en cuenta que este es un documento en el que se compilan o agrupan los diferentes procedimientos necesarios para completar una tarea, con el objetivo de establecer una adecuada comunicación de los empleados y clientes esto les permite realizar las tareas en forma ordenada y sistemática.

Cuadro 9. Conocimiento sobre los derechos y funciones del empleado.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
7	SI	1	14
	NO	6	86
	TOTAL	7	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

Gráfica 9. Conocimiento sobre los derechos y funciones del empleado.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

En cuanto a los derechos y funciones del empleado se debe decir que esto está establecido en el artículo 4 de la sección 2ª del Estatuto de los Trabajadores, el cual dice que los trabajadores tienen unos derechos básicos, como son: el trabajo y libre elección de profesión u oficio, libre sindicación, negociación colectiva, adopción de medidas de conflicto colectivo, huelga, reunión, información, consulta y participación en la empresa.

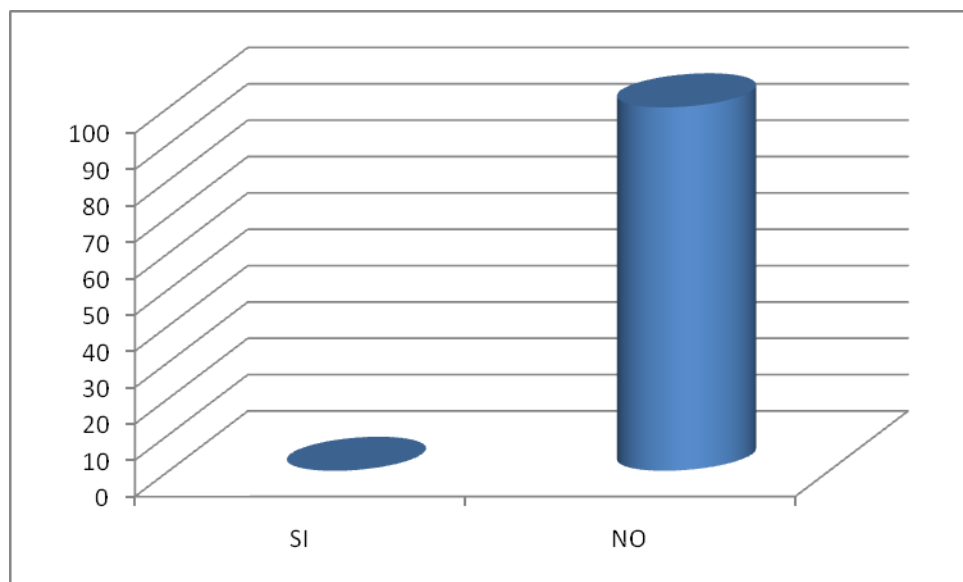
Teniendo en cuenta esto se debe decir que el 86% de los empleados encuestados desconocen cuáles son sus derechos, obligaciones o funciones ante la empresa, ya que han faltado capacitaciones y orientaciones al respecto.

Cuadro 10. Misión, visión y principios corporativos con que cuenta el almacén.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
7	SI	0	0
	NO	7	100
	TOTAL	7	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

Gráfica 10. Misión, visión y principios corporativos con que cuenta el almacén.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

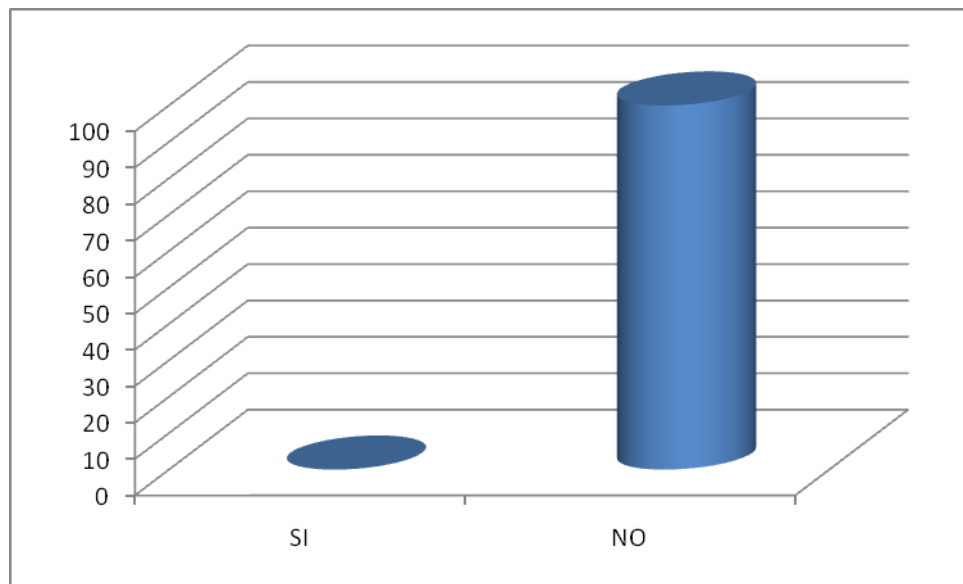
La totalidad de los encuestados afirman que en el almacén de repuestos Z no se cuenta con una misión, visión, principios corporativos y demás elementos que les ayude a direccionar a la empresa, por lo que no se tiene un futuro claro o meta a seguir, lo que demuestra el desorden y falta de direccionamiento interno en la empresa.

Cuadro 11. Organigrama.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
7	SI	0	0
	NO	7	100
	TOTAL	7	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

Gráfica 11. Organigrama.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

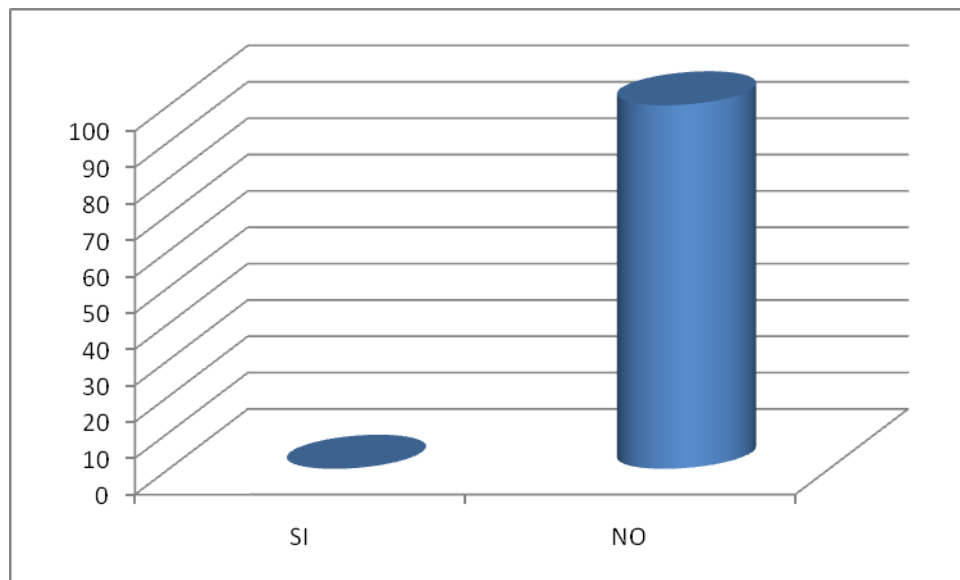
Al igual que herramientas como la misión, visión y principios, el almacén no cuenta con un organigrama bien estructurado, teniendo en cuenta que este permite determinar la estructura jerárquica en una empresa, esto es, quien depende de quién, esto nos da orden y mejor organización.

