

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Código F-AC-DBL-007	Fecha 10-04-2012	Revisión A
	Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO		Pág. 1(67)

RESUMEN - TESIS DE GRADO

AUTORES	TATIANA ALEXANDRA ANGARITA OVALLOS ANNA CAMILA GARCIA RINCÓN
FACULTAD	DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	TÉCNICO PROFESIONAL EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
DIRECTOR	MAGISTER, ADRIANA MOSQUERA CARRASCAL
TÍTULO DE LA TESIS	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA “APORTES EN LÍNEA” DE LA CIUDAD DE OCAÑA

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

LA IMPLEMMENTANCION DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA “APORTES EN LÍNEA” DE LA CIUDAD DE OCAÑA, PERMITE MEJORAR LA ORGANIZACIÓN DE CARGOS Y RESPONSABILIDADES DENTRO DE LA MISMA, LOGRANDO DE ESTA MANERA UN ADECUADO DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES, ALCANZAR SUS OBJETIVOS Y DESARROLLARSE DE UNA MANERA PROACTIVA HACIA UN MUNDO EMPRESARIAL AGRESIVO Y EXIGENTE.

PARA LOGRAR ESTE PROYECTO SE REQUIRIÓ DE LA ELABORACIÓN DE OBJETIVOS ENCAMINADOS AL MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA “APORTES EN LÍNEA”, CREANDO DE MANERA EFICAZ UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 67	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 10	CD-ROM: 1
--------------------	----------------	--------------------------	------------------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA “APORTES EN LÍNEA” DE LA
CIUDAD DE OCAÑA

AUTORES:

TATIANA ALEXANDRA ANGARITA OVALLOS

ANNA CAMILA GARCIA RINCÓN

Proyecto de grado como requisito para obtener el título de Técnico Profesional en Gestión

Comercial y Financiera

Directora

MAGISTER, ADRIANA MOSQUERA CARRASCAL

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TÉCNICO PROFESIONAL EN GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

Ocaña, Colombia

Febrero de 2018

Contenido

Capítulo 1. Estructura organizacional para la empresa “Aportes en línea” de la Ciudad de Ocaña	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Formulación del problema.....	2
1.2 Objetivos.....	2
1.2.1 Objetivo general	2
1.2.2 Objetivo específico.....	2
1.3 Justificación.....	3
1.4 Delimitaciones	4
1.4.1 Conceptuales	4
1.4.2 Operativa	4
1.4.3 Temporal	4
1.4.4 Geográfica.	5
Capítulo 2. Marco referencial	6
2.1 Marco histórico.....	6
2.1.1 Historia de las empresas a nivel mundial	6
2.1.2 Historia de las empresas a nivel nacional.....	8
2.1.3 Historia de las empresas a nivel local	12
2.2 Marco teórico.....	13
2.2.1 Teoría de Fayol, funciones y principios de administración.....	13
2.3 Marco conceptual	17
2.3.1 Estructura organizacional	17
2.3.2 Misión.....	17
2.3.3 Visión.	17
2.3.4 Objetivos.	17
2.3.5 Políticas.	18
2.3.6 Organigrama.....	18
2.3.7 Principios.....	18
2.3.8 Manual de funciones	18
2.3.9 Manual de procedimientos	19
2.4 Marco legal.....	19
2.4.1 Constitución política de Colombia.....	19
2.4.2 Código de Comercio.....	21
2.4.3 Código laboral.	23
Capítulo 3. Diseño metodológico	24
3.1 Tipo de investigación	24
3.2 Población	24
3.3 Muestra.....	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	25
3.5 Procesamiento y análisis de la información	25
Capítulo 4. Presentación y análisis de resultados	26
4.1 Diagnostico situacional	34

4.2 Planteamiento de la misión y visión de la empresa Aportes en línea de ciudad de Ocaña.	35
4.3 Definición de los principios, valores y objetivos corporativos, de la empresa “Aportes en línea” de la ciudad de Ocaña:	36
4.4 Elaboración del organigrama de la empresa “Aportes en línea” de la ciudad de Ocaña.....	38
4.5 Diseño del manual de funciones y de procedimientos para la “Aportes en línea”.....	39
5. Conclusiones.....	45
6. Recomendaciones	47
Referencias.....	48
Apéndices.....	50

Lista de Tablas

Tabla 1 Forma de conocimiento para el desarrollo de las funciones en la empresa.....	27
Tabla 2 Clara definición en las funciones.....	28
Tabla 3 Material de trabajo para el desempeño del cargo	28
Tabla 4 Nivel de estudio para el cargo.....	29
Tabla 5 Documentación de su cargo.....	30
Tabla 6 Conocimiento acerca de la misión, visión, objetivos, principios corporativos y valores para su funcionamiento.....	31
Tabla 7 Conocimiento sobre la empresa cuenta con un manual de funciones y procedimientos. 31	
Tabla 8 Existencia de un organigrama en la empresa.....	32
Tabla 9 Necesidad de crear una estructura organizacional que mejore el funcionamiento de la empresa.....	33
Tabla 10 Gerente General.....	39
Tabla 11 Secretarías administrativas.....	40
Tabla 12 Asesor Comercial.....	40
Tabla 13 Simbología del Manual de Procedimientos	41
Tabla 14 Inspección del trámite respectivo	42
Tabla 15 Registro de los usuarios en la base de datos y su respectivo pago de planilla.....	43
Tabla 16 Asesoría a los usuarios en correcciones al sistema de salud al que están afiliados.....	44

Lista de figuras

Figura 1. Forma de conocimiento para el desarrollo de las funciones en la empresa.....	27
Figura 2. Clara definición en las funciones	28
Figura 3. Material de trabajo para el desempeño del cargo	29
Figura 4. Nivel de estudio para el cargo	29
Figura 5. Documentación de su cargo.....	30
Figura 6. Conocimiento acerca de la misión, visión, objetivos, principios corporativos y valores para su funcionamiento	31
Figura 7. Conocimiento sobre la empresa cuenta con un manual de funciones y procedimientos	32
Figura 8. Existencia de un organigrama en la empresa	32
Figura 9 Necesidad de crear una estructura organizacional que mejore el funcionamiento de la empresa	33
Figura 10. Organigrama de la Empresa “Aportes En Línea” de la ciudad de Ocaña.	38

Lista de apéndices

Apéndice A. Cuestionario dirigido a la representante legal de la empresa aportes en línea de la ciudad de Ocaña.....	51
Apéndice B. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa aportes en línea de la ciudad de Ocaña.	53
Apéndice C. Registro fotográfico	55

Resumen

El Diseño de una Estructura Organizacional para la Empresa “Aportes En Línea”, es importante para que haya una respectiva organización tanto de los cargos como de las responsabilidades que deben ejercer cada miembro dentro de la organización, y así mismo, para que exista una coordinación de las actividades y cumpla con las relaciones jerárquicas y funcionales existentes en la empresa.

Para lograr este proyecto se requirió de la elaboración de objetivos encaminados al mejoramiento de la empresa “Aportes En Línea”, creando de manera eficaz una estructura organizacional, en lo que se conoce como; misión y visión para dar a conocer los fines y objetivos que tiene por cumplir la empresa, así mismo, Definir los valores corporativos y estrategias en busca de mejores oportunidades y crecimiento en el ámbito competitivo, Elaborar un organigrama, Diseñar el manual de funciones y de procedimientos para la asignación de cargos y labores respectivas.

La metodología desarrollada para la ejecución del Diseño de la Estructura Organizacional, fue a través del tipo de investigación descriptiva, utilizando como técnica el cuestionario y como instrumento la encuesta, siendo analizados los resultados en forma cuantitativa y cualitativa de cada una de las respuestas obtenidas por el representante legal y los empleados de la empresa Aportes En Línea. Los resultados obtenidos permitieron conocer que para la empresa Aportes En Línea, era necesaria una estructura organizacional para poder desempeñarse de manera eficaz, y así no generar inconvenientes a la hora de poner en marcha sus objetivos. Además la empresa no

contaba con ningún componente donde resaltara su misión, visión, valores corporativos, organigrama, manual de funciones y manual de procedimientos, por consiguiente los empleados también desconocían esto, y se entiende que para las Organizaciones es fundamental que sus trabajadores tengan claro cuál es el propósito que se tiene tanto en el ámbito competitivo y como en el social.

Introducción

Este informe final de trabajo de grado titulado: Estructura organizacional para la empresa “Aportes En Línea” de la ciudad de Ocaña, se realizó con el objetivo de resolver el problema el cual consta de una carencia de estructura organizacional, ocasionando de dicha manera, que esta tenga ciertas dificultades para crecer y ser rentable en el mercado, así mismo, afectando el buen desempeño de las funciones y procedimientos que debe tener cada uno de los empleados y la manera adecuada de laborar dentro de la organización sin llegar a interrumpir otras actividades, y de este modo, respetar la relación jerárquica para que la empresa siga en un crecimiento optimo y sea un líder en el mercado.

Con la elaboración de este trabajo se obtuvieron distintas opiniones, en relación al conocimiento y a los beneficios que brinda una estructura organizacional a una empresa, para así elaborar de la mejor manera cada elemento que contiene la misma, y así mismo, generar que la organización trabaje con unas óptimas condiciones en cuanto al trabajo en equipo y la asignación de responsabilidades de cada uno de los empleados, lo cual permite contribuir al éxito y crecimiento de la empresa.

Finalmente, este informe se llevó a cabo por el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados, ya que no se tuvieron limitaciones, por lo tanto se lograron resultados satisfactorios, principalmente para la empresa “Aportes En Línea” de la ciudad de Ocaña, en la cual se establecieron componentes que le ayudaran al buen manejo en el campo de organización.

Capítulo 1. Estructura organizacional para la empresa “Aportes en línea” de la Ciudad de Ocaña

1.1 Planteamiento del problema

Aportes en Línea es una empresa cuyo objeto social es el pago electrónico de Salud, Pensión, ARP, Parafiscales, Planilla Asistida, Manejo de Nóminas, Certificado Judicial “DAS”, y Antecedentes Disciplinarios, ubicada en pleno centro de la ciudad, donde la calidad del servicio y la excelente atención al cliente hacen parte fundamental para la adquisición de nuevos clientes, así como para mantener los que ya tiene.

