

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vicerrectoría Minirecursos	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(58)	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	Evis Yairet Pérez Chacón		
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas y Económicas		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	Administración de Empresas		
<b>DIRECTOR</b>	Mag. Willigton Sanjuán Muñoz		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la Empresa Comunitaria de Acueducto de Río de Oro Administración Pública Cooperativa		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Analysis of the administrative process and its impact on the operation of the Community Aqueduct Company of Río de Oro Cooperative Public Administration		
<b>RESUMEN (70 palabras)</b>			
<p>El presente plan de trabajo permite presentar los resultados obtenidos durante el periodo estipulado en el cronograma de actividades en las pasantías profesional el cual se realizó un análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa EMCAR A.P.C de Río de Oro, Cesar. El anterior le permite a la empresa comprender las diferentes situaciones que se presentan y ayudar a orientar los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos.</p>			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
<p>This work plan allows presenting the results obtained during the period stipulated in the schedule of activities in the professional internships, in which an analysis of the administrative process and its impact on the operation of the EMCAR A.P.C company in Río de Oro, Cesar, was carried out. The above allows the company to understand the different situations that arise and help direct efforts towards meeting objectives.</p>			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Mejoramiento, empresa, servicio, procesos, ventas.		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Improvement, company, service, processes, sales.		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 57	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	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  
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la Empresa Comunitaria  
de Acueducto de Rio de Oro Administración Pública Cooperativa

Evis Yairet Pérez Chacón

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula Santander,

Ocaña

Administración de Empresas

Mag. Willigton Sanjuan Muñoz

11 Marzo de 2022

## Índice

<b>Capítulo 1. Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la Empresa Comunitaria de Acueducto de Rio de Oro Administración Pública Cooperativa</b>	<b>8</b>
1.1 Descripción breve de la empresa	8
1.1.1 Misión	8
1.1.2 Visión	9
1.1.3 Objetivos de la empresa	9
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional	9
1.2 Descripción de la dependencia asignada	12
1.2.1 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	12
1.2.1 Planteamiento del problema	13
1.3 Objetivos de la pasantía	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Descripción de actividades a desarrollar	15
<b>Capítulo 2. Enfoque referencial</b>	<b>17</b>
2.1 Enfoque conceptual	17
2.2 Enfoque legal	18
<b>Capítulo 3. Presentación de resultados</b>	<b>21</b>
3.1 Analizar de qué manera incide la planeación estratégica, en el crecimiento económico de la empresa	21
3.2 Establecer cómo influye la estructura organizacional de la empresa, en la segregación de funciones de los empleados	34
3.3 Estrategias para el diseño y mejoramiento de planeación en la empresa con un direccionamiento enfocado	37
<b>Capítulo 4. Diagnóstico final</b>	<b>41</b>
<b>Capítulo 5. Conclusiones</b>	<b>42</b>
<b>Capítulo 6. Recomendaciones</b>	<b>43</b>
<b>Referencias</b>	<b>44</b>
<b>Apéndices</b>	<b>45</b>

## Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA	13
Tabla 2. Actividades	16
Tabla 3. Conocimiento de la misión de EMCAR A.P.C	23
Tabla 4. Conocimiento de la visión de EMCAR A.P.C	24
Tabla 5. Existencia de una declaración de valores corporativos	25
Tabla 6. Conocimiento de las políticas comportamiento de la empresa EMCAR A.P.C	26
Tabla 7. Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa EMCAR A.P.C	27
Tabla 8. Calificación de las habilidades del jefe inmediato	28
Tabla 9. Calificación a la fluidez de la comunicación en la empresa EMCAR A.P.C	29
Tabla 10. Estilo de liderazgo manejado por la empresa	30
Tabla 11. Control administrativo	31
Tabla 12. Apoyo a los riesgos con los controles implementados	32
Tabla 13. Medición del desempeño en la empresa EMCAR A.P.C	32
Tabla 14. Evaluación efectiva de las actividades	33