Cuadro 12. Reglamento interno de trabajo.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
7	SI	0	0
	NO	7	100
	TOTAL	7	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

Gráfica 12. Reglamento interno de trabajo.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

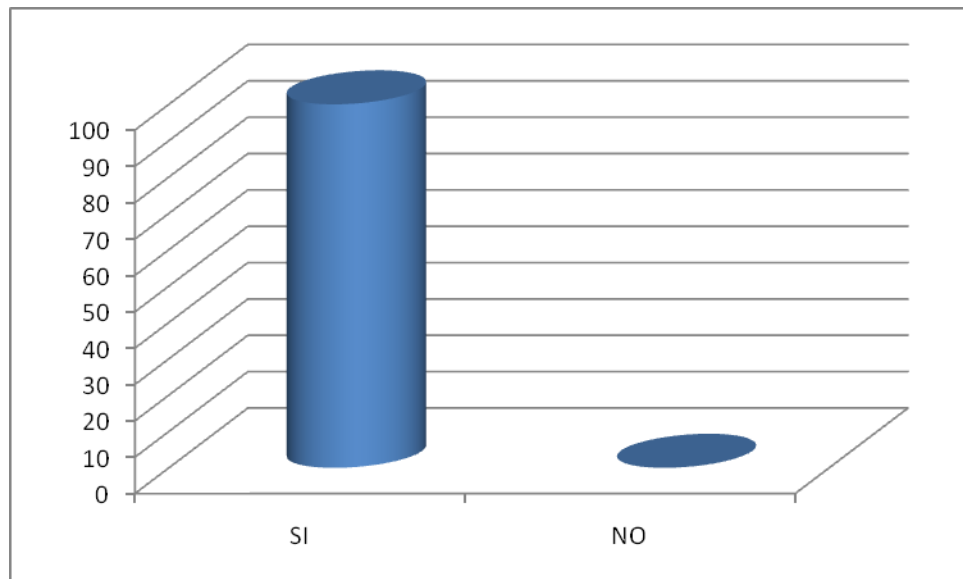
La totalidad de las personas encuestadas afirman que en el almacén no se cuenta con un reglamento interno de trabajo, es decir con un documento que es de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador. Este reglamento siempre que no afecte los derechos mínimos del trabajador, es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar internamente y es tan importante que si no existe, es muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no hay ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

Cuadro 13. Importancia de la buena organización administrativa para el almacén.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
7	SI	7	100
	NO	0	0
	TOTAL	7	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

Gráfica 13. Importancia de la buena organización administrativa para el almacén.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

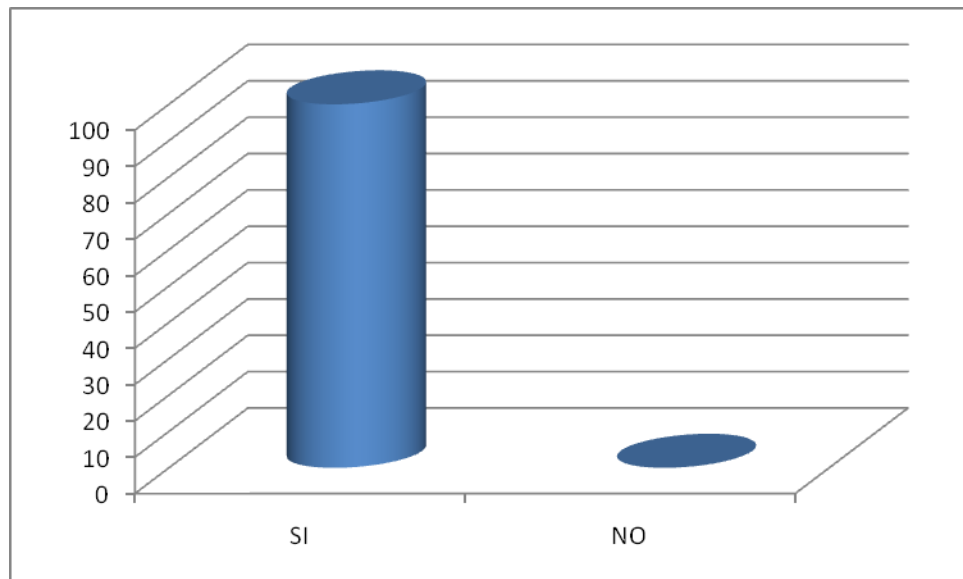
Teniendo en cuenta todo lo anterior, la totalidad de los empleados encuestados dicen que es muy importante la organización interna, además esta se debe hacer de forma urgente, con el objetivo, que la empresa alcance las metas propuestas por los dueños, mejore la calidad del servicio y así permanezca en el mercado de los repuestos en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

Cuadro 14. Importancia de contar con una estructura administrativa en el almacén.

PERSONAS ENCUESTADAS	RESPUESTAS	FRECUENCIA	%
7	SI	7	100
	NO	0	0
	TOTAL	7	100

Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

Gráfica 14. Importancia de contar con una estructura administrativa en el almacén.



Fuente. Encuesta aplicada a los empleados del almacén repuestos Z.

La totalidad de los empleados encuestados, manifiestan que es muy importante contar con una adecuada organización que se pueda estructurar de diferentes maneras y estilos, dependiendo de sus objetivos, el entorno y los medios disponibles. La estructura de una empresa determinará los modos en que opera en el mercado y los objetivos que podrá alcanzar. De igual forma se puede expresar que la responsabilidad de las diferentes funciones y procesos de las personas o recurso humano de la empresa.

4.1.2 Diagnóstico. El diagnóstico son aquellas actividades que se llevan a cabo para poder conocer de primera mano cuál es la situación de la empresa y sus principales impedimentos para lograr alcanzar sus objetivos. Como en la mayoría de campos, existen multitud de diagnósticos para las empresas, algunos se centran únicamente en estudiar los procesos de producción y los consumidores, o incluso, en procesos de venta, entre muchos otros. Estos diagnósticos se realizan a través de metodologías específicas que permiten conocer todos esos detalles concretos de la compañía, lo que la sitúa como una herramienta necesaria y recomendada.

Se debe decir que para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta los siete funcionarios del almacén repuestos Z, siendo estos el gerente, administrador, secretaria, contadora, mensajero y vendedores, quienes son el recurso más importante de la empresa, dichos empleados reciben ordenes del administrador, teniendo a cargo mas de tres empleados a su cargo.

De otra parte en el almacen no se conocen cuales son las funciones de cada uno de los empleados, sin contar con los respectivos manuales, como tambien no se tiene una forma clara de la persona a la cual le deben recibir ordenes, esto lo demuestra la falta de un organigrama, mision, visión y políticas adecuadas para el funcionamiento del almacén.

Es necesario también mencionar que los empleados afirman que no se les ha capacitado en cuanto a los procedimientos que deben seguir a la hora de desarrollar las actividades asignadas. Con esto se puede afirmar que en el almacén no se le da importancia a dichos manuales sin tener en cuenta que este es un documento en el que se compilan o agrupan los diferentes procedimientos necesarios para completar una tarea, con el objetivo de establecer una adecuada comunicación de los empleados y clientes esto les permite realizar las tareas en forma ordenada y sistemática.

La totalidad de las personas encuestadas afirman que en el almacén no se cuenta con un reglamento interno de trabajo, es decir con un documento que es de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador. Este reglamento siempre que no afecte los derechos mínimos del trabajador, es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar internamente y es tan importante que si no existe, es muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no hay ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

Por último se debe decir que la totalidad de los empleados encuestados dicen que es muy importante la organización interna, además esta se debe hacer de forma urgente, con el objetivo, que la empresa alcance las metas propuestas por los dueños, mejore la calidad del servicio y así permanezca en el mercado de los repuestos en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

4.1.3 misión. La misión define principalmente, cual es nuestra labor o actividad en el mercado, además se puede completar, haciendo referencia al público hacia el que va dirigido y con la singularidad, particularidad o factor diferencial, mediante la cual desarrolla su labor o actividad. Para definir la misión de nuestra empresa, nos ayudará responder algunas de las siguientes preguntas: ¿qué hacemos?, ¿cuál es nuestro negocio?, ¿a que nos dedicamos?, ¿cuál es nuestra razón de ser?, ¿quiénes son nuestro público objetivo?, ¿cuál es nuestro ámbito geográfico de acción?, ¿cuál es nuestra ventaja competitiva?, ¿qué nos diferencia de nuestros competidores?²⁶

Misión propuesta. Somos un almacén dedicado a atender las necesidades de repuestos y servicios en el mercado automotor a través del mejor equipo humano, brindando un excelente servicio de venta y post venta a nuestros clientes. Somos distribuidores de repuestos originales y alternativos de calidad a precios competitivos.

4.1.4 visión. La visión define las metas que pretendemos conseguir en el futuro. Estas metas tienen que ser realistas y alcanzables, puesto que la propuesta de visión tiene un carácter inspirador y motivador. Para la definición de la visión de nuestra empresa, nos ayudará responder a las siguientes preguntas: ¿qué quiero lograr?, ¿dónde quiero estar en el futuro?, ¿para quién lo haré?, ¿ampliaré mi zona de actuación?²⁷

Visión propuesta. Ser el mejor almacén en la comercialización de repuestos en la ciudad de Ocaña, en el año 2020, brindando un excelente servicio en venta y post-venta, generando valor agregado para nuestros clientes y la sociedad en general.

4.1.5 objetivos. Debemos entender por objetivo, sencillamente, el fin hacia el cual se orientan las acciones de una organización.

Es conveniente aclarar que una organización no posee un único objetivo, sino que al igual que existen distintos niveles dentro de una organización, también existen distintos niveles entre los objetivos.²⁸

Objetivos propuestos.

Lograr que todo el personal que se contrate pase por el proceso de selección.

Mejorar el liderazgo, responsabilidad social y seguridad para asegurar el éxito continuo de la empresa.

Tener conciencia de la importancia de cuidar a la empresa.

Impulsar las actividades de innovación y desarrollo para satisfacer los clientes y empleados.