El hecho que “Aportes En Línea” pertenezca a un sector altamente competitivo, implica para la empresa estar preparada para enfrentar en forma efectiva las dificultades o cambios que se presenten a medida del tiempo, hasta el momento la empresa ha logrado tener aceptación entre sus clientes según apreciaciones de su propietaria la señora Luisa Fernanda Angarita Peñaranda, pero la carencia de la estructura organizacional puede llegar a causar pérdida y competitividad y por lo tanto presencia en el mercadeo.

“Aportes en Línea”, con la carencia de la estructura organizacional, le ocasiona dificultades para crecer y ser rentable, no puede identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa presentando fallas en la planificación de la organización específicamente del recurso humano para realizar las funciones propias de esta, las cuales actualmente no están definidas.

Por lo tanto, la realización del proyecto arrojaría como resultado un adecuado funcionamiento de la organización, es decir, hacer que todos los esfuerzos estén orientados hacia un mismo fin (rentabilidad en el mercado) y se cuente con una estructura para desempeñar sus funciones, alcanzar sus objetivos y desarrollarse de una manera proactiva hacia un mundo empresarial agresivo y exigente.

1.1.1 Formulación del problema. ¿Cuál es la estructura organizacional más adecuada para la empresa “Aportes en Línea”?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general. Diseñar la estructura organizacional para la empresa “Aportes en Línea” de la ciudad de Ocaña.

1.2.2 Objetivo específico. Diseñar la misión, visión, objetivos, organigrama, principios y valores que orienten las funciones de la empresa “Aportes En Línea.”

Realizar el manual de funciones que permita indicar a cada funcionario las tareas que debe desarrollar dentro de la organización.

Desarrollar el manual de procedimientos de la empresa.

1.3 Justificación

Las organizaciones sin importar su objeto social están conformadas por recursos humanos, los cuales deben trabajar en forma coordinada y efectiva para lograr cumplir con los objetivos de productividad, rentabilidad y participación en el mercado o en el entorno, además teniendo en cuenta que las empresas benefician en forma directa e indirecta a las comunidades, por tanto se debe buscar la manera de desarrollar una estructura organizacional que oriente sus funciones en busca de una buena participación en el mercado.

“Aportes en Línea” de la ciudad de Ocaña, es una empresa dedicada a realizar pagos electrónicos de Salud, Pensión, ARP, Parafiscales, Planilla Asistida, Manejo de Nóminas, Certificado Judicial “DAS”, y Antecedentes Disciplinarios, por lo tanto es una empresa que ofrece sus servicios a toda la comunidad, haciéndola un negocio cuyo propósito es compensar al usuario, pero al mismo tiempo establece diferencias competitivas con el fin de lograr el mayor número de clientes y mantener la fidelidad de los mismos hacia la empresa.

Por tanto, la realización de una estructura organizacional para la empresa “Aportes en Línea” de la ciudad de Ocaña conlleva a darle solidez en sus funciones, estableciendo un marco de acción para cada uno de los miembros de la empresa lo cual permite conservar una excelente credibilidad ante sus clientes, quienes perciben un apropiado clima laboral y organizacional debido a las claras directrices consignadas en sus manuales de funciones y de procedimientos brindando un funcionamiento eficaz.

Así mismo, a la universidad le permite cooperar con el desarrollo económico de la región, contribuyendo a la mejora del tejido empresarial de Ocaña, como aporte de extensión en el mejoramiento continuo de los procesos empresariales; igualmente, a los estudiantes les brinda la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas de clase, y la posibilidad de contribuir con el mejoramiento de la empresa “Aportes en Línea”, contando con los recursos humanos, técnicos, y económicos para su realización, y con la asesoría de una Administradora de Empresas para su ejecución.

1.4 Delimitaciones

1.4.1 Conceptuales. La presente investigación se enmarca en los siguientes temas y conceptos acerca de la organización como lo son: estructura organizacional, políticas, misión, visión, objetivos, organigrama, principios y valores, manual de funciones, manual de procedimientos.

1.4.2 Operativa. Para el desarrollo del presente trabajo de grado se pretende recopilar información para realizar la estructura organizacional de la empresa, por lo tanto, se pueden presentar obstáculos en dicho proceso, debido al suministro de información errónea y a la omisión de la misma por parte de la organización.

1.4.3 Temporal. El tiempo estipulado para la realización de la propuesta es de 8 semanas, contadas a partir de la aprobación de la propuesta.

1.4.4 Geográfica. El proyecto se desarrollara en la Empresa de “Aportes en Línea” la cual se encuentra ubicada en la Calle 10 Número 13-35 Local 105 piso 1 de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Historia de las empresas a nivel mundial. Podríamos considerar que el inicio de lo que a día de hoy entendemos como empresa se encuentra en los pequeños artesanos que a lo largo de los siglos se habían ocupado de confeccionar desde zapatos a cucharas, espadas o jarrones. (Entrecodigos, 2008).

Es en la época del feudalismo cuando los mismos, acumulados en las ciudades, empiezan a organizarse formando así los gremios, organismos reguladores del bien manufacturado. Es en éste punto en el que empieza a cobrar importancia la figura del comerciante, que se dedica a comercializar los productos que fabrican los artesanos iniciando así una especialización de tareas que permite la reducción de costes de producción y transacción.

Conforme se incrementa el tejido comercial aparece el mercantilismo, que establece que el intercambio de mercaderías y la acumulación de oro y plata genera riqueza. Éste hecho permite la acumulación de capitales que darán paso a la creación de talleres propios por parte de los comerciantes, y más adelante, juntando todos los talleres en un mismo punto, las fábricas. Con la creación de las primeras fábricas la organización cobra una mayor importancia, aparecen las primeras sociedades anónimas y el capitalismo, que pondrá fin al feudalismo, ya que se centra en el intercambio de bienes (y no en su producción) y el feudalismo se basaba en el control de un territorio, no en el intercambio con otros territorios.

Con el aumento tecnológico que permite mecanizar los procesos industriales de las fábricas, llegará la Primera Revolución Industrial, que traerá consigo la máquina de vapor, el ferrocarril, la mejora en las comunicaciones, el transporte y el comercio, lo que fomentará la creación, más tarde, de empresas especializadas en financiaciones, transporte de mercaderías o en la comercialización y distribución, se crean los bancos, aparece el proletariado y la burguesía industrial.

Luego aparece la Segunda Revolución Industrial en el siglo XIX, que trae mejoras tecnológicas para el transporte (motor de combustión, metro y tranvía) y la comunicación (telégrafo, teléfono y radio) gracias en gran parte al descubrimiento de la electricidad y del petróleo.

Estos avances permiten la reducción de costes y una mejora en velocidad de producción y distribución significativa que permite la creación de distintas unidades de producción en una misma empresa (lo que requiere cierta coordinación y se inician los primeros avances en administración de empresas) y terminará derivando en la producción a gran escala y los monopolios. En 1913 Ford introduce la cadena de montaje, lo que da lugar a la producción en masa y comienza la era de la internacionalización. A mediados del siglo XX el modelo Fordiano se estanca y el modelo japonés cobra fuerza, consistente en una mayor atención a las necesidades del cliente y la creación de productos más personalizados, más sofisticados y tecnológicamente mejores constantemente (el modelo Ford producía el mismo producto en masa constantemente, lo que abarataba los costes pero evolucionaba lento y era poco flexible).

Finalmente, y en medio de una espiral de I+D y copy&pastes, llega Internet y nace la sociedad de la información y la era del conocimiento. La comunicación alcanza niveles jamás pensados y el diseño además del marketing cobran mayor protagonismo, ahora el mayor coste en la producción se lo lleva el I+D, tras lo cual la producción del bien o servicio tiene costes más modestos.

2.1.2 Historia de las empresas a nivel nacional. Con el paso del tiempo, en el país, se han desarrollado miles de talleres tanto artesanales, como también de diferentes ramas, así por ejemplo, en Santander habían 5.000 pequeños talleres de tejidos de fique. Un poco más adelantado estaba la industria doméstica de tejidos de algodón. En Boyacá y Santander existían más de 30.000 personas dedicadas a la producción en el año 1893. Al nivel urbano, las estadísticas muestran los siguientes datos entre los años 1880 y 1888: Medellín contaba con 119 talleres, Bogotá con 371, Barranquilla con 25 talleres, conformados por carpinteros, sastres, ebanistas, cerrajeros, herreros. Luego se encontraban las empresas más evolucionadas, de las que se resaltan las siguientes: Chocolates Chávez, de la ciudad de Bogotá; Cervecería Antioqueña, de Medellín; Molinos de Carlos Amador, llamado "el burro de oro", en Antioquia; Chocolates La Antioqueña. Otra empresa fue Locería Caldas, la cual contaba con maquinaria y técnicos provenientes de Alemania. Igualmente, la empresa de Hilados y Tejidos de Samaná (Boyacá) de Indalecio Uribe, contaba en 1890 con 100 obreros y algunos técnicos extranjeros. Pero, la empresa realmente industrial fue Babarí fundada en 1889 por un grupo de industriales alemanes liderados por Leo Sigfried Kopp (1858 - 1927).

Esta empresa empezó con la fabricación de cerveza a gran escala, con obreros y maquinaria traída de Alemania y con técnicos alemanes. A diferencia de los talleres industriales se caracterizaba por: Alto grado de especialización técnica, estimulación de las siembras de cebada, adquisición y explotación de las minas de carbón de Zipacón (Cundinamarca) para alimentar las calderas, montaje de la fábrica de vidrios Fenicia⁷ para los envases, llevaba libros de contabilidad y compleja división del trabajo. Babarúa fue la imagen para los otros empresarios, pero, para estos, tristemente se presentó la Guerra de los Mil Días. Gracias a las medidas tomadas por el presidente Reyes (siguiendo las políticas de Nuñez⁸) que favorecían a la industria nacional, relacionadas con subvenciones y exenciones, se crearon las siguientes empresas: Fábrica Textil de Bello - Antioquia Fábrica de Textiles la Espriella en Cartagena Fábrica de Textiles Samacá en Boyacá Fábrica de Fósforos Olano en Medellín Ingenio Azucarero Central Colombia en Bolívar Desafortunadamente, los grandes empresarios fueron los que recibieron los beneficios del Estado. Los pequeños artesanos que constituían la gran mayoría en el país no recibían ningún apoyo estatal, peor aún, su situación se veía deteriorada debido a la competencia extranjera. (Cecar, 2007)

Un hecho característico de las grandes empresas de finales del siglo XIX y principios del siglo XX fue el uso de la energía eléctrica. Los empresarios que empezaron a montar plantas eléctricas para dar luz a las ciudades como Bogotá, Barranquilla, Medellín y Cartagena, se les ocurrió abrir fábricas y así utilizar también esta energía. Este fue el caso de los empresarios de Cementos Samper, fundada en 1909, quienes habían creado 5 años atrás la Compañía de Energía Eléctrica de Bogotá. De igual manera, Evaristo Obregón quien en 1910 fundó la empresa Textiles Obregón, promovió 10 años atrás la Empresa de Energía Eléctrica de Barranquilla. Otro

caso correspondió a los fundadores de la Fábrica Textil de Bello, de Cervecería Antioqueña y Coltejer, quienes habían fundado con anterioridad la Compañía Antioqueña de Instalaciones Eléctricas de Medellín. El hecho que estas industrias utilizaran energía eléctrica hizo que se localizaran al lado de pequeños riachuelos y cerca de las ciudades. La época de Núñez fue la época del hierro, la época de Reyes fue la de la electricidad. ¿Cómo se dio el adelanto técnico y tecnológico de las industrias de principios de siglo? Vemos el ejemplo de la industria Coltejer: primero era muy artesanal, se construyó de mayor tamaño copiando los planos del dispositivo técnico de la Fábrica de Bello, también la Fábrica de Fósforos Olano (1909): su fundador hizo una visita a una empresa en Francia y copió a escondidas las fórmulas químicas, máquinas y procesos de fabricación, cabe resaltar la Fábrica de Cerveza Germania: propiedad de Rudolf Kohn, quien tomó para su empresa el conocimiento obtenido en Babarí en donde había trabajado.