## Lista de figuras

Figura 1. Estructura orgánica y administrativa	10
Figura 2. Conocimiento de la misión de EMCAR A.P.C	23
Figura 3. Conocimiento de la visión de EMCAR A.P.C	24
Figura 4. Existencia de una declaración de valores corporativos	25
Figura 5. Conocimiento de las políticas de comportamiento en la empresa EMCAR A.P.C	26
Figura 6. Conocimiento de la estructura organizacional de empresa EMCAR A.P.C	27
Figura 7. Calificación de las habilidades del jefe inmediato	28
Figura 8. Calificación a la fluidez de la comunicación en la empresa EMCAR A.P.C	29
Figura 9. Estilo de liderazgo manejado por la empresa	30
Figura 10. Control administrativo	31
Figura 11. Apoyo a los riesgos con los controles implementados	32
Figura 12. Medición del desempeño en la empresa EMCAR A.P.C	33
Figura 13. Evaluación efectiva de las actividades	34
	36

## Lista de apéndices

Apéndice A. Cronograma	46
Apéndice B. Recuento fotográfico	47
Apéndice C. Encuesta aplicada	51
Apéndice D. Cartas	56

## **Resumen**

El presente plan de trabajo permite presentar los resultados obtenidos durante el periodo estipulado en el cronograma de actividades en las pasantías profesional el cual se realizó un análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa EMCAR A.P.C de Río de Oro, Cesar.

El anterior le permite a la empresa comprender las diferentes situaciones que se presentan y ayudar a orientar los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos, contribuyendo al estudio de los elementos claves de la gestión, para así, estructurar el plan de desarrollo estratégico mediante la práctica profesional en la empresa teniendo en cuenta todas las actividades propuestas en el cronograma con el fin de lograr el cumplimiento de cada una.

## **Introducción**

El presente informe está formado por el plan estratégico de Empresa Comunitaria de Acueducto, Río de Oro EMCAR APC, desde principio de los tiempos, el ser humano ha sentido la necesidad de mejorar sus condiciones de vida, en su afán por satisfacer su necesidad básica, como medida de rigor, motivada por sus instintos naturales para asegurar la supervivencia y la preservación de la especie están está formado por las actividades realizadas en la asignatura de pasantías profesional desde el 16 de agosto del 2021 hasta el 17 de diciembre del 2021; se contó con información detallada acerca de la organización y el estado actual en la que se encuentra la empresa servicios públicos, su estructura organizacional, con el fin de reestructurarla ya que está un poco antigua y desactualizada, también realizar un análisis a medida que se vayan realizando las actividades del proceso administrativo que se presenta en ella.

Adicional a esto para definir y rediseñar las Políticas, valores corporativos, principios, misión y visión, para realizar una planificación estratégica clara y concisa tanto interna como externamente, y así llevar un servicio de calidad a los usuarios; puesto que trabajando en equipo de toman las mejores decisiones para el bienestar de la comunidad llevando un buen servicio público hasta sus hogares.

## **Capítulo 1. Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la Empresa Comunitaria de Acueducto de Río de Oro Administración Pública Cooperativa**

### **1.1 Descripción breve de la empresa**

La empresa EMCAR es una entidad descentralizada de la Alcaldía Municipal de Río de Oro, Cesar formada mediante acta de asamblea general de constitución N° 001 del 25 de Octubre del 2004, la cual se creó bajo la Administración Pública Cooperada Empresa Comunitaria de Acueducto de Río de Oro “EMCAR A.P.C, Entidad prestadora de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

En la entidad prestadora de servicios se trabaja con ética, respeto, compromiso y gran sensibilidad social para mejorar la calidad de vida de los usuarios, satisfaciendo sus necesidades de agua potable y saneamiento básico, con conciencia ambiental, generando desarrollo para el municipio y valor para nuestros asociados, soportados en la efectividad del servicio y el bienestar de nuestra gente (Admemcaroot, 2020).

#### **1.1.1 Misión**

Mejorar la calidad de vida de los usuarios, satisfaciendo las necesidades de agua potable y saneamiento básico, con conciencia ambiental, generando desarrollo para el municipio y valor para nuestros socios, soportados en la efectividad y el bienestar de la gente (Admemcaroot, 2020).