²⁶ ESPINOSA, Roberto. Como definir la misión, visión y valores. [En línea] (Agosto 13 de 2015), disponible en < <http://robertoepinosa.es/2012/10/14/como-definir-mision-vision-y-valores-en-la-empresa/>> p 1

²⁷ *Ibíd.* p 2

²⁸ DEAL, T.A., Kennedy, A.. Cultura Corporativa. Fondo Educativo Interamericano, México. 1985. P 52

Potenciar la cultura de la mejora continua en los productos.

Todos los empleados sin exención deben portar el carnet y su respectivo uniforme.

Que los estados financieros sean claros y veraces.

Los estados financieros cumplan con las normas de contabilidad y las leyes.

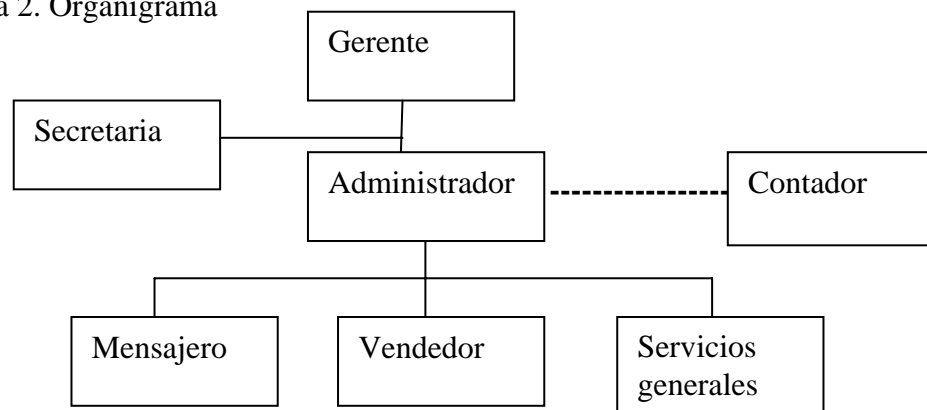
Que se lleven los libros de contabilidad para la realización de informes, declaraciones tributarias y parafiscales.

Preparar las declaraciones tributarias, mensuales, bimestrales y anuales.

4.2 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA TENIENDO EN CUENTA LOS CARGOS EXISTENTES Y NECESARIOS PARA LOGRAR UN MEJOR DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL.

4.2.1 Organigrama. Un organigrama es un esquema de la organización de una empresa, entidad o de una actividad. El término también se utiliza para nombrar a la representación gráfica de las operaciones que se realizan en el marco de un proceso industrial o informático. Los organigramas pueden incluir los nombres de las personas que dirigen cada departamento o división de la entidad, para explicitar las relaciones jerárquicas y competencias vigentes. De esta manera, los organigramas deben representar de forma gráfica o esquemática los distintos niveles de jerarquía y la relación existente entre ellos. No tienen que abundar en detalles, sino que su misión es ofrecer información fácil de comprender y sencilla de utilizar.²⁹

Figura 2. Organigrama



Fuente. Autores del proyecto

²⁹ GRACIANA, Lorente. Organigrama. [En línea] (Mayo 20 de 2014), disponible en <<http://gralorenteblogspot.es/tags/organigrama/>> p 1

4.3 MANUAL DE FUNCIONES, PROCEDIMIENTOS Y REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.

4.3.1 Manual de funciones. Toda empresa tiene que tener un manual de funciones, sobre todo aquellas que son de grandes dimensiones, ya que así se lleva un control sobre las funciones que tiene el personal que conforma la compañía. Es un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa, ya que determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo.

Este manual consiste en la definición de la estructura organizativa de una empresa. Engloba el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Es un documento que especifica requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones.

La elaboración de un manual de funciones consta de siete pasos:

Visita a la empresa y entrevista con los responsables para la obtención de información sobre: la organización de la empresa, el objetivo que tiene y las características de las diferentes áreas y puestos de trabajo.

Análisis del estado de la organización de la empresa.

Documentación y racionalización del estado actual de la organización.

Elaboración del manual de funciones.

Contrastar el contenido con el personal de la empresa.

Modificación, correcciones y/o ampliaciones si las hubiera.

Presentación del manual de funciones de la empresa.

Beneficios y utilidad que tiene un manual de funciones:

Al determinar y delimitar los campos de actuación de cada colaborador, permite que las personas interactúen con un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.

Elimina desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones, cuellos de botella, circuitos de trabajos irracionales, etc.

Es un instrumento muy útil para planificar la plantilla de la empresa y la posible variación de los puestos de trabajo, así como para definir planes de carrera.

Los conocimientos específicos la empresa puede poseer al elaborar el manual de funciones.³⁰

Cuadro 15. Manual de funciones.

I. IDENTIFICACIÓN	
Denominación del empleo	Gerente
PERFIL	
Administrador de empresas	

³⁰ URDANETA O. Cómo hacer un manual de funciones. Técnicas y Consejos. Revista Gerencia Al Día. No.30, junio de 1982. P 11

Continuación (Cuadro 15)

Dos años de experiencia Buena presentación Excelente atención al cliente	
II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES	
Todas las áreas de la Empresa en cumplimiento de sus funciones.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
Planear, organizar dirigir y controlar todos los recursos disponibles del almacén. Realizar planeación estratégica con el fin de proyectar a futuro la organización. Establecer planes y estrategias que permitan el cumplimiento de los objetivos propuestos. Analizar y conocer periódicamente la situación de la empresa. Realizar proyectos orientados a la búsqueda constante de productividad Incentivar el trabajo en equipo con la finalidad de vincular al recurso humano en la consecución de los objetivos.	
I. IDENTIFICACIÓN	
Denominación del empleo	Contador
PERFIL	
Contador público titulado Dos años de experiencia	
II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES	
El contador es un delegatario del gerente para ejercer inspección permanente a la administración y validar los informes que está presente, debiendo rendir informes a los mismos en las reuniones. Es un auditor que no puede ser encasillado en forma exacta en alguna de las categorías establecidas en la Unidad Dos, puesto que tiene características de unas y otras, encuadrándose solamente en la de auditoría integral aunque no de manera perfecta.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
1. Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta del almacén se ajusten a las prescripciones de la Ley. 2. Dar oportuna cuenta, por escrito, al gerente, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento del almacén y en el desarrollo de sus negocios. 3. Colaborar con las entidades que ejercen la inspección y vigilancia del almacén y rendir los informes a que haya lugar o le sean solicitados. 4. Velar por que se lleven regularmente la contabilidad del almacén. 5. Inspeccionar asiduamente los bienes del almacén y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título. 6. Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.	
I. IDENTIFICACIÓN	
Denominación del empleo	Administradora
PERFIL	
Tecnólogo en administración de empresas Buena presentación Excelente manejo de personal Experiencia en el cargo de dos años	
II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES	
Ejercer las Funciones de administrador	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
Contratar personal de forma temporal para prestar los diferentes servicios	

Continuación (Cuadro 15)

Motivar y comunicar a todos los colaboradores las expectativas o programas que se llevaran a cabo.	
Controlar y evaluar el desempeño de la organización y de cada uno de sus miembros.	
Contribuir al desarrollo integral del trabajador con el fin de desarrollar sus capacidades y habilidades.	
Desarrollar las capacidades y habilidades de los colaboradores del almacén	
Mantener en orden el sitio de trabajo.	
Brindar un trato ameno y cordial al cliente.	
I. IDENTIFICACIÓN	
Denominación del empleo	Secretaria
PERFIL	
Auxiliar contable Un año de experiencia en cargos relacionados Buena atención al cliente Buena presentación	
II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES	
Atender a las necesidades de orden administrativo del almacén.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
*Llevar y mantener actualizados los documentos administrativos, con las normas expedidas por la autoridad competente *Organizar y ejecutar las actividades de registro depuración, presentación y sustentación administrativos *Garantizar la organización de documentos y archivos. *Velar por el cuidado y protección legal de los recursos del almacén. *Administrar y operar los procesos sistematizados del almacén. *Preparar y rendir informes administrativos.	
IV. NIVELES DE AUTORIDAD	
Seguir las directrices de la administradora	
V. PERFIL	
Bachiller con cursos en administración Experiencia de un año en cargos similares Conocimientos en la preparación de informes	
I. IDENTIFICACIÓN	
Denominación del empleo	Mensajero
PERFIL	
Bachiller Experiencia de un año Excelente atención al cliente Buena presentación	
II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES	
Es directamente responsable del envío de los documentos generados por todas las áreas del almacén	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	
Cuidar que en perfecto estado de orden, presentación y conservación se haga la distribución correcta de los documentos, cheques, paquetes, etc. generados en el almacén. Efectuar los trámites legales a que haya lugar, en lo que hace referencia a la solicitud y entrega de documentos.	