Además de Babarí, también figuraron empresas importantes como Cementos Samper, que inició actividades en 1909 en Bogotá y en cuyo primer año produjo 60.0000 sacos de 50 kilos. Después de 1904 entraron al mercado nacional empresas como Gaseosas Posada Tobón y Cervecería Antioqueña en Medellín. Así mismo, para la época fueron creadas: Textiles Ponce de León, pequeña empresa de Bogotá; Textiles Jericó en Antioquia; Textiles Santa Ana en Zipaquirá en 1908; Textiles San José de Suaita en Santander en el año 1908; Fábrica de Tejidos de Punto en la ciudad de Cartagena. Estas tres últimas empresas textileras de mayor tamaño que Textiles Ponce y Jericó. A principios del siglo XX también fueron creadas las empresas: Cartagena Oil Refining Company en Cartagena (1905), Industria Harinera en 1908, Compañía de Chocolates Cháves y Equitativa de la ciudad de Bogotá y fusionadas en 1905. Cuando cae el

régimen de Reyes se desmontan los privilegios y concesiones otorgados a parte de las grandes empresas de la época. En el período de 1909 a 1920, sólo había 36 empresas que eran verdaderamente fábricas como la Compañía Industrial Unida de Cigarrillos de Medellín. Dicha compañía contaba con 250 obreras y 80 obreros, un administrador y varios supervisores, tenía 18 máquinas y producía 10 millones de cigarrillos y un millón de cigarros. La industria que más se estaba desarrollando era la textil. Aunque les quitaron los beneficios otorgados a las empresas por el presidente Reyes, los gobiernos posteriores ayudaron al sector para que importara materia prima. Una gran empresa textil fue la Fábrica de Hilados y Tejidos Obregón, creada en Barranquilla en 1910. Tenía en operación 200 telares mecánicos ingleses y producía 10.000 yardas diarias de tela. En 1916 poseía 300 telares y 450 obreros. Otra compañía importante fue la Compañía de Tejidos Rosellón fundada en Medellín en 1914 con 100 telares mecánicos. La Primera Guerra Mundial favoreció la aparición en Bogotá de 2 empresas de tejidos de lana: La Magdalena, con 100 husos y 90 telares y Fábrica La Garantía en 1915 en la ciudad de Cali, con 15 telares de punto.

La industria textil fue llamada artificial porque no realizaba el proceso completo. Después de la Primera Guerra Mundial se pasó de 289 fábricas a 442. Algunas fábricas no podían importar por la guerra y utilizaron materia prima nacional, como fue el caso de las empresas de Fósforos El Sol (Bogotá) y La Colombina (Cartagena). Una medida proteccionista como la rebaja de importación de cueros y altos impuestos al calzado extranjero impulsaron la aparición de la Fábrica La Corona en Bogotá en 1912. Esta empresa en 1916 contaba con 120 obreros que elaboraban 6.000 pares mensuales de zapatos. En Barranquilla se fundó la Fábrica Nacional de Calzado con 40 operarios que producían 1.500 pares de calzado a la semana. En Envigado -

Antioquia surgió en 1915 la Compañía Industrial de Calzado con 60 trabajadores, 80 máquinas y técnicos extranjeros. Para la segunda década del siglo XX se fundó Noel (1913) y las empresas Cementos Samper y Vidriería Caldas realizaron ensanches para duplicar su producción. Desde 1910 empezó a darse en Colombia la concentración financiera, así por ejemplo, Gaseosas Tobón hacia 1920 tenía 4 o 5 fábricas en diferentes ciudades. Para el sector industrial, el período base de industrialización se dio hasta 1930, período en el que se crearon empresas gracias al estímulo estatal; pero el período decisivo para este sector fue entre 1930 y 1950, época en que se presenta la reactivación económica y la Segunda Guerra Mundial se constituye en una oportunidad para la empresas colombianas, especialmente, la industria cementera y la textil. Hacia 1950 se consolidan las sociedades anónimas como Coltejer, Fabricato, Coltabaco, Cementos Diamante, Cementos Argos, entre otras.

2.1.3 Historia de las empresas a nivel local. Historia de la empresa APORTES EN LINEA en la ciudad de Ocaña. En la ciudad de Ocaña se ha visto el crecimiento y acogimiento de empresas que brindan un servicio social y que generan desarrollo en nuestra ciudad, este es el caso de las empresas dedicadas a pagos electrónicos ,tales como Cash Ltda., Pago red, Recompensar E.U, Construir H.O entre otras, convirtiéndolas en negocios cuyo propósito es compensar al usuario. (Entrecodigos, 2008)

Otra de ellas es la empresa “APORTES EN LINEA” que se creó inicialmente en la ciudad de Aguachica en el año 2010 con la necesidad de crear una empresa cuyo propósito fundamental es la generación de ingresos y el prestar un excelente servicio a la comunidad, específicamente el de pagos electrónicos de Salud, Pensión, ARP, Parafiscales, Planilla Asistida, Manejo de

Nominas, Certificado Judicial “DAS”, y Antecedentes Disciplinarios. Su primer propietario era el señor Geiner Villarreal Mendoza quien mantuvo esta empresa durante un mes en esa misma ciudad.

Luego de esto, fue trasladada a la ciudad de Ocaña y paso a nombre de la Señora Luisa Fernanda Angarita Peñaranda actual propietaria, ubicándose por un tiempo de 5 meses en la calle 10 #13-18. Para ofrecer un mejor servicio a la comunidad, decidieron cambiar sus instalaciones nuevamente brindando mayor comodidad a las personas que adquirirían este servicio, es así que se trasladan a la calle 10 #13-35 donde actualmente lleva 1 año establecida.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Teoría de Fayol, funciones y principios de administración. Henri Fayol nació en Estambul en el año 1841 y murió en París en el año 1925. Fue un ingeniero y teórico de la Administración de empresas. Vivió las consecuencias de la Revolución Industrial y más tarde, la Primera Guerra Mundial. Se graduó en ingeniería de minas a los 19 años en el año 1860 e ingresó a una empresa metalúrgica y carbonífera, donde desarrolló toda su carrera. A los 25 años fue nombrado gerente de las minas y a los 47 ocupó la gerencia general de la Compagnie Commantry Fourchambault et Decazeville, que entonces se hallaba en situación difícil. Su administración fue muy exitosa. En 1918 entregó la empresa a su sucesor, en una situación de notable estabilidad y se jubiló.

Es sobre todo conocido por sus aportaciones en el terreno del pensamiento administrativo. Expuso sus ideas en la obra *Administración industrial y general*, publicadas en Francia en 1916. Tras los aportes realizados por Taylor en el terreno de la organización científica del trabajo, Fayol, utilizando una metodología positivista, consistente en observar los hechos, realizar experiencias y extraer reglas, desarrolló todo un modelo administrativo de gran rigor para su época. (Fayol, 2015)

El modelo administrativo de Fayol se basa en tres aspectos fundamentales: división del trabajo, aplicación de un proceso administrativo y formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa. Para Fayol, la función administrativa tiene por objeto solamente al cuerpo social: mientras que las otras funciones inciden sobre la materia prima y las máquinas, la función administrativa sólo obra sobre el personal de la empresa. Fayol resumió el resultado de sus investigaciones en una serie de principios que toda empresa debía aplicar: la división del trabajo, la disciplina, la autoridad, la unidad y jerarquía del mando, la centralización, la justa remuneración, la estabilidad del personal, el trabajo en equipo, la iniciativa, el interés general, etc.

Fayol dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos: las Funciones Técnicas relacionadas con la producción de bienes o de servicios de la empresa, las Funciones Comerciales relacionadas con la compra, venta e intercambio, las Funciones Financieras relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales, las Funciones de Seguridad relacionadas con la protección y preservación de los bienes de las personas, las Funciones Contables relacionadas con los inventarios, registros balances, costos y estadísticas y las Funciones

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

Para aclarar lo que son las funciones administrativas, Fayol define el acto de administrar como Planear que consiste en visualizar el futuro y trazar el programa de acción, Organizar se basa en construir tanto el organismo material como el social de la empresa, Dirigir es decir guiar y orientar al personal, Coordinar se da a ligar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos y Controlar basado en verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Además es considerado el fundador de la escuela clásica de administración de empresas, fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial y estableció los 14 principios de la administración: Subordinación de intereses particulares, a los intereses generales de la empresa por encima de los intereses de los empleados están los intereses de la empresa, Unidad de mando en cualquier trabajo un empleado sólo deberá recibir órdenes de un superior, Unidad de Dirección un solo jefe y un solo plan para todo grupo de actividades que tengan un solo objetivo. Esta es la condición esencial para lograr la unidad de acción, coordinación de esfuerzos y enfoque. La unidad de mando no puede darse sin la unidad de dirección, pero no se deriva de esta, Centralización es la concentración de la autoridad en los altos rangos de la jerarquía, Jerarquía la cadena de jefes que va desde la máxima autoridad a los niveles más inferiores y a la raíz de todas las comunicaciones que van a parar a la máxima autoridad, División del trabajo quiere decir que se debe especializar las tareas a desarrollar y al personal en su trabajo,

Autoridad y responsabilidad es la capacidad de dar órdenes y esperar obediencia de los demás, esto genera más responsabilidades, Disciplina esto depende de factores como las ganas de trabajar, la obediencia y la dedicación un correcto comportamiento, Remuneración personal se debe tener una satisfacción justa y garantizada para los empleados, Equidad amabilidad y justicia para lograr la lealtad del personal, Orden las personas y los materiales deben estar en el lugar indicado en el momento preciso, estabilidad y duración del personal en un cargo: hay que darle una estabilidad al personal, Iniciativa tiene que ver con la capacidad de visualizar un plan a seguir y poder asegurar el éxito de éste, Espíritu de equipo hacer que todos trabajen dentro de la empresa con gusto y como si fueran un equipo, hace la fortaleza de una organización y control.