### **1.1.2 Visión**

La visión es consolidarnos como una empresa comunitaria modelo y líder en la prestación de servicio integral de acueducto y saneamiento básico en el municipio y la provincia, con inspiración para el desarrollo de nuevos negocios complementarios para el 2021 ser una empresa de ejemplo y altamente sostenible (Admemcaroot, 2020).

### **1.1.3 Objetivos de la empresa**

Los objetivos de la empresa EMCAR A.P.C están dirigidos a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios, satisfaciendo sus necesidades de agua potable y saneamiento básico.

Asegurar la eficiencia en la prestación de los servicios públicos operados por la Empresa teniendo en cuenta la sostenibilidad ambiental.

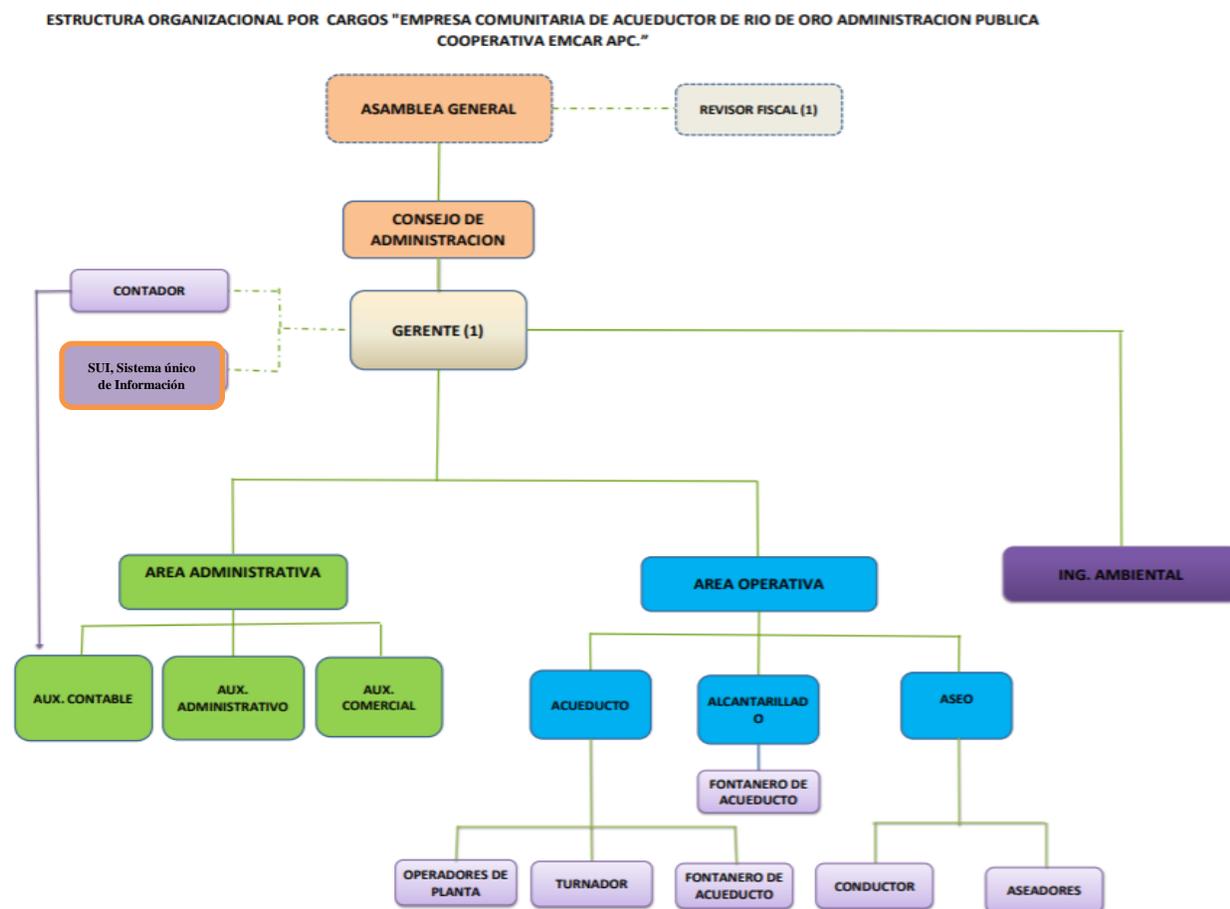
Desarrollar y mantener un equipo humano comprometido y competente.