Continuación (Cuadro 15)

<p>Informar oportunamente al jefe inmediato sobre problemas en la entrega de documentos y demás. Solicitar oportunamente el dinero necesario para transportes, fotocopias, trámites legales, etc. Las demás inherentes al cargo que le sean asignadas.</p>	
<p>IV. NIVELES DE AUTORIDAD</p>	
<p>Recibir órdenes de la administradora</p>	
<p>V. PERFIL</p>	
<p>Bachiller Experiencia de un año</p>	
<p>I. IDENTIFICACIÓN</p>	
<p>Denominación del cargo</p>	<p>Vendedor</p>
<p>PERFIL</p>	
<p>Bachiller Buenas presentación Buena atención al cliente Un año de experiencia en labores relacionadas con el cargo</p>	
<p>II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES</p>	
<p>Realizar las tareas de vendedor de mostrador.</p>	
<p>III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</p>	
<p>Responsable de la venta de Repuestos en el almacén. Atender solicitudes o requerimientos de cotización de repuestos y órdenes de compra. Proporcionar precios, disponibilidad y alternativos de los repuestos solicitados por los clientes. Proporcionar soporte técnico de repuestos a los clientes. Proporcionar información sobre promociones de repuestos y nuevos servicios. Realizar todo el proceso de venta de Repuestos, desde la generación del pedido hasta la facturación. Atender y dar solución a devolución de repuestos.</p>	
<p>IV. NIVELES DE AUTORIDAD</p>	
<p>Recibir órdenes de la administradora</p>	
<p>V. PERFIL</p>	
<p>Bachiller Experiencia de un año</p>	
<p>I. IDENTIFICACIÓN</p>	
<p>Denominación del cargo</p>	<p>Servicios generales</p>
<p>PERFIL</p>	
<p>Bachiller Buena presentación</p>	
<p>II. NATURALEZA DE LAS FUNCIONES</p>	
<p>Realizar las tareas de apoyo y aseo en las instalaciones.</p>	
<p>III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</p>	
<p>Apoyar al personal del almacén Contribuir al cuidado y preservación de los elementos, instrumentos y materiales de los servicios Arreglar y mantener arreglados los sitios, elementos de apoyo que son utilizados en la atención al cliente Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas</p>	
<p>IV. NIVELES DE AUTORIDAD</p>	
<p>Aseo y servicios realizados de acuerdo con las necesidades del almacén.</p>	
<p>V. PERFIL</p>	
<p>Bachiller Experiencia de un año</p>	

Fuente. Autores del proyecto

4.3.2 Manual de procedimientos. Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.³¹

GERENTE

Proceso: Gerencia

Objetivo: Tener un control diario del almacén.

Alcance: Llevar un control de todo lo pertinente al manejo del almacén, con el objetivo de controlar todos los procesos.

Responsable: Gerente

Documentos relacionados:

Informes entregados por la administradora.

Organizar los procesos llevados en el almacén.

Firmar documentos necesarios para el buen funcionamiento del almacén.

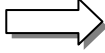




Condiciones:

Todos los informes deben ser presentados de forma escrita

Las actuaciones de la gerencia deben estar soportadas

³¹ FINCOWSKY, Enrique Benjamín. Manual de procedimientos. México, Mc. Graw Hill. 1997. P 23

Cuadro 16. Proceso de gerencia

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Planear, organizar dirigir y controlar todos los recursos disponibles del almacén.	●				●
2	Realizar planeación estratégica con el fin de proyectar a futuro la organización.			●		
3	Establecer planes y estrategias que permitan el cumplimiento de los objetivos propuestos.			●		
4	Analizar y conocer periódicamente la situación de la empresa.		●			
5	Realizar proyectos orientados a la búsqueda constante de productividad Incentivar el trabajo en equipo con la finalidad de vincular al recurso humano en la consecución de los objetivos.					●

Fuente. Autores del proyecto

CONTADOR

Proceso: Información contable y financiera

Objetivo: Obtener información del área contable y financiera

Alcance: Llevar un control de todo lo pertinente al área contable del almacén.

Responsable: Contador

Documentos relacionados:

Soportes contables









Soportes de nomina

Recibos de ingreso y egreso del almacén

Condiciones:

Todos los ingresos y egresos deben estar soportados y registrados

Cuadro 17. Procedimiento para la información contable y financiera.

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta del almacén se ajusten a las prescripciones de la Ley					
2	Dar oportuna cuenta, por escrito, al gerente, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento del almacén y en el desarrollo de sus negocios.					
3	Colaborar con las entidades que ejercen la inspección					

Continuación (Cuadro 17)

	y vigilancia del almacén y rendir los informes a que haya lugar o le sean solicitados.								
4	Velar por que se lleven regularmente la contabilidad del almacén.								
5	Inspeccionar asiduamente los bienes del almacén y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título.								
6	Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.								

Fuente. Autores del proyecto

ADMINISTRADORA

Proceso: Administración del almacén

Objetivo: Tener un control diario de todas las actividades realizadas en el almacén.

Alcance: Llevar un control de todos los procesos del almacén.

Responsable: Administradora

Documentos relacionados:

Informes de las actividades y procesos.

Organizar y controlar los procesos llevados en el almacén.

Firmar documentos necesarios para el buen funcionamiento del almacén.

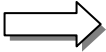




Condiciones:

Conservar ambientes laborales adecuados.

Todos los informes deben ser presentados de forma escrita

Las actuaciones de la administración deben estar soportadas

Cuadro 18. Proceso de la administración

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Contratar personal de forma temporal para prestar los diferentes servicios					● ●
2	Motivar y comunicar a todos los colaboradores las expectativas o programas que se llevaran a cabo.	●				
3	Controlar y evaluar el desempeño de la organización y de cada uno de sus miembros.			●		
4	Contribuir al desarrollo integral del trabajador con el fin de desarrollar sus capacidades y habilidades.					●
5	Desarrollar las capacidades y habilidades de los colaboradores del almacén		●			
6	Mantener en orden el sitio de trabajo.					● ●
7	Brindar un trato					● ●

Continuación (Cuadro 18)

	ameno y cordial al cliente.					
--	-----------------------------	--	--	--	--	--

Fuente. Autores del proyecto

SECRETARIA

Proceso: Atender a las necesidades de orden administrativo del almacén.

Objetivo: Garantizar la exactitud, la confiabilidad, oportuna y pertinente de la información.









Alcance: Comprende todo el manejo de los documentos del almacén.

Responsable: Secretaria

Documentos relacionados:
Procesos documentados

Condiciones:
Realizar todas las actividades asignadas por el gerente y la administradora.
Hacer correcciones a los procesos
Colaborar con la elaboración de los estados financieros

Cuadro 19. Proceso realizado por la secretaria

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Llevar y mantener actualizados los documentos administrativos, con las normas expedidas por la autoridad competente.					
2	Organizar y ejecutar las actividades de registro depuración, presentación y sustentación administrativas.					

Continuación (Cuadro 19)

3	Garantizar la organización de documentos y archivos.								
4	Velar por el cuidado y protección legal de los recursos del almacén.								
5	Administrar y operar los procesos sistematizados del almacén.								
6	Preparar y rendir informes administrativos.								

Fuente. Autores del proyecto

MENSAJERO

Proceso: Actividades de mensajería

Objetivo: Responsable del envío de los documentos generados por todas las áreas del almacén

Alcance: Realizar los recorridos para la entrega de la mercancía.







Responsable: Mensajero

Condiciones:

Llevar las mercancías a tiempo y en perfecto estado

Cumplir con las órdenes impartidas por la administradora

Cuadro 20. Proceso de mensajería.

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Cuidar que en perfecto estado de orden, presentación y conservación se haga la distribución correcta de los					

Continuación (Cuadro 20)

	documentos, cheques, paquetes, etc. generados en el almacén.						
2	Efectuar los trámites legales a que haya lugar, en lo que hace referencia a la solicitud y entrega de documentos.						
3	Informar oportunamente al jefe inmediato sobre problemas en la entrega de documentos y demás.						
4	Solicitar oportunamente el dinero necesario para transportes, fotocopias, trámites legales, etc. Las demás inherentes al cargo que le sean asignadas.						

Fuente. Autores del proyecto

VENDEDOR

Proceso: Ventas de mostrador

Objetivo: Tener un control diario de la mercancía que entra y sale del almacén.

Alcance: Llevar un control de la calidad de la mercancía.

Responsable: Vendedor

Documentos relacionados:

Soporte de cotizaciones

Facturas elaboradas

Condiciones:

Presentación de soportes de los procesos

Cuadro 21. Proceso de venta.