La preocupación era aumentar la eficiencia de la empresa a través de la forma y disposición de los órganos componentes de la organización (departamentos) y de sus interrelaciones estructurales. De allí el énfasis en la anatomía (estructura) y en la fisiología (funcionamiento) de la organización. En este sentido, el enfoque de la corriente anatómica y fisiología es un enfoque inverso al de la administración científica: de arriba hacia abajo (de la dirección hacia la ejecución) del todo (organización) hacia sus partes componentes (departamentos). Predominaba la atención en la estructura organizacional, con los elementos de la administración, con los principios generales de la administración, con la departamentalización. Ese cuidado con la síntesis y con la visión global permitía una manera mejor de subdividir la empresa bajo la centralización de un jefe principal. Fue una corriente eminentemente teórica y “administrativamente orientada”. El énfasis en la estructura es su principal característica.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Estructura organizacional. Es una herramienta de subordinación dentro de las entidades que colaboran y contribuyen a servir a un objetivo común, dentro de la cual se encuentra la empresa “Aportes en Línea” que llega a ser una organización que puede estructurarse de diferentes maneras y estilos, dependiendo de sus objetivos, el entorno y los medios disponibles. La estructura de una organización determinará los modos en los que opera en el mercado y los objetivos que podrá alcanzar. Es por tanto que la estructura organizacional permitirá a la empresa “Aportes en Línea” la asignación expresa de responsabilidades de las diferentes funciones y procesos a diferentes personas, departamentos o filiales. (H., 2014).

2.3.2 Misión. La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización, ayudara a definir lo que la empresa “Aportes en Línea” desea cumplir en su entorno, lo que pretende hacer, y el para quién lo va a hacer.

2.3.3 Visión. Se define como el camino al cual la empresa “Aportes en Línea” quiere dirigirse a largo plazo y le servirá de rumbo para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

2.3.4 Objetivos. Significa el fin al que desea llegar la empresa “Aportes en Línea”, y la meta que pretende lograr. El objetivo es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones.

2.3.5 Políticas. Es un recurso muy útil, que permitirá a la empresa “Aportes en Línea” comunicar de forma explícita, los principios básicos de la compañía para la toma de decisiones. Este proceso debe ser coherente con los objetivos globales de la empresa, es decir, las decisiones que se tomen deben ir orientadas a la consecución de las metas propuestas, de lo contrario, se habrá perdido todo el esfuerzo. (Zúñiga, 2015)

2.3.6 Organigrama. El organigrama es una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc., en la que se indicara y mostrara, en forma esquemática, la posición de la áreas que integran a la empresa “Aportes en Línea” , sus líneas de autoridad, relaciones de personal, comités permanentes, líneas de comunicación y de asesoría.

2.3.7 Principios. Son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientaran y regularan la vida de la empresa “Aportes en Línea”, el cual será un soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos. Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura, en nuestra forma de ser, pensar y conducirnos.

2.3.8 Manual de funciones. Es un instrumento o herramienta de trabajo en el cual la empresa “Aportes en Línea” contendrá el conjunto de normas y tareas que desarrollara cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades

intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa. (Bravo, 2012)

2.3.9 Manual de procedimientos. Es un instrumento administrativo que apoyara las tareas cotidianas de las diferentes áreas de la empresa “Aportes en Línea”. En este son consignados metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. (Zapata, 2015)

2.4 Marco legal

Con el objeto de enmarcar el estudio y teniendo en cuenta las características de la empresa APORTES EN LINEA se tendrán cuenta algunos elementos jurídicos como son la Constitución Nacional y el Código de Comercio.

2.4.1 Constitución política de Colombia. En su Artículo 38, mediante el cual “Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad”. (Congreso de Colombia., 2012)

Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas

En el artículo 333. Se establece que “La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.”

El Artículo 122 de la Constitución Política de Colombia de 1991 establece que “No habrá empleo público que no tenga funciones detalladas en ley o reglamento y para proveer los de carácter remunerado se requiere que estén contemplados en la respectiva planta y previstos sus emolumentos en el presupuesto correspondiente. Ningún servidor público entrará a ejercer su cargo sin prestar juramento de cumplir y defender la Constitución y desempeñar los deberes que le incumben. Antes de tomar posesión del cargo, al retirarse del mismo o cuando autoridad competente se lo solicite deberá declarar, bajo juramento, el monto de sus bienes y rentas. Dicha declaración sólo podrá ser utilizada para los fines y propósitos de la aplicación de las normas del servidor público.” (Pérez, 2015)

Ley 909/04. De acuerdo con la Ley 909, se establecen como procesos de Gestión del Talento Humano lo siguiente:

Selección. La provisión de los empleos se efectúa teniendo en cuenta los cargos establecidos en el Manual de funciones y que corresponden a la estructura organizacional, establecida jurídicamente.

2.4.2 Código de Comercio. Se presentan los siguientes artículos sobre comerciantes y procesos que lo rodean. (Tojuelo, 2014)

Artículo 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.

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

Artículo 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.

Artículo 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.

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

Los funcionarios de entidades oficiales y semioficiales respecto de actividades mercantiles que tengan relación con sus funciones, y las demás personas a quienes por ley o sentencia judicial se prohíba el ejercicio de actividades mercantiles. Si el comercio o determinada actividad mercantil se ejerciere por persona inhábil, ésta será sancionada con multas sucesivas hasta de cincuenta mil pesos que impondrá el juez civil del circuito del domicilio del infractor, de oficio o a solicitud de cualquier persona, sin perjuicio de las penas establecidas por normas especiales.

Artículo 15. El comerciante que tome posesión de un cargo que inhabilite para el ejercicio del comercio, lo comunicará a la respectiva cámara, mediante copia de acta o diligencia de posesión, o certificado del funcionario ante quien se cumplió la diligencia, dentro de los diez días siguientes a la fecha de la misma. El posesionado acreditará el cumplimiento de esta obligación, dentro de los veinte días siguientes a la posesión, ante el funcionario que le hizo el nombramiento, mediante certificado de la cámara de comercio, so pena de perder el cargo o empleo respectivo.

Artículo 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.

Artículo 26. Indica que “El registro mercantil tendrá por objeto llevar la matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exigiere esa formalidad. El registro mercantil será público. Cualquier persona podrá examinar los libros y archivos en que fuere llevado, tomar anotaciones de sus asientos o actos y obtener copias de los mismos.

2.4.3 Código laboral. La ley 100 de 1993 sistema de seguridad social integral.

Artículo 1. Sistema de seguridad social integral. El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que le afecten. El sistema comprende las obligaciones del estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico.

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizará es la descriptiva ya que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas recopilando información para luego exponer y resumir de manera cuidadosa y así analizar detalladamente los resultados que sirvan para la realización de estructura organizacional para la empresa “Aportes en línea” de la ciudad de Ocaña.

3.2 Población

La población objeto de estudio está conformada por cuatro (4) personas en total, (1) Asesor Comercial y (3) Área Administrativa (gerente, secretarias).

3.3 Muestra

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

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para la recolección de información necesaria para el diseño de la estructura organizacional de la empresa “Aportes en Línea”, se utilizará la entrevista personal dirigida al representante legal de la empresa, se hará uso de la técnica de investigación, denominada encuesta y como instrumento de recolección el cuestionario con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. Igualmente se hará uso de fuentes de información secundaria como la revisión bibliográfica sobre el tema.

3.5 Procesamiento y análisis de la información

Una vez recopilada la información, mediante la aplicación del instrumento se procederá a tabular y analizar las variables y el porcentaje de su frecuencia para luego sacar conclusiones de forma cuantitativa a través de las tablas y gráficas y posteriormente se realizará de manera cualitativa mediante el análisis y comentarios de cada una de las respuestas obtenidas.

Capítulo 4. Presentación y análisis de resultados

Entrevista dirigida a la representante legal Luisa Fernanda Angarita Peñaranda de la empresa Aportes en línea de la ciudad de Ocaña.

A continuación, se presentan los resultados de la entrevista aplicada.

Según la información suministrada por la gerente de “Aportes En Línea” empresa ubicada en la calle 10 Número 13-35 Local 105 Piso 1 y dedicada desde hace 10 años a realizar pagos electrónicos de Salud, Pensión, ARP, Parafiscales, Planilla Asistida, Manejo de nómina, Certificado Judicial “DAS” y antecedentes disciplinarios, tiene como objetivo principal la prestación de un servicio eficaz para cada uno de sus clientes , así mismo, cuenta con un numero de 4 empleados organizados en el área administrativa donde se encuentran el gerente general y dos secretarias, por otra parte está el área comercial conformado por un asesor, considerándolos como personas con un gran talento, capacitadas, con habilidades como su agilidad, su manera de prestar el servicio al cliente y el cumplimiento con los respectivos horarios a la hora de desempeñar sus funciones. La empresa aportes en línea se proyecta para el año 2020 en ser la más reconocida y a la cual se dirijan más las personas para realizar sus respectivos pagos, ya que hasta el momento sus clientes han mostrado una gran satisfacción con la prestación de sus servicios, pues el trabajo se realiza de una manera rápida y efectiva. La empresa en el momento no cuenta con una misión, visión, valores corporativos y organigrama la cual los ayude a mantener un equilibrio y evitar inconvenientes en el clima organizacional puesto que tienen una

gran responsabilidad al manejar sus clientes potenciales los cuales realizan el aporte al sistema de salud y seguridad social.

De esta manera se ve la necesidad de mantener en la empresa una buena organización administrativa y laboral, y siguiendo los valores que tiene la empresa como la confianza, honestidad y responsabilidad, ya que esto ayudara a mejorar la estructura interna de sus procesos siguiendo el orden adecuado logrando su objetivo principal de prestar un servicio de optima de calidad a sus clientes.