Ser reconocidos como una empresa amable y justa, generadora de calidad de vida

### **1.1.4 Descripción de la estructura organizacional**

Figura 1

## Estructura orgánica y administrativa



*Nota.* El gráfico muestra la estructura organizacional de la empresa (2020)

El presente organigrama está organizado de forma jerárquica, de tipo centralizado, es decir, el alto cargo de la jerarquía es el gerente y es quien toma las decisiones, teniendo así una cadena de mando. Su estructura es lineal ya que permite que los cargos estén bien delimitados en la estructura; está dividida en áreas según los procesos productivos y su especialización.

La Empresa Comunitaria de Acueducto de Río de Oro Cesar, a través de este esquema se representa la estructura interna de la empresa, las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos y

líneas de autoridad.

Principalmente este organigrama por su naturaleza es micro administrativo ya que corresponde a una sola organización, su finalidad es informativo puesto que es accesible a personas no especializadas, por su ámbito es específico porque muestran en forma particular la estructura de un área de la organización, en cuanto a su contenido es integral, representa gráficas de todas las unidades administrativas de la organización, sus relaciones de jerarquía, además su disposición gráfica es vertical en vista de que presenta las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada.

Por otro lado el mayor nivel de esta estructura es la asamblea general teniendo una relación de coordinación con el revisor fiscal, el siguiente al mando es el consejo de administración y después con el gerente, quien tiene una colaboración con el contador y el SUI (Sistema único de información), además comunicación con la ingeniera ambiental, luego se desprenden dos áreas, una es la área administrativa donde se encuentran el auxiliar contable tiene una relación con el contador, un auxiliar administrativo y el auxiliar comercial.

Finalmente, la segunda es el área operativa que se divide en tres partes, uno es el acueducto, que se distribuye en tres operadores de planta, un turnador y un fontanero de acueducto, el otro es el alcantarillado, allí se encuentra un fontanero de acueducto y el último es el de aseo donde está un conductor y seis aseadores.

## 1.2 Descripción de la dependencia asignada

En la empresa comunitaria de acueducto EMCAR A.P.C de Río de Oro a cargo del gerente Adolfo Rizo Contreras, se encuentra ubicada en el área administrativa con el objetivo de realizar una reestructuración del proceso administrativo, el cual es antiguo y se debe buscar estrategias que mejoren la estructura administrativa y organizacional con el fin de mantener el orden, transparencia y tomar las decisiones correctas. Teniendo en cuenta el proceso administrativo en cuanto análisis de cada dependencia en la empresa.

### 1.2.1 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

**Tabla 1**

*Matriz DOFA*

	<p><b>Fortalezas (F)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Área contable y financiera creada.</li> <li>2. Eficiencia en las áreas y departamentos.</li> <li>3. Trabajo en equipo.</li> <li>4. Responsabilidad ambiental.</li> </ol>	<p><b>Debilidades (D)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir procesos administrativos.</li> <li>2. Desconocimiento de la misión de la empresa.</li> <li>3. Desconocimiento de la visión de la empresa.</li> <li>4. Falencias en el manejo contable ya que no está bien estructurado.</li> <li>5. No tienen en cuenta los manuales de funciones.</li> <li>6. No tienen cuenta con manuales de procedimientos.</li> </ol>
<p><b>Oportunidades (O)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ubicación de la empresa en un punto estratégico y central.</li> <li>2. Capacitaciones a los</li> </ol>	<p><b>Estrategias (FO)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Realizar capacitaciones de fortalecimiento en el área de talento humano.</li> <li>*Desarrollo de</li> </ul>	<p><b>Estrategias (DO)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Mejoramiento continuo en los procesos contables.</li> <li>*Capacitaciones del manejo de activos y</li> </ul>