No.	Actividades	Transporte ⇒	Inspección ▽	Demora D	Archivo □	Operación ○
1	Atender solicitudes o requerimientos de cotización de repuestos y órdenes de compra.					○
2	Proporcionar precios, disponibilidad y alternativos de los repuestos solicitados por los clientes.					
3	Proporcionar soporte técnico de repuestos a los clientes.					
4	Proporcionar información sobre promociones de repuestos y nuevos servicios.					
5	Realizar todo el proceso de venta de Repuestos, desde la generación del pedido hasta la facturación					
6	Atender y dar solución a devolución de repuestos.					

Fuente. Autores del proyecto

SERVICIOS GENERALES

Proceso: Apoyo al aseo y mantenimiento

Objetivo: Lograr que los recursos y orden del almacén se conserven.

Alcance: Procurar el orden y aseo.

Responsable: Servicios generales

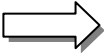




Documentos relacionados:

No aplica

Condiciones:

Cumplir órdenes impartidas

Cuadro 22. Servicios generales

No.	Actividades	Transporte 	Inspección 	Demora 	Archivo 	Operación 
1	Apoyar al personal del almacén					●
2	Contribuir al cuidado y preservación de los elementos, instrumentos y materiales de los servicios					●
3	Arreglar y mantener arreglados los sitios, elementos de apoyo que son utilizados en la atención al cliente		●			
4	Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas					●

Fuente. Autores del proyecto

4.3.3 Reglamento interno de trabajo. El reglamento interno de trabajo es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

El Reglamento Interno de Trabajo, siempre que no afecte los derechos mínimos del trabajador, es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la empresa, y es tan importante que si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

El reglamento interno del trabajo, se encarga de contemplar aquellos aspectos no contemplados de forma expresa por la ley, o que simplemente han quedado al libre albedrío de las partes, está reglamentado por los artículos 104 a 125 del código sustantivo del trabajo, considerando, claro está, las derogatorias que hizo el la ley 1429 de diciembre 29 de 2010, resulta pertinente recalcar la importancia del Reglamento Interno de Trabajo, puesto que este será el que sirva de guía y de herramienta para mantener el orden dentro de la empresa.

Su importancia también se vislumbra al momento de tratar algún problema surgido con un trabajador, puesto que cualquier sanción debe estar contemplada en el reglamento, y si este no existe, la empresa tendrá dificultades si decide sancionar a un empleado sin las bases regulatorias y sin ofrecerle al trabajador un debido proceso, aspectos que deben estar en el Reglamento Interno de Trabajo.

De acuerdo con los art.104 y siguientes del Código sustantivo del trabajo, están obligados a tener un reglamento interno de trabajo todos los empleadores (personas naturales o jurídicas) que ocupen a más de cinco (5) trabajadores de carácter permanente, si la empresa es comercial; o las que ocupen a más de diez (10), si la empresa es industrial; o las que ocupen a más de 20, si la empresa está dedicada a actividades agrícolas, ganaderas o forestales.

Así mismo, si la empresa es de economía mixta (es decir, aquellas cuyo patrimonio lo componen aportes de capital privado y aportes de empresas del Estado), la obligación de tener un reglamento de trabajo existirá si tal empresa (sin importar su actividad) ocupa a más de diez (10) trabajadores

Por consiguiente, a continuación se muestra el “Reglamento interno de Trabajo” que incluyen las cláusulas más comunes con las cuales se cumplan los requisitos mínimos exigidos para dichos reglamentos según la norma del art.108 del Código Sustantivo del Trabajo.³²

³² GERENCIE.COM. Reglamento interno de trabajo. [En línea] (Diciembre 4 de 2014), disponible en < <http://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html> > p 1

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CAPÍTULO I

ART. 1º—El presente reglamento interno de trabajo prescrito por el almacén de repuestos Z, domiciliado en la calle 8 No16 – 105, barrio la Rotina, de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander y a sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

CAPÍTULO II

Condiciones de admisión

ART. 2º—Quien aspire a desempeñar un cargo en el almacén de repuestos Z, debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso.
- b) Autorización escrita del Ministerio de la Protección Social o en su defecto la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de estos, el defensor de familia, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años.
- c) Certificado del último empleador con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.
- d) Certificado de personas honorables sobre su conducta y capacidad y en su caso del plantel de educación donde hubiere estudiado.

PAR.—El empleador podrá establecer en el reglamento, además de los documentos mencionados, todos aquellos que considere necesarios para admitir o no admitir al aspirante sin embargo, tales exigencias no deben incluir documentos, certificaciones o datos prohibidos expresamente por las normas jurídicas para tal efecto así, es prohibida la exigencia de la inclusión en formatos o cartas de solicitud de empleo “datos acerca del estado civil de las personas, número de hijos que tenga, la religión que profesan o el partido político al cual pertenezca” (L. 13/72, art. 1º); lo mismo que la exigencia de la prueba de gravidez para las mujeres, solo que se trate de actividades catalogadas como de alto riesgo (art. 43, C.N., arts. 1º y 2º, Convenio N° 111 de la OIT, Res. 3941/94 del Mintrabajo), el examen de sida (D.R. 559/91, art. 22), ni la libreta militar (D. 2150/95, art. 111).

Período de prueba

ART. 3º—El almacén una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte del almacén, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo (CST, art. 76).

ART. 4º—El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (CST, art. 77, num. 1º).

ART. 5º—El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a 1 año, el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses.

Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato (L. 50/90, art. 7º).

ART. 6º—Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a este, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones (CST, art. 80).

CAPÍTULO III

Trabajadores accidentales o transitorios

ART. 7º—Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa. Estos trabajadores tienen derecho, además del salario, al descanso remunerado en dominicales y festivos (CST, art. 6º).

CAPÍTULO IV

Horario de trabajo

ART. 8º—Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

Días laborables. Los días laborables para el personal administrativo son de lunes a sábado medio día y para el personal operativo de lunes a domingo).

Personal administrativo

Lunes a viernes

Mañana:

8:00 a.m. a 12:00 m.

Hora de almuerzo:

12:00 m. a 2:00 p.m.

Tarde:

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

Sábado

Mañana:

8:00 a.m. a 12:00 m

Tarde:

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

Domingo

Mañana

8:00 a.m. a 12:00 m

PAR.—Para las empresas que laboran el día domingo. Por cada domingo o festivo trabajado se reconocerá un día compensatorio remunerado a la semana siguiente.

PAR. 1°—Cuando el almacén tenga más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, estos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación (L. 50/90, art. 21).

PAR. 2°—Jornada laboral flexible. (L. 789/2002, art. 51) Modificó el inciso primero del literal C), incluyó el d) artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo.

c) El empleador y el trabajador pueden acordar temporal o indefinidamente la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana.

d) El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal de cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 10 p.m. (L. 789/2002, art. 51).

CAPÍTULO V

Las horas extras y trabajo nocturno

ART. 9°—Trabajo ordinario y nocturno. Artículo 25 Ley 789 de 2002 que modificó el artículo 160 del Código Sustantivo del Trabajo quedará así:

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.).

2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.).

ART. 10.—Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal (CST, art. 159).

ART. 11.—El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del Código Sustantivo del Trabajo, sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de la Protección Social o de una autoridad delegada por este (D. 13/67, art. 1°).

ART. 12.—Tasas y liquidación de recargos.

1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales prevista en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990.

2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

4. Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con alguno otro (L. 50/90, art. 24).

PAR.— El almacén podrá implantar turnos especiales de trabajo nocturno, de acuerdo con lo previsto por el Decreto 2352 de 1965.

ART. 13.— El almacén no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 11 de este reglamento.

PAR. 1°—En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

PAR. 2°—Descanso en día sábado. Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por dos horas, por acuerdo entre las partes, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores el descanso durante todo el sábado. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

CAPÍTULO VI

Días de descanso legalmente obligatorios

ART. 14.—Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

1. Todo trabajador, tiene derecho al descanso remunerado en los siguientes días de fiesta de carácter civil o religioso: 1° de enero, 6 de enero, 19 de marzo, 1° de mayo, 29 de junio, 20 de julio, 7 de agosto, 15 de agosto, 12 de octubre, 1° de noviembre, 11 de noviembre, 8 y 25 de diciembre, además de los días jueves y viernes santos, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús.

2. Pero el descanso remunerado del seis de enero, diecinueve de marzo, veintinueve de junio, quince de agosto, doce de octubre, primero de noviembre, once de noviembre, Ascensión del Señor, Corpus Christi y Sagrado Corazón de Jesús, cuando no caigan en día lunes se trasladarán al lunes siguiente a dicho día. Cuando las mencionadas festividades caigan en domingo, el descanso remunerado, igualmente se trasladará al lunes.

3. Las prestaciones y derechos que para el trabajador originen el trabajo en los días festivos, se reconocerá en relación al día de descanso remunerado establecido en el inciso anterior (L. 51, art. 1°, dic. 22/83).

PAR. 1°—Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (L. 50/90, art. 26, num. 5°).