Resultados arrojados por medio de la encuesta a los empleados de la empresa Aportes en línea de la ciudad de Ocaña.

Tabla 1

Forma de conocimiento para el desarrollo de las funciones en la empresa

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VERBAL	2	67%
ESCRITA	1	33%
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

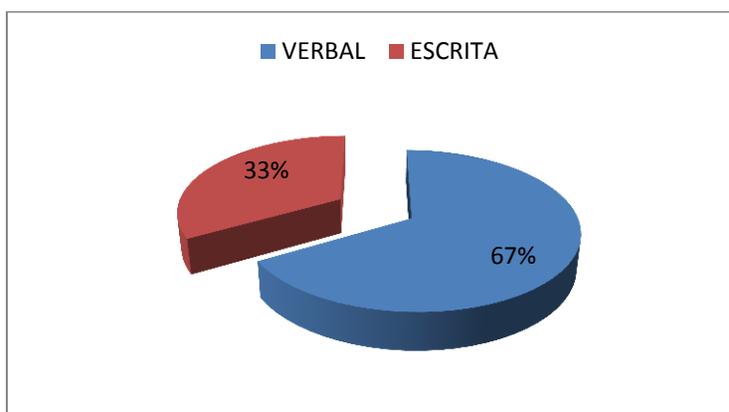


Figura 1. Forma de conocimiento para el desarrollo de las funciones en la empresa
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

Según los resultados obtenidos por la encuesta, al momento de ingresar a laborar en la empresa, para el 67% de la población sus funciones fueron explicadas de una manera verbal y para el 33% de manera escrita, ya que se brindó el momento para exponer los términos de una manera más rápida y entendible.

Tabla 2
Clara definición en las funciones

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

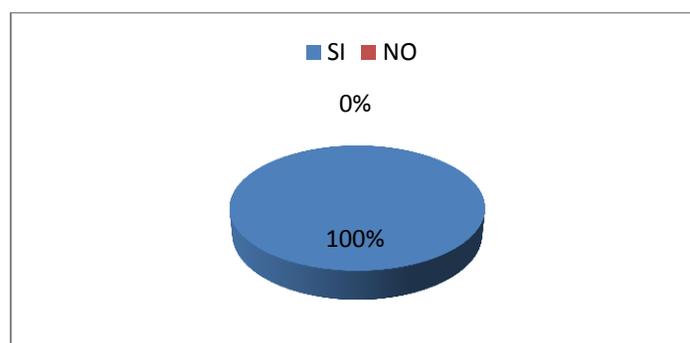


Figura 2. Clara definición en las funciones

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

Estos resultados nos permiten concluir que el 100% de los trabajadores tienen claramente sus funciones definidas, y conocen muy bien cuáles son responsabilidades, los procedimientos que deben seguir y las ordenes que deben atender para su buen desempeño laboral.

Tabla 3
Material de trabajo para el desempeño del cargo

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

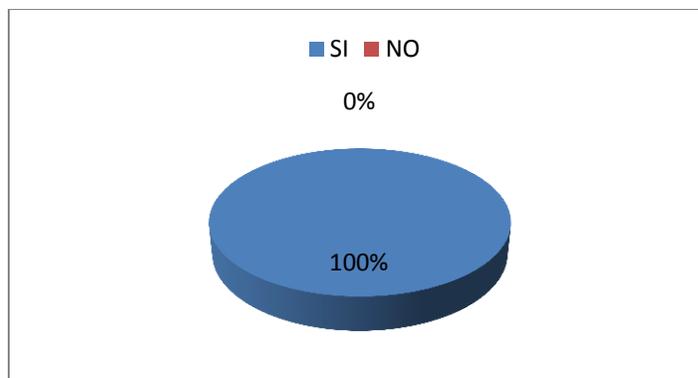


Figura 3. Material de trabajo para el desempeño del cargo
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

Los datos arrojados demuestran que todos los trabajadores cuentan con las herramientas necesarias para desarrollar sus labores, lo que permite que estos se puedan desarrollar de una manera más eficiente en su puesto de trabajo y cumplir con los objetivos establecidos.

Tabla 4
Nivel de estudio para el cargo

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BACHILLER-TECNICO	3	100%
PROFESIONAL	0	0%
NO REQUIERE	0	0%
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

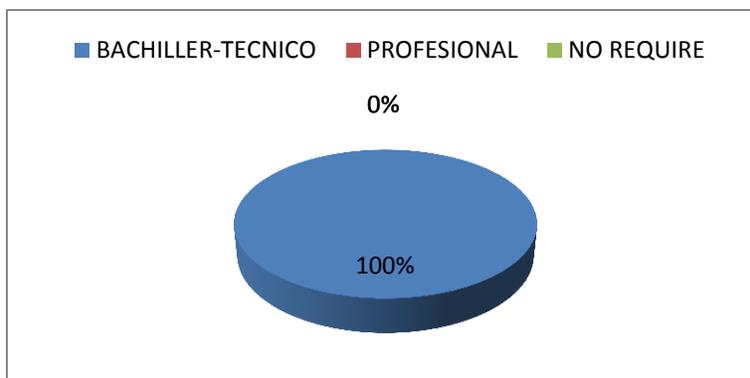


Figura 4. Nivel de estudio para el cargo
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

Según los datos arrojados por la encuesta realizada, el 100% de los trabajadores tienen un nivel de estudios correspondientes a un Bachiller-técnico, ya que es el nivel mínimo exigido por la empresa para poder laborar en ella.

Tabla 5
Documentación de su cargo

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

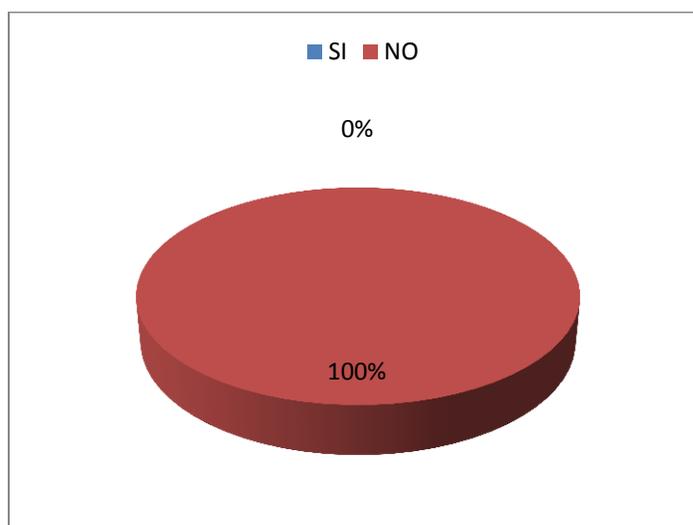


Figura 5. Documentación de su cargo

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

Podemos observar que el total de los empleados de la empresa “Aportes en Línea” no tienen un conocimiento previo acerca de la documentación de su cargo, en la cual se describe de manera coherente la forma en que deben desarrollar sus labores y los procedimientos que deben seguir en su puesto de trabajo.

Tabla 6
Conocimiento acerca de la misión, visión, objetivos, principios corporativos y valores para su funcionamiento

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.



Figura 6. Conocimiento acerca de la misión, visión, objetivos, principios corporativos y valores para su funcionamiento

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

Según los resultados arrojados, se puede establecer que el 100% de la población no tenía conocimiento acerca de la misión, visión, objetivos, principios corporativos y valores para su funcionamiento, observando que es necesario que se creen y planteen para tener claros los objetivos y metas que tiene la empresa por cumplir.

Tabla 7
Conocimiento sobre si la empresa cuenta con un manual de funciones y procedimientos

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

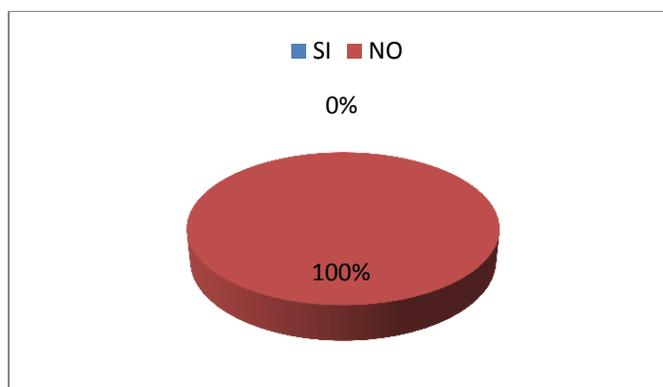


Figura 7. Conocimiento sobre si la empresa cuenta con un manual de funciones y procedimientos
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

Con enfoque en estos resultados, se puede considerar que el 100% de los encuestados, no conocen el manual de funciones y procedimientos, pero consideran que aun así tienen claro los procedimientos que debe cumplir diariamente para cumplir con sus funciones y responsabilidades.

Tabla 8
Existencia de un organigrama en la empresa

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

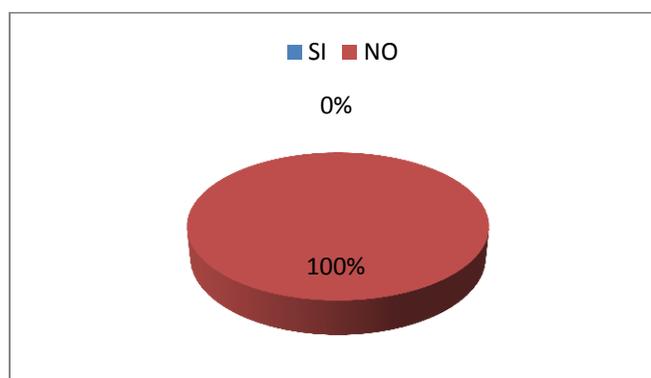


Figura 8. Existencia de un organigrama en la empresa
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

Después de observar los resultados arrojados en la empresa, se puede deducir que el 100% de los trabajadores de la empresa desconocen la existencia de un organigrama que les defina claramente cada una de las divisiones de los departamentos u áreas que debe tener la organización, y se considera que esta es de primordial existencia para el buen funcionamiento de “Aportes en Línea”.