empleados periódicamente.	estrategias de control de las áreas de la empresa. * Formular alternativas para el cumplimiento de las actividades.	recursos financieros. *Fomentar el uso de herramientas tecnológicas. *Capacitaciones para dar a conocer la misión, visión de la empresa. * Revisión de los manuales de funciones y de procedimientos y darlos a conocer a los empleados.
<b>Amenazas (A)</b> 1. Incremento de costos. 2. Falta capacitación para el recurso humano. 3. Crisis económica de los usuarios. 4. Endeudamiento de los usuarios. 5. Difícil recuperación de cartera.	<b>Estrategias (FA)</b>  *Presentar diagnósticos financieros. * Realizar registros cronológicos de las operaciones contables. *Proponer asesorías financieras.	<b>Estrategias (DA)</b> *Generar espacios de retroalimentación de las actividades desarrolladas en cada proceso administrativo y contable. * Implementar estrategias para la recuperación de cartera. *Incrementar la competitividad organizacional.

*Nota.* La tabla describe la matriz DOFA de la dependencia asignada en la empresa EMCAR APC. (2021)

### 1.2.1 Planteamiento del problema

A pesar de haber logrado su expansión en la región, la empresa comunitaria de acueducto EMCAR A.P.C de Rio de Oro ha perdido terreno en otras áreas, en este caso el proceso administrativo de la empresa es obsoleto y afecta su operatividad, lo cual se ve reflejado por una serie de inconvenientes que aquejan al negocio.

Uno de los inconvenientes, es la falta de planeación estratégica en la empresa, que provoca un retraso en su crecimiento económico, pues la misión, visión y objetivos son antiguos

desde el año 2018 y no son conocidos por los empleados, ya que consideran una pérdida de tiempo, pero en realidad definir la misión, visión, valores, políticas le brinda estabilidad y coherencia en las operaciones a la empresa.

Además, la estructura organizacional de la empresa es ambigua lo que se quiere conservar el nivel jerárquico, pero concretando cada área y departamento, y se ve reflejada por la confusión en la segregación de funciones, al no existir una delimitación y un concepto claro de las responsabilidades correspondientes a cada departamento, ocasiona que los empleados asuman tareas que no les corresponde. Además, al existir un manual de funciones, pero no conocido por los empleados ocasiona la superposición de funciones, es decir, dos o más empleados realizan las mismas labores, independientemente de su cargo.

Por último, el control en las operaciones de la empresa es deficiente, por la ausencia de políticas relativas al personal, esto ocasiona que no se realicen evaluaciones de desempeño del talento humano, por lo tanto, no se puede medir el grado de eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades que realizan los empleados.

### **1.3 Objetivos de la pasantía**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar cómo el proceso administrativo incide en la operatividad de la empresa comunitaria de acueducto EMCAR A.P.C de Río de Oro.

### 1.3.2 Objetivos específicos

Analizar de qué manera incide la planeación estratégica, en el crecimiento económico de la empresa.

Establecer cómo influye la estructura organizacional de la empresa, en la segregación de funciones de los empleados.

Establecer estrategias para el diseño y mejoramiento de planeación en la empresa con un direccionamiento enfocado.

### 1.4 Descripción de actividades a desarrollar

**Tabla 2**

<i>Actividades</i>		
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Analizar cómo el proceso administrativo incide en la operatividad de la	Analizar de qué manera incide la planeación estratégica, en el crecimiento económico de la empresa.	Aplicar entrevista al gerente. Aplicar encuesta a los trabajadores. Tabular la información. Realizar diagnóstico de la empresa de servicios públicos EMCAR A.P.C.

“Tabla 2” “Continuación”

empresa comunitaria de acueducto EMCAR A.P.C de Río de Oro.	Establecer cómo influye la estructura organizacional de la empresa, en la segregación de funciones de los empleados.	Revisión de la estructura organizacional de la empresa. Diseñar la nueva estructura organizacional de la empresa. Dar a conocer al gerente la nueva estructura organizacional de la empresa a través de una reunión.
	Establecer estrategias para el diseño y mejoramiento de planeación en la empresa con un direccionamiento enfocado.	Rediseñar la misión de la empresa. Rediseñar la visión de la empresa. Rediseñar los valores de la empresa. Rediseñar las políticas de la empresa. Rediseñar los principios de la empresa. Presentación y socialización de las actividades realizadas. Elaboración del informe final.