PAR. 2°—Trabajo dominical y festivo. (L. 789/2002, art. 26) modificó artículo 179 del Código Sustantivo del Trabajo.

1. El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas.

2. Si con el domingo coincide otro día de descanso remunerado sólo tendrá derecho el trabajador, si trabaja, al recargo establecido en el numeral anterior.

3. Se exceptúa el caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el artículo 20 literal c) de la Ley 50 de 1990 (L. 789/2002, art. 26).

PAR. 3.1.—El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día sábado o domingo, que será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado.

Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

Las disposiciones contenidas en los artículos 25 y 26 de la Ley 789 del 2002 se aplazarán en su aplicación frente a los contratos celebrados antes de la vigencia de la presente ley hasta el 1° de abril del año 2003.

Aviso sobre trabajo dominical. Cuando se tratare de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de 12 horas lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer el descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio (CST, art. 185).

ART. 15.—El descanso en los días domingos y los demás días expresados en el artículo 21 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990 (L. 50/90, art. 25).

ART. 16.—Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado. No está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión o compensación o estuviere prevista en el reglamento, pacto, convención colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunerará sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras (CST, art. 178).

Vacaciones remuneradas

ART. 17.—Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (CST, art. 186, num. 1º).

ART. 18.—La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con 15 días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones (CST, art. 187).

ART. 19.—Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (CST, art. 188).

ART. 20.—Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (CST, art. 189).

ART. 21.—En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables. Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por 2 años.

La acumulación puede ser hasta por 4 años, cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, y de confianza (CST, art. 190).

ART. 22.—Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

ART. 23.—Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (D. 13/67, art. 5°).

PAR.—En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea (L. 50/90, art. 3°, par.).

Permisos

ART. 24.—La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

- En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.
- En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.
- En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se hará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa (CST, art. 57, num. 6°).

CAPÍTULO VII

Salario mínimo, convencional, lugar, días, horas de pagos y períodos que lo regulan

ART. 25.—Formas y libertad de estipulación:

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

2. No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extralegales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministros en especie; y, en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones.

En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de 10 salarios mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía.

3. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar, pero la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%).

4. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo (L. 50/90, art. 18).

ART. 26.—Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado con períodos mayores (CST, art. 133).

ART. 27.—Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después del cese (CST, art. 138, num. 1°).

Períodos de pago:

Ejemplo: quincenal es mensuales (uno de los dos o los dos).

ART. 28.—El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos. El período de pago para los jornales no puede ser mayores de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.

2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente (CST, art. 134).

CAPÍTULO VIII

Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo

ART. 29.—Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ART. 30.—Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales o EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

ART. 31.—Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si este no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ART. 32.—Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordena la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ART. 33.—Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene la empresa para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

PAR.—El grave incumplimiento por parte del trabajador de las instrucciones, reglamentos y determinaciones de prevención de riesgos, adoptados en forma general o específica, y que se encuentren dentro del programa de salud ocupacional de la respectiva empresa, que la hayan comunicado por escrito, facultan al empleador para la terminación del vínculo o relación laboral por justa causa, tanto para los trabajadores privados como los servidores públicos, previa autorización del Ministerio de la Protección Social, respetando el derecho de defensa (D. 1295/94, art. 91).

ART. 34.—En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la EPS y la ARP.

ART. 35.—En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ART. 36.—Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales para lo cual deberán en cada caso determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en una empresa o actividad económica, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

ART. 37.—En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, a la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan. De la misma manera ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto-Ley 1295 de 1994, y la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, del sistema general de riesgos profesionales, de conformidad con los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

CAPÍTULO IX

Prescripciones de orden

ART. 38.—Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

a) Respeto y subordinación a los superiores.

- b) Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
- g) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
- h) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.
- i) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

CAPÍTULO X Orden jerárquico

ART. 39.—El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en el almacén, es el siguiente: gerente general.

PAR.—De los cargos mencionados, tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa: el gerente o el administrador.

CAPÍTULO XI Labores prohibidas para mujeres y menores

ART. 40.—Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres en trabajo de pintura industrial, que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos. Las mujeres sin distinción de edad y los menores de dieciocho (18) años no pueden ser empleados en trabajos subterráneos de las minas ni en general trabajar en labores peligrosas, insalubres o que requieran grandes esfuerzos (CST, art. 242, ords. 2º y 3º).

ART. 41.—Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeran, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud.
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.
3. Trabajos subterráneos de minería de toda índole y en los que confluyen agentes nocivos, tales como contaminantes, desequilibrios térmicos, deficiencia de oxígeno a consecuencia de la oxidación o la gasificación.

4. Trabajos donde el menor de edad está expuesto a ruidos que sobrepasen ochenta (80) decibeles.
5. Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radiactivas, pinturas luminiscentes, rayos X, o que impliquen exposición a radiaciones ultravioletas, infrarrojas y emisiones de radiofrecuencia.
6. Todo tipo de labores que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje.
7. Trabajos submarinos.
8. Trabajo en basurero o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos.
9. Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o cáusticas.
10. Trabajos en pañoleros o fagoneros, en los buques de transporte marítimo.
11. Trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos elementos.
12. Trabajos en máquinas esmeriladoras, afilado de herramientas, en muelas abrasivas de alta velocidad y en ocupaciones similares.
13. Trabajos en altos hornos, horno de fundición de metales, fábrica de acero, talleres de laminación, trabajos de forja, y en prensa pesada de metales.
14. Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas.
15. Trabajos relacionados con cambios de correas de transmisión, aceite, engrasado y otros trabajos próximos a transmisiones pesadas o de alta velocidad.
16. Trabajos en cizalladoras, cortadoras, laminadoras, tornos, fresadoras, troqueladoras, otras máquinas particularmente peligrosas.
17. Trabajos de vidrio y alfarería, trituración y mezclado de materia prima, trabajo de hornos, pulido y esmerilado en seco de vidriería, operaciones de limpieza por chorro de arena, trabajo en locales de vidriado y grabado, trabajos en la industria cerámica.
18. Trabajo de soldadura de gas y arco, corte con oxígeno en tanques o lugares confinados, en andamios o en molduras precalentadas.
19. Trabajos en fábricas de ladrillos, tubos y similares, moldeado de ladrillos a mano, trabajo en las prensas y hornos de ladrillos.
20. Trabajo en aquellas operaciones y/o procesos en donde se presenten altas temperaturas y humedad.
21. Trabajo en la industria metalúrgica de hierro y demás metales, en las operaciones y/o procesos donde se desprenden vapores o polvos tóxicos y en plantas de cemento.
22. Actividades agrícolas o agroindustriales que impliquen alto riesgo para la salud.
23. Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio de la Protección Social.

PAR.—Los trabajadores menores de 18 años y mayores de catorce 14, que cursen estudios técnicos en el Servicio Nacional de Aprendizaje o en un instituto técnico especializado reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o en una institución del sistema nacional de bienestar familiar autorizada para el efecto por el Ministerio de la Protección Social, o que obtenga el certificado de aptitud profesional expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje “SENA”, podrán ser empleados en aquellas operaciones, ocupaciones o procedimientos señalados en este artículo, que a juicio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, pueden ser desempeñados sin grave riesgo para la salud o la

integridad física del menor mediante un adecuado entrenamiento y la aplicación de medidas de seguridad que garanticen plenamente la prevención de los riesgos anotados. Quedan prohibidos a los trabajadores menores de 18 años todo trabajo que afecte su moralidad. En especial le está prohibido el trabajo en casas de lenocinio y demás lugares de diversión donde se consuman bebidas alcohólicas. De igual modo se prohíbe su contratación para la reproducción de escenas pornográficas, muertes violentas, apología del delito u otros semejantes (D. 2737/89, arts. 245 y 246).

Queda prohibido el trabajo nocturno para los trabajadores menores, no obstante los mayores de dieciséis (16) años y menores de dieciocho (18) años podrán ser autorizados para trabajar hasta las ocho (8) de la noche siempre que no se afecte su asistencia regular en un centro docente, ni implique perjuicio para su salud física o moral (D. 2737/89, art. 243) .

CAPÍTULO XII

Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores

ART. 42.—Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 24 de este reglamento.
7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considerará que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos 5 días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.
8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.

Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente. En los gastos de traslado del trabajador se entienden comprendidos los familiares que con él convivieren.

9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras.
10. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.
11. Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o de licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que si acude a un preaviso, este expire durante los descansos o licencias mencionadas.
12. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.
13. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.
14. Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliarlo al Sistema de Seguridad Social Integral, suministrarles cada 4 meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la empresa (CST, art. 57).

ART. 43.—Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos de este reglamento, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.
2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.
3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.
4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
5. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estimen conducentes a evitarle daño y perjuicios.
6. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.
7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidados las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.
8. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (CST, art. 58).