Tabla 9

Necesidad de crear una estructura organizacional que mejore el funcionamiento de la empresa

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

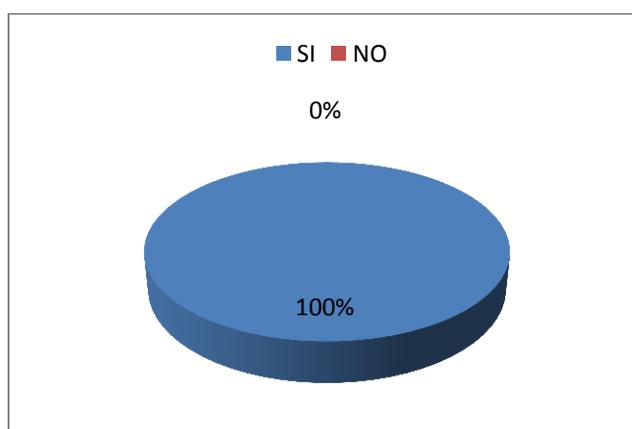


Figura 9 Necesidad de crear una estructura organizacional que mejore el funcionamiento de la empresa

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de Aportes en línea.

Con base en los resultados arrojados en la encuesta aplicada a la empresa “Aportes en línea”, se puede concluir que el total de la población equivalente al 100% considera la necesidad de la creación de una estructura organizacional, con el fin de crear un orden empresarial, pues de esta manera tendrán un enfoque en cada uno de sus cargos y responsabilidades, ayudando a la empresa a visionarse con sus metas.

4.1 Diagnostico situacional

La Empresa “Aportes en Línea” de la Ciudad de Ocaña, ha sido reconocida en nuestra población por ser una organización responsable y comprometida a satisfacer cada una de las necesidades de sus clientes, teniendo como prioridad la calidad y la atención al cliente a la hora de prestar sus servicios a la comunidad en las diferentes formas de pago electrónico.

En busca de que la empresa siguiera el camino hacia el éxito y cumpliera con sus objetivos, se tomó la decisión de que era necesario diseñar una estructura organizacional con la finalidad de que el recurso humano estuviera bien organizado y en las áreas correspondientes, así mismo cumplieran a cabalidad sus funciones de manera equitativa y respetando la relación jerárquica.

Para la creación de la estructura organizacional también fue importante realizar un cuestionario al Representante Legal y una encuesta a los empleados de la empresa, para indagar qué tan fundamental era para ellos una buena organización en la empresa, y así mismo obtener datos relevantes que se pudieron analizar de manera correspondiente.

Luego de observar los datos arrojados por la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa se logró determinar que todos los factores preguntados son de gran importancia, ya que, el 100% del recurso humano considera que es necesario el diseño de una estructura organizacional, por lo tanto es fundamental crear un orden empresarial teniendo en cuenta cada componente como es: la misión, visión, valores corporativos, organigrama, manual de funciones y manual de procedimientos, para lograr ser una empresa bien equilibrada y evitar

inconvenientes en el clima organizacional. Finalmente este proyecto se llevó a cabo con el propósito de que la empresa “Aportes en Línea” de la Ciudad de Ocaña consiga beneficios en el ámbito social y competitivo, y logre mantener un orden en su organización, generando confianza y credibilidad en cada uno de los servicios de pago prestados a la comunidad.

4.2 Planteamiento de la misión y visión de la empresa Aportes en línea de la ciudad de Ocaña.

Conociendo que la empresa “Aportes En Línea” de la ciudad de Ocaña no cuenta con una estructura organizacional, se propone elaborar la misión con el propósito de dar a conocer la razón de ser la misma y la visión con el fin de definir las metas que se pretenden alcanzar en un futuro.

Misión. Somos una empresa dedicada a efectuar de forma fácil, rápida y confiable la liquidación y el pago electrónico del servicio de Seguridad social en el trabajo. Actualmente nuestra organización cuenta con la tecnología y conocimientos adecuados para desempeñar nuestra labor, posicionándonos en el mercado como uno de las empresas líderes hecho que nos motiva a fortalecer nuestro compromiso de ofrecer siempre el mejor servicio, estar a la vanguardia tecnológica y crear soluciones integrales que faciliten cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

Visión. Nuestra empresa “Aportes En Línea”, se proyecta para el año 2020 ser el principal punto de pagos electrónicos de Seguridad social en el trabajo, de tal manera que podamos seguir

ofreciendo unos servicios de alta calidad, ágiles y confiables a nuestros usuarios, es por ello, la ampliación de nuestro portafolio de servicios adicionando un sistema de recaudos en servicios públicos y corresponsales bancarios, teniendo como fin, la satisfacción de nuestros clientes, pero al mismo tiempo establecer diferencias competitivas con el objetivo de lograr un mayor número de clientes y mantener la fidelidad de los mismos hacia la empresa.

4.3 Definición de los principios, valores y objetivos corporativos, de la empresa “Aportes en línea” de la ciudad de Ocaña:

Teniendo en cuenta que la empresa “Aportes en Línea” de la Ciudad de Ocaña, no tiene definido los valores corporativos y sus principios, se planteó para resaltar las virtudes y capacidades con las que cuentan el recurso humano, dando a conocer los objetivos y por lo tanto las acciones que se llevaran a cabo para alcanzarlos.

Principios y valores corporativos. La empresa “Aportes en Línea” de la Ciudad de Ocaña, observa a sus trabajadores como personas integras, honestas y respetuosas en su labor estando comprometidos con todos los objetivos de la empresa, garantizando así, un trabajo en equipo donde son capaces de reconocer su esfuerzo, generando un mejoramiento continuo para la organización. Tiene como principios y valores corporativos los siguientes: **Honestidad:** La empresa “Aportes en Línea” en conjunto, es justa, recta y transparente, garantizando relaciones de confianza a sus clientes a la hora de generar sus pagos en efectivo. **Compromiso:** Trabajamos con pasión y actuamos en relación con los lineamientos de nuestra organización, generando valor para lograr la satisfacción y fidelidad de nuestros clientes. **Excelencia y Calidad:** Realizamos

nuestra labor con eficacia y rapidez, creando una satisfacción en la prestación del servicio a la comunidad. Humildad: Reconocemos nuestras fortalezas y debilidades. Siempre estamos dispuestos a recibir activamente las opiniones y sugerencias de nuestros clientes y de los miembros de nuestra empresa para mejorar continuamente. Responsabilidad empresarial: Obramos con seriedad, en consecuencia con nuestros deberes y derechos. Trabajo en Equipo: Tenemos en cuenta las habilidades de cada uno de los integrantes de nuestro equipo y atendemos las oportunidades de mejora como mecanismo para trabajar juntos cada día mejor buscando el logro de los objetivos de nuestra organización.

Objetivos corporativos. La empresa “Aportes en Línea” de la Ciudad de Ocaña, tiene en cuenta cada uno de los propósitos de la organización necesarios para el desarrollo de sus metas, por tal motivo, existen unos objetivos corporativos que ayudan al cumplimiento de nuestra misión:

Ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades de nuestros clientes, garantizando de una manera correcta el pago electrónico del beneficiario.

Incrementar el patrimonio de nuestra organización maximizando nuestro beneficio contable.

Promover la mejora continua de nuestro recurso humano para que se capacite en cada uno de los aspectos que funcionan dentro de la organización.

Posicionar la empresa a nivel local, como una de las alternativas más confiables y seguras en el pago electrónico prestado a la comunidad.

4.4 Elaboración del organigrama de la empresa “Aportes en línea” de la ciudad de Ocaña.

Se propone a la empresa implementar el organigrama para establecer una mayor organización interna, respetando los niveles de jerarquía, y de esta manera generar un buen desempeño.

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

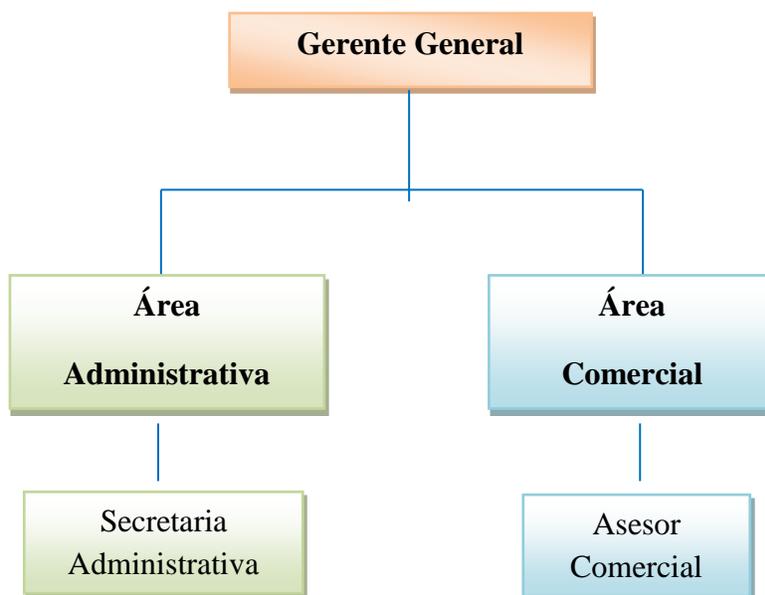


Figura 10. Organigrama de la Empresa “Aportes En Línea” de la ciudad de Ocaña.

4.5 Diseño del manual de funciones y de procedimientos para la “Aportes en línea”.

Entendiendo que la empresa de la “Aportes En Línea” de la ciudad de Ocaña no cuenta con manuales que especifiquen las funciones y sus procedimientos que se deben realizar, se diseñó de forma eficaz cada uno de estos para obtener claridad en el desempeño de las labores asignadas.

Manual de funciones. 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.

Área administrativa

Tabla 10
Gerente General.

Cargo	Gerente General
Requisitos	Perfil: Título Profesional en administración de empresas y Técnico contable sistematizado, que permita el buen desempeño de su cargo Experiencias: 2 años
Objetivo principal	Maximizar el valor de mercado de la empresa y tener la capacidad de tomar buenas decisiones financieras y administrativas.
Funciones Esenciales	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar, coordinar y supervisar las actividades de la empresa y de su administración - Tramitar y realizar actividades financieras en entidades bancarias. - Ordenar los gastos de acuerdo con el presupuesto. - Firmar los estados financieros y demás documentos.

Fuente: Autores del proyecto

Tabla 11*Secretarías administrativas.*

Cargo	Secretaria Administrativa
Requisitos	Perfil: Bachiller académico, Técnico en sistemas y preferiblemente en gestión comercial financiera o afines. Experiencias: 1 año.
Objetivo principal	Ayudar a la organización y coordinación de los estados financieros con que cuenta la empresa, a fin de proporcionar oportunamente los servicios administrativos y contables, que se requieran para el desarrollo de las funciones sustantivas de la dependencia.
Jefe Inmediato	Gerente
Funciones Esenciales	<ul style="list-style-type: none"> - Atender a los clientes. - Manejar los respectivos archivos del sistema de pagos. - Registrar los usuarios en la base de datos. - Archivar documentación para soportes físicos. - Ejecuta el pago de planillas asistidas.