ART. 44.—Se prohíbe a la empresa:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa escrita de estos, para cada caso y sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:

a) Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo de Trabajo.

b) Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta del cincuenta por ciento (50%) de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos, en la forma y en los casos en que la ley los autorice.

c) El Banco Popular, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 24 de 1952, puede igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salario y prestaciones, para cubrir sus créditos en la forma y en los casos en que la ley lo autoriza, y d) En cuanto a la cesantía y las pensiones de jubilación, la empresa puede retener el valor respectivo en los casos del artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.

2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.

3. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de este.

4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores el ejercicio de su derecho de asociación.

5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.

6. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.

7. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.

8. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7° del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de “lista negra”, cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.

9. Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será imputable a aquél y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.

10. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.

11. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (CST, art. 59).

ART. 45.—Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.

2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.
5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.
7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.
8. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (CST, art. 60).

CAPÍTULO XIII

Escala de faltas y sanciones disciplinarias

ART. 46.—La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo (CST, art. 114).

ART. 47.—Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

- a) El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día; por tercera vez suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra, y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres días.
- b) La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.
- c) La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos meses.
- d) La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por 2 meses.

La imposición de multas no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consignará en cuenta

especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente, cumplan sus obligaciones.

ART. 48.—Constituyen faltas graves:

- a) El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.
- b) La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
- c) La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.
- d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

Procedimientos para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias

ART. 49.—Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva (CST, art. 115).

ART. 50.—No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (CST, art. 115).

CAPÍTULO XIV

Reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación

ART. 51.—Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de gerente, quien los oír y resolverá en justicia y equidad (diferente del que aplica las sanciones).

ART. 52.—Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

CAPÍTULO XV

Publicaciones

ART. 53.—Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el reglamento debe fijarse la resolución aprobatoria (CST, art. 120).

CAPÍTULO XVI

Vigencia

ART. 54.—El presente reglamento entrará a regir 8 días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento (CST, art. 121).

CAPÍTULO XVII

Disposiciones finales

ART. 55.—Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido la empresa.

CAPÍTULO XVIII

Cláusulas ineficaces

ART. 56.—No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (CST, art. 109).

CAPÍTULO XIX

Mecanismos de prevención del abuso laboral y procedimiento interno de solución

ART. 57.—Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva convivente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

ART. 58.—En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la empresa ha previsto los siguientes mecanismos (a título de ejemplo):

1. Información a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.
2. Espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa.
3. Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, a fin de:
 - a) Establecer, mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral convivente;
 - b) Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos y
 - c) Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.

4. Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa para desarrollar el propósito previsto en el artículo anterior.

ART. 59.—Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento.

Fecha: Agosto 3 de 2015

Dirección: Calle 8 No 16 – 105, Barrio la Rotina

Ciudad: Ocaña

Departamento: Norte de Santander

Representante legal: Joseph Fernando López Parada

5. CONCLUSIONES

El almacén repuestos Z en su aspecto administrativo presenta grandes dificultades ya que no cuenta con las herramientas como misión, visión, objetivos y demás son importantes para el logro de los objetivos, esto ha traído desorientación ya que no se conoce para donde va la empresa ni que debe cumplir, por lo que se diseñaron dichas herramientas que ayuden a mejorar los procesos en la entidad.

El organigrama diseñado como parte de este trabajo permitirá a los miembros de la empresa conocer sus líneas de mando dentro de la empresa, así mismo los niveles de responsabilidad lo que ayudará contrarrestar las deficiencias evidenciadas en el pasado.

El haber estructurado un manual de funciones será de gran ayuda por cuanto cada trabajador conocerá cuales son las responsabilidades inherentes a su cargo y permitirá decisiones oportunas que beneficiarán a la empresa.

Así mismo se convierte en una herramienta base para posteriores contrataciones, siendo relevante para los empleados que ingresen posterior a la fecha de su implementación, el hecho de contar con este documento hará más eficaz el proceso de capacitación a adiestramiento de nuevo personal .

6. RECOMENDACIONES

Se debe orientar a los propietarios en el manejo de la parte administrativa del almacén repuesto Z, así lograrán tener un crecimiento adecuado, mejoraran la calidad del servicio prestado y la calidad de vida de los empleados.

El organigrama, manual de funciones, procedimientos, misión, visión y objetivos es conveniente darlas a conocer a los empleados con el fin, que conozcan su empresa y se genere sentido de pertenencia.

Es de suma urgencia la implementación del manual de procedimientos, reglamento interno de trabajo, misión, visión, organigrama y así lograr que el almacén se mantenga en el mercado organizada interna como externamente.

Por último se les recomienda capacitar e instruir a los empleados en el aspecto técnico como en la parte administrativa de la empresa, esto trae como consecuencia que el empleado tenga más sentido de pertenecía y empoderamiento con la misma.

BIBLIOGRAFÍA.

ANZOLA, S. Administración de pequeñas empresas. Edición Mc Graw Hill. México. 2012. p 21

ALFORD, R. Los poderes de la teoría; capitalismo, estado y democracia. (Buenos Aires: Argentina: Editorial Manantial, 2009).

CARLOS ORNELAS, Carmen Estela es Doctora en Administración por la Universidad Autónoma de Aguascalientes, está adscrita al Instituto Tecnológico de Aguascalientes ubicado en Av. Tecnológico, Fracc. Bona Gens. Aguascalientes, Ags. México. Cultiva la línea de Investigación de gestión de la calidad y de la cadena de suministros. Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores. Correo electrónico: carmenestela@yahoo.com

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Decreto 410 de 1971. Por la cual se expide el Código de Comercio. Editorial norma, 2001. p 5

HERNÁNDEZ S, Roberto. y colaboradores (1997: 58-59, 63-66) incluyen las investigaciones “correlacionales”, como un nivel intermedio entre las investigaciones descriptivas y las explicativas. En este trabajo se omite este tipo de investigaciones y sólo se hará uso de los postulados de Sabino por su didáctica más clara

HUAMAN QUINCHO, Balbina. Estudiante de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de ICA - Perú 2005. P 14

MONTOYA RESTREPO, I. A., Montoya Restrepo, L. A., & Pineda Rojas, P. E. (2002). Las teorías administrativas y su aplicación en Xerox de Colombia. Innovar, p 100.

PÁEZ GARCÍA, Luis Eduardo. Historia de la Región de Ocaña. Jaguar Group Producciones. Bogotá, 2009. P 23

RODRÍGUEZ, J. Gestión tecnológica y de cadena de suministros: Impacto en el desempeño competitivo de las empresas fabricantes de componentes de automoción. Tesis de Doctorado en Proyectos de Innovación Tecnológica, Universidad Politécnica de Cataluña. 2011. P 14

ROBBINS, S.P. Comportamiento organizacional, Tercera edición person Educación, Madrid. 2010. P 41

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Constitución política de Colombia. Bogotá. Edición Cupido. 2013. P 25

SALCEDO TORRES, Norleiby. Estudio administrativo de la empresa “la cantera el lago” dedicada a la explotación de material para la construcción en el corregimiento de aguas

claras para mejorar su estructura organizacional. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. 2011. P 17

TRILLOS NAVARRO, Yesica Tatiana. Propuesta del diseño de la estructura organizacional de la cooperativa de transportadores de servicios públicos integrados para el bien de la comunidad “Cootraserpic Ltda”. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. 2013. P 8

VALENTÍN AZOFRA & Ana. Nociones de economía y empresa. Editorial Teledasa. 2013. P 7

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

DONADO CANTILLO, Armando. Taller mecánico. [En línea] (18 de febrero de 2014), disponible en <<http://www.autosoporte.com/blog-automotriz/item/298-que-es-un-taller-mecanico>> p 1

DE ALBA, Laura. ¿Cuál es el significado de estructura organizacional? [En línea] (2015), disponible en <<http://pyme.lavoztx.com/cul-es-el-significado-de-estructura-organizacional-4749.html>> p 1

GESTIOPOLIS. Proceso administrativo. [En línea] (2013), disponible en <<http://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>> p 1

HERNÁNDEZ S, Roberto. y colaboradores (1997: 58-59, 63-66) incluyen las investigaciones “correlacionales”, como un nivel intermedio entre las investigaciones descriptivas y las explicativas. En este trabajo se omite este tipo de investigaciones y sólo se hará uso de los postulados de Sabino por su didáctica más clara
GESTIOPOLIS. Proceso administrativo. [En línea] (2013), disponible en <<http://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>> p 1

K Arturo. La misión de una empresa. [En línea] (Última actualización: 03-05-2014 2014), disponible en <<http://www.crecenegocios.com/la-mision-de-una-empresa/>> p 1

PALOMARES, Carlos. Teoría de confianza. [En línea] (27 de Noviembre de 2012), disponible en <<https://fullmyhenxu.wordpress.com/teoria-de-confianza-27/>> p 1

TORRECILLA, O. D. Clima Organizacional y su relación con la Productividad Laboral. Documento de Cátedra. Facultad de ciencias Políticas y sociales. U.N.C. [En línea] (2013), disponible en <<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/intrudccion-al-clima-organizacional.htm>> p 1

ANEXOS



Anexo A. Encuesta dirigida a los funcionarios del almacén de repuestos Z de la ciudad de Ocaña.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIO TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

Encuesta dirigida a los funcionarios del almacén de repuestos Z de la ciudad de Ocaña.

Objetivo. Diseñar la estructura administrativamente del almacén de repuestos Z de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

1. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?

2. ¿Usted de quien recibe órdenes?

3. ¿Cuántas personas tiene a su cargo?

Una____, dos____, tres____, mas de tres____

4. ¿Ustedes conocen cuales son las funciones, en el desempeño de la labor o actividades realizadas?

SI_____ NO_____

5. ¿Qué funciones desempeña?

_____, _____
_____, _____
_____, _____
_____, _____
_____, _____
_____, _____
_____, _____
_____, _____
_____, _____
_____, _____

6. ¿Quién es su jefe directo?

7. ¿De qué forma recibe las ordenes?

Verbal_____, Escrito_____, Por medio de otro funcionario_____

8. ¿A usted le han capacitado en cuanto al procedimiento que debe seguir en el desempeño de las labores?

SI _____ NO _____

9. ¿Usted conoce cuáles son sus derechos y funciones como empleado?

SI ____ NO _____

10. ¿Actualmente el almacén cuenta con misión, visión y principios corporativos, que ayuden a organizar mejor las labores y el servicio prestado a la comunidad?

SI _____ NO _____

11. ¿Se cuenta con un organigrama, el cual direcciones la estructura del almacén?

SI _____ NO _____

12. ¿Se cuenta con un reglamento interno de trabajo, el cual ayude a reglamentar las funciones de los empleados?

SI _____ NO _____

13. ¿Considera importante la buena organización administrativa para el almacén?

SI _____ NO _____

14. ¿Usted cree que proponer una estructura administrativa ayudaría al almacén a organizarse y mejorar los procesos?

SI _____ NO _____

¡Gracias por su colaboración!

Anexo B. Certificado de matricula mercantil.



**Cámara de Comercio
de Ocaña**

Nº 256205

**CAMARA DE COMERCIO DE OCAA
CERTIFICADO DE MATRICULA MERCANTIL**

Número de operación:01E010331032 Fecha: 20150331 Hora: 10:49:02 Pagina : 1

CERTIFICADO DE MATRICULA DE PERSONA NATURAL
LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA , CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS
DEL REGISTRO MERCANTIL, CERTIFICA:

NOMBRE : LOPEZ PARADA JOSEPH FERNANDO

C.C. : 01098629385
N.I.T.:00001098629385-9

MATRICULA NO: 00017230 DEL 1 DE AGOSTO DE 2007
DIRECCION: CARRERA 11 19-188
TELEFONO 1 : 5691299
TELEFONO 3 : 3157338628
BARRIO : CIRCUNVALAR
MUNICIPIO : OCAÑA

CERTIFICA :

DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL : CARRERA 11 19-188
TELEFONO NOTIFICACION JUDICIAL: 5691299
BARRIO NOTIFICACION: CIRCUNVALAR
MUNICIPIO : OCAÑA
E-MAIL COMERCIAL:repuestos.z@hotmail.com

E-MAIL NOTIFICACION JUDICIAL:repuestos.z@hotmail.com

CERTIFICA :

RENOVACION DE LA MATRICULA: EL 31 DE MARZO DE 2015
ULTIMO AÑO RENOVADO : 2015

ACTIVIDAD PRINCIPAL:
4530 COMERCIO DE PARTES, PIEZAS (AUTOPARTES) Y ACCESORIOS (LUJOS)
PARA VEHICULOS AUTOMOTORES

ACTIVIDAD SECUNDARIA:
4732 COMERCIO AL POR MENOR DE LUBRICANTES (ACEITES, GRASAS),
ADITIVOS Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA PARA VEHICULOS AUTOMOTORES

TOTAL ACTIVOS : \$ 34,000,000.00

CERTIFICA :

PROPIETARIO DE LOS SIGUIENTES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO:

NOMBRE : ALMACEN DE REPUESTOS Z
DIRECCION: CARRERA 11 19-188
TELEFONO 1 : 5691299
TELEFONO 3 : 3157338628
BARRIO : CIRCUNVALAR
MUNICIPIO : OCAÑA
MATRICULA NO: 00017231 DEL 1 DE AGOSTO DE 2007
RENOVO EL AÑO 2015 , EL 31 DE MARZO DE 2015
ACTIVOS VINCULADOS AL ESTABLECIMIENTO : \$ 34,000,000

ACTIVIDAD PRINCIPAL:
4530 COMERCIO DE PARTES, PIEZAS (AUTOPARTES) Y ACCESORIOS (LUJOS)
PARA VEHICULOS AUTOMOTORES

ACTIVIDAD SECUNDARIA:
4732 COMERCIO AL POR MENOR DE LUBRICANTES (ACEITES, GRASAS),
ADITIVOS Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA PARA VEHICULOS AUTOMOTORES

CERTIFICA:

LA INFORMACION ANTERIOR HA SIDO TOMADA DIRECTAMENTE DEL
FORMULARIO DE MATRICULA DILIGENCIADO POR EL COMERCIANTE.

DE ACUERDO CON LO PREVISTO EN LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS DE
INSCRIPCION QUE SE CERTIFIQUEN, QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DIAS
DESPUES DE SU REGISTRO, SIEMPRE Y CUANDO NO SEAN OBJETO DE LOS
RECURSOS EN LA VIA GUBERNATIVA (REPOSICION, APELACION O QUEJA)

VALOR DEL CERTIFICADO : \$2300

Anexo C. Formulario de Registro Único Tributario

 DIAN <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>	Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal	001
Espacio reservado para la DIAN 		2. Concepto: <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="2"/> Actualización 4. Número de formulario: 14221681682  <small>(415)7707212489984(8020) 000001422168168 2</small>
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="9"/>		6. DV: <input type="text" value="9"/> 12. Dirección seccional: Impuestos de Cúcuta 14. Buzón electrónico: <input type="text" value="7"/>
IDENTIFICACION		
24. Tipo de contribuyente: Persona natural o sucesión ilíquida <input type="text" value="2"/>		25. Tipo de documento: Cédula de ciudadanía <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="3"/>
26. Número de identificación: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="5"/>		27. Fecha expedición: <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="7"/>
Lugar de expedición: COLOMBIA		28. País: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="9"/>
29. Departamento: Santander		30. Ciudad/Municipio: Bucaramanga
31. Primer apellido: LOPEZ		32. Segundo apellido: PARADA
33. Primer nombre: JOSEPH		34. Otros nombres: FERNANDO
35. Razón social: 36. Nombre comercial: ALMACEN DE REPUESTOS Z - ALMACEN DE REPUESTOS Z2 37. Sigla:		
UBICACION		
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: Norte de Santander
40. Ciudad/Municipio: Ocaña		41. Dirección: CL 8 16 105 BRR LA ROTINA
42. Correo electrónico: repuestos.z@hotmail.com		43. Apartado aéreo: <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="9"/>
44. Teléfono 1: <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="9"/>		45. Teléfono 2: <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="3"/>
CLASIFICACION		
Actividad económica		Ocupación
Actividad principal 46. Código: <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="0"/>	Actividad secundaria 47. Fecha inicio actividad: <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="1"/>	48. Código: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/>
49. Fecha inicio actividad: <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="9"/>	50. Código: <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="3"/>	51. Código: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/>
Responsabilidades		
52. Número establecimientos: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/>		
53. Código: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/> <input type="text" value="11"/> <input type="text" value="12"/> <input type="text" value="13"/> <input type="text" value="14"/> <input type="text" value="15"/> <input type="text" value="16"/> <input type="text" value="17"/> <input type="text" value="18"/> 5: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="4"/>		
05- Impto. renta y compl. régimen ordinario 11- Ventas régimen común 09- Retención en la fuente en el impuesto sobre las v 14- Informante de exogena		
Usuarios aduaneros		Exportadores
54. Código: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="10"/>		55. Forma: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		56. Tipo: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Servicio: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		57. Modo: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		58. CPC: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Para uso exclusivo de la DIAN		
59. Anxios: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		60. No. de Folios: <input type="text" value="6"/>
61. Fecha: <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="8"/>		Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada:
La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponden exactamente a la realidad; por lo anterior, cualquier falsedad en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 15 Decreto 2788 del 31 de Agosto de 2004. Firma del solicitante: 		984. Nombre: CAMACHO SUESCUN CARLOS ALBERTO 985. Cargo: Gestor I