Fuente: Autores del Proyecto

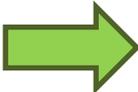
Área comercial**Tabla 12***Asesor Comercial*

Cargo	Asesor
Requisitos	Perfil: Título Profesional en administración de empresas, y manejo de relaciones personales. Experiencias: 1 año.
Objetivo principal	Efectuar registro de los diferentes procesos de afiliación y registrar los documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos que se realizan en la empresa.
Jefe Inmediato	Gerente
Funciones Esenciales	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar afiliaciones al sistema de Salud y Pensión. - Realizar la gestión y el seguimiento de los trámites administrativos necesarios para la gestión comercial, es decir, la gestión del contrato de seguros. - Ofrecer a los usuarios los diversos tipos de seguros. - Asesora a los usuarios en irregularidades presentadas con el sistema de salud al que están afiliados. - Archiva documentos de las afiliaciones para uso y control interno.

Fuente: Autores del Proyecto

Manual de procedimientos. El manual de procedimientos indica la manera como deben ejecutarse las funciones en cada una de las áreas, de manera que se logre la eficiencia necesaria en cada uno de los procesos.

Tabla 13
Simbología del Manual de Procedimientos

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	El Círculo significa una operación. Una operación se realiza cuando se crea, altera, se aumenta o se sustrae algo.
	La Flecha corresponde a un transporte o tarea de llevar algo de un lugar a otro. Ocurre cuando un objeto, mensaje o documento es traslado de un lugar a otro.
	El triángulo con el vértice hacia arriba representa un almacenamiento de algo que se archiva.
	El Cuadrado significa inspección o control, ya sea de cantidad o de realidad. Es el acto de verificar o fiscalizar sin que realicen operaciones.
	La letra D representa una demora o retraso, ya sea por congestionamiento, distancia o por espera de provisión por parte de otra persona.

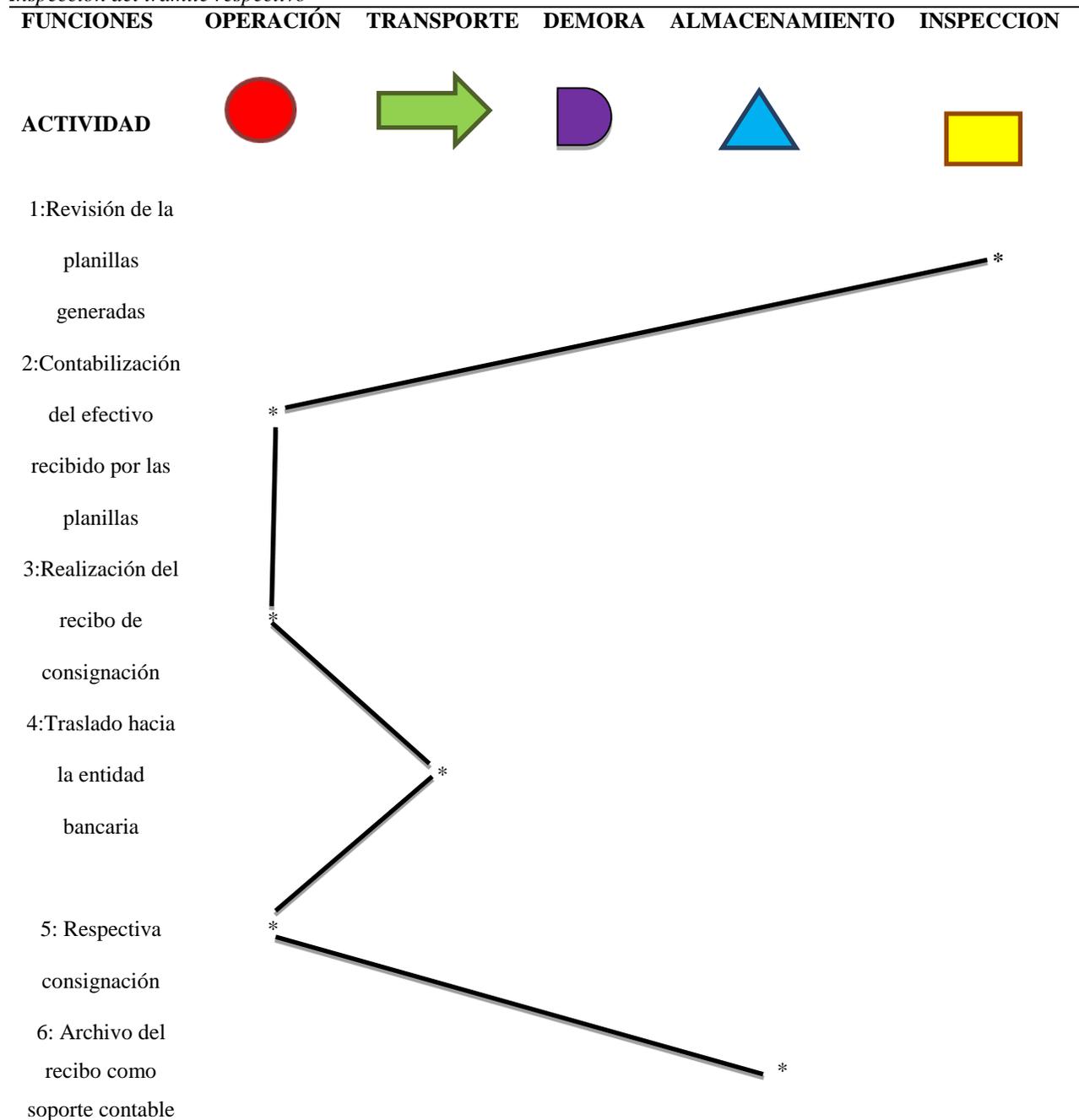
Fuente: Autores del proyecto

Área: administrativa

Encargado: Gerente General

Tabla 14

Inspección del trámite respectivo



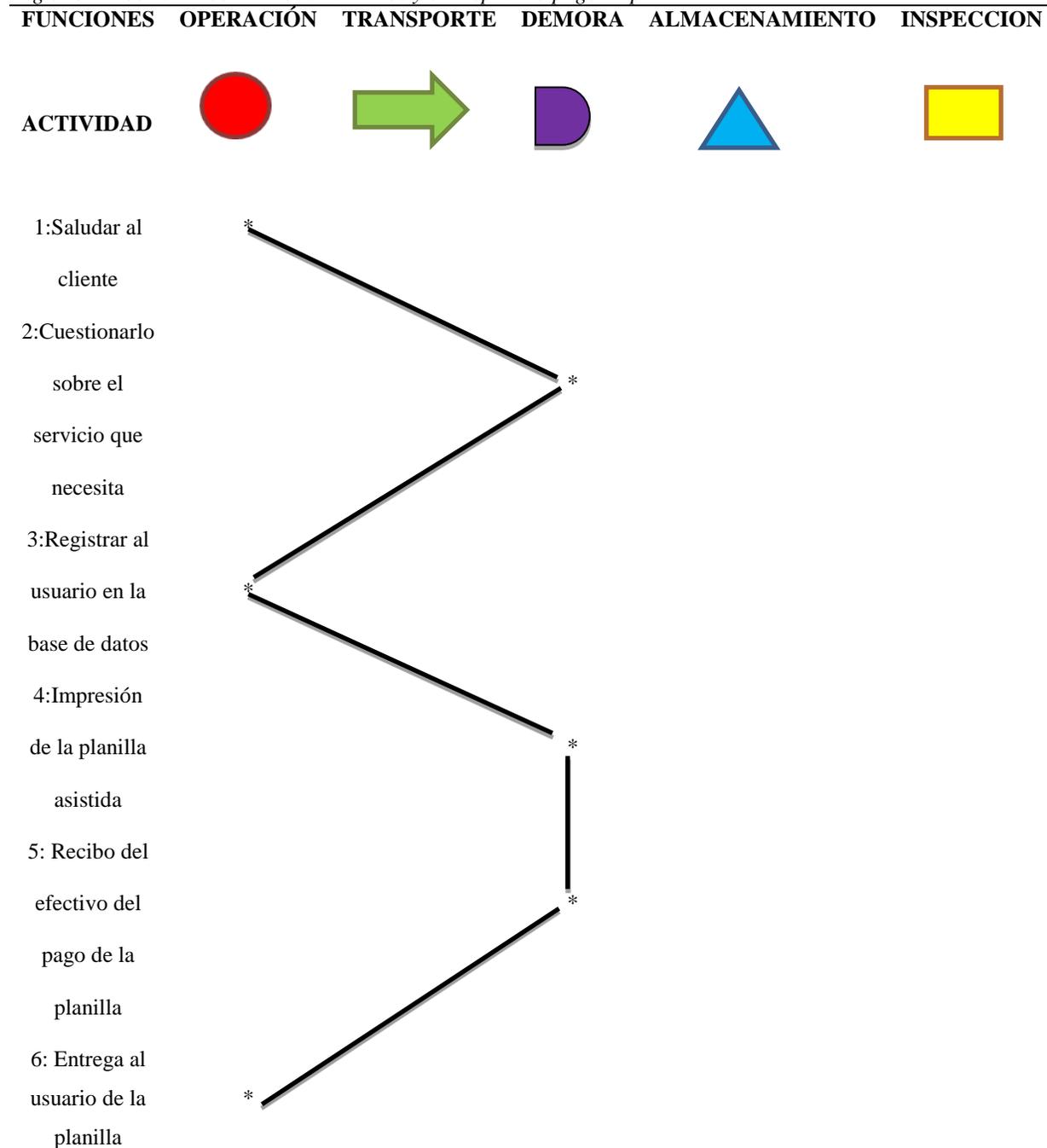
Fuente: Autores del proyecto

Área: administrativa

Encargado: secretaria

Tabla 15

Registro de los usuarios en la base de datos y su respectivo pago de planilla.



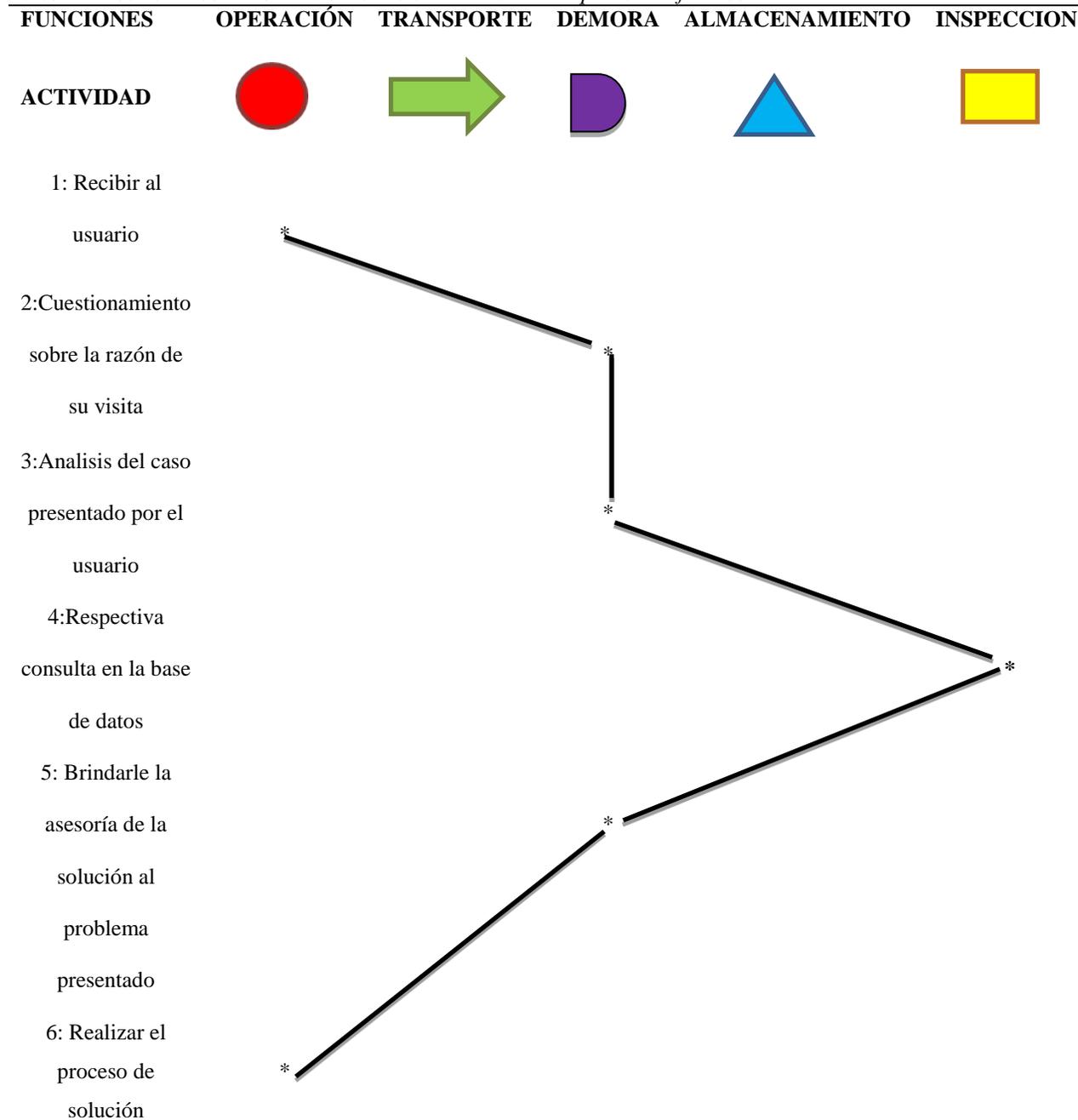
Fuente: Autores del proyecto

Área: comercial

Encargado: asesor comercial

Tabla 16

Asesoría a los usuarios en correcciones al sistema de salud al que están afiliados.



Fuente: Autores del proyecto

5. Conclusiones

Después de haber analizado los datos obtenidos por la encuesta aplicada a la empresa “Aportes En Línea” de la ciudad de Ocaña se puede concluir que:

La elaboración de la misión y la visión, son componentes influyentes que ayudan a la empresa “Aportes En Línea” a conocer cuál es su objeto social, los fines y objetivos que tiene por cumplir ante un mercado tan exigente como lo es actualmente, así mismo permite a la organización proyectarse y saber cuáles son sus metas a futuro, para crecer constantemente.

A través de la realización de este informe también se logró crear valores y objetivos corporativos, donde se resaltan cada una de las virtudes que tiene el recurso humano, en busca de que la empresa cuente con mejores oportunidades y obtenga crecimiento en el ámbito competitivo. Al diseñar el organigrama, se crea un orden jerárquico inclinándolo a la empresa “Aportes En Línea”, a ser una organización honesta, formal y respetando la autoridad funcional en cada una de las áreas.

Por consiguiente, el diseño de una estructura organizacional es fundamental para el óptimo funcionamiento de una empresa, de tal manera que se genere dentro de la organización una coordinación y correcto desempeño de las actividades con el fin de que se puedan superar obstáculos y trabajar de manera ordenada, dando como resultado el agrado y la satisfacción de sus clientes al adquirir los servicios.

Al proponer el manual de funciones y de procedimientos para la asignación de cargos y labores respectivas, se considera que estos son elementos importantes para que haya una equidad en las funciones y responsabilidades y sobre todo para que cada empleado conozca cuáles son sus actividades y procesos adecuados para cumplirlos a cabalidad.

6. Recomendaciones

La empresa “Aportes En Línea” de la ciudad de Ocaña, deberá implementar la estructura organizacional diseñada la cual es factor clave para el surgimiento y éxito de la misma, esto con el propósito de proyectar la empresa a cumplir los objetivos, funciones y procedimientos requeridos, con el fin de ser más competitivos en el mercado, generando así un buen servicio y calidad en las prestaciones que se realicen.

Al incorporar la misión y la visión en la empresa como factores fundamentales para dar a conocer su razón de ser y sus propósitos en un determinado tiempo, es fundamental que cada uno de los empleados conozca y de su debido cumplimiento para el eficiente desempeño de “Aportes En Línea”. Así mismo la organización, deberá tener en cuenta los valores, principios y objetivos corporativos elaborados para generar cultura de trabajo y lograr un crecimiento en el ámbito competitivo y social.

Por consiguiente al hacer uso del organigrama les ayudara a que cada empleado respete su nivel de jerarquía y no interrumpa otras áreas, lo cual significa que todos se desempeñaran de la mejor manera en cada actividad asignada. A través de los manuales de funciones y de procedimientos la empresa “Aportes En Línea” podrá dar a conocer a cada uno de sus trabajadores las respectivas labores que deben realizar y cumplirlas de manera adecuada para el óptimo desarrollo y surgimiento de la empresa.

Referencias

- Bravo, Y. (2012). Manual de funciones. Recuperado el 20 de enero de 2018, de <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>.
- Cecar. (2007). Historia empresarial colombiana,. Recuperado el 20 de enero de 2018, de <file:///D:/26-06-12/Downloads/HISTORIA%20EMPRESARIAL%20COLOMBIANA/HISTORIA%20EMPRESARIAL%20COLOMBIANA.pdf>
- Congreso de Colombia. (2012). Constitución política de Colombia proclamada el 4 de julio de 1991. Bogotá D.C Colombia: Unión Ltda.
- Entrecodigos. (2008). Evolución histórica de las empresas. Recuperado el 20 de diciembre de 2017, de <http://www.entrecodigos.com/2008/05/evolucion-historica-empresas-2.htm>
- Fayol, H. (2015). Funciones y principios de administración. Recuperado el 20 de enero de 2018, de <http://www.apuntesfacultad.com/teoria-de-fayol-funciones-y-principios-de-administracion.htm>
- H., F. (2014). Estructura organizacional. Recuperado el 20 de enero de 2018, de <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacional.htm>

Pérez, E. J. (2015). Constitución Política de Colombia. Recuperado el 20 de enero de 2018, de http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/macroproceso%20disciplinario/constitucion_politica_de_colombia.htm

Tojuelo, J. A. (2014). Código de Comercio. Bogotá.

Zapata, R. C. (2015). Manual de procedimientos. Recuperado el 20 de enero de 2018, de <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>.

Zúñiga, M. C. (2015). Políticas empresariales. Recuperado el 20 de enero de 2018, de <http://empresamia.com/crear-empresa/crear/item/809-que-son-las-politicas-empresariales>

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario dirigido a la representante legal de la empresa aportes en línea de la ciudad de Ocaña.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TECNICO EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA.

OBJETIVO GENERAL: Diseñar la estructura organizacional para la empresa “Aportes en Línea” de la ciudad de Ocaña.

1. ¿A qué se dedica la empresa?

2. ¿Domicilio de la empresa?

3. ¿Cuál es su objetivo general?

4. ¿Tiempo que lleva funcionando la Empresa?

5. ¿Número de empleados con que cuenta la Empresa?

6. ¿Qué valores tiene la empresa?

7. ¿Quiénes son sus principales clientes?

8. ¿Hasta qué año está proyectada su empresa?

9. ¿Qué capacidades observa en sus trabajadores?

10. ¿Cómo se encuentran organizados los cargos y responsabilidades de los empleados?

¡MUCHAS GRACIAS!

Apéndice B. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa aportes en línea de la ciudad de Ocaña.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TECNICO EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA

OBJETIVO GENERAL: Diseñar la estructura organizacional para la empresa “Aportes en Línea” de la ciudad de Ocaña.

Cargo _____

1. Al momento de ingresar a trabajar a la empresa ¿Cómo le dieron a conocer sus funciones?

Verbal__ **Escrita**__

2. Consideras que existe una clara definición de sus funciones.

Sí__ **No**__

3. ¿Cuenta usted con las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo?

Sí__ **No**__

4. ¿Qué nivel de estudio y habilidad exige el cargo?

Bachiller-Técnico__ **Profesional**__ **No requiere**__

5. ¿La descripción de su cargo se encuentra documentada?

Sí__ **No**__

6. ¿Tiene usted conocimiento si “APORTES EN LINEA” cuenta con misión, visión, objetivos, principios y valores para su funcionamiento?

Sí ____ No ____

7. Sabía usted si la empresa cuenta con un manual de funciones y procedimientos?

Sí ____ No ____

8. Usted conoce la existencia de un organigrama en la empresa?

Sí ____ No ____

9. Cree necesario realizar una estructura organizacional que mejore el funcionamiento de la empresa “APORTES EN LINEA”?

Sí ____ No ____

¡MUCHAS GRACIAS!

Apéndice C. Registro fotográfico



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TECNICO EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA.