*Nota.* La tabla describe cada una de las actividades a desarrollar en la empresa EMCAR APC

(2021).

## Capítulo 2. Enfoque referencial

### 2.2 Enfoque conceptual

La Administración es el proceso de lograr que las cosas se realicen por medio de la planeación, organización, delegación de funciones, integración de personal, dirección y control de otras personas, creando y manteniendo un ambiente en el cual la persona se pueda desempeñar entusiastamente en conjunto con otras, sacando a relucir su potencial, eficacia y eficiencia y lograr así fines determinados (Ocasio, 2019).

Por otra parte, la planeación estratégica permite a la empresa formular los objetivos que desea alcanzar y además establecer las acciones necesarias para lograr todas las metas, siendo una herramienta de gestión que permite establecer el que hacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno (Jaime, 2018).

De otra parte, el proceso administrativo nació a principios del siglo XX liderado por Henry Fayol, el cual identificó la estructura básica de la práctica administrativa, pues le dio la capacidad de abstracción mucho más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más enfocados a las necesidades de las organizaciones (Hernández, 2017).

Siguiendo con la idea Idalberto Chiavenato dice que el proceso administrativo está enfocado a la planeación, siendo esta la primera función que se desarrolla para lograr los

objetivos propuestos, ya que en ella se planean las actividades a realizar en la organización, de otra parte, determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden (Chiavenato, 2019).

De igual forma, se debe realizar el proceso de organizar para alcanzar los objetivos, ejecutar los planes y lograr que las personas trabajen con eficiencia, de manera lógica y distribuir la autoridad para evitar conflictos y confusiones, como también se debe dirigir para poner en marcha las actividades y ejecutarlas. Y por último controlar siendo la función que busca asegurar lo planeado, organizado y dirigido cumpliendo con los objetivos previstos (Chiavenato, 2019).

## **2.2 Enfoque legal**

**Constitución Política de Colombia 1991.** 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.

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 (República de Colombia, 2012)

**Código sustantivo del trabajo.** Adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de

1950 "Sobre Código Sustantivo del Trabajo", publicado en el Diario Oficial No 27.407 del 9 de septiembre de 1950, en virtud del Estado de Sitio promulgado por el Decreto Extraordinario No 3518 de 1949 (Congreso de Colombia, Código sustantivo de trabajo, 2012)

Artículo 2. Aplicación territorial. El presente Código rige en todo el territorio de la República para todos sus habitantes, sin consideración a su nacionalidad. (Congreso de Colombia, Código sustantivo de trabajo, 2012)

Artículo 3. Relaciones que regula. El presente Código regula las relaciones de derecho individual del Trabajo de carácter particular, y las de derecho colectivo del Trabajo, oficiales y particulares. (Congreso de Colombia, Código sustantivo de trabajo, 2012)

**Decreto 1978 de 1989** (agosto 31), por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 70 de 1988. El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las facultades que le confiere el numeral 3 del artículo 120 de la Constitución Política. Decreta: Artículo 1°. Los trabajadores permanentes vinculados mediante relación legal y reglamentaria o por contrato de trabajo, al servicio de los Ministerios, departamentos administrativos, superintendencias, establecimientos públicos, unidades administrativas especiales, empresas industriales o comerciales de tipo oficial y sociedades de economía mixta tanto en el orden nacional como en las entidades territoriales; tendrán derecho a que la respectiva entidad les suministre en forma gratuita, cada cuatro meses, un par de zapatos y un vestido de trabajo (República de Colombia, Decreto 1978 de 1989, 2012)

**Ley 142 de 1994.** Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos

domiciliarios y se dictan otras disposiciones. El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365 a 370 de la Constitución Política (Congreso de Colombia, Ley 142 de 1994, 2018).

### **Capítulo 3. Presentación de resultados**

#### **3.1 Analizar de qué manera incide la planeación estratégica, en el crecimiento económico de la empresa**

Para el desarrollo del objetivo se aplicó una entrevista al administrador Adolfo Rizo Contreras, gerente de la empresa EMCAR A.P.C de Río de Oro, Cesar, donde de forma informal afirmó que la entidad posee falencias en la estructura organizacional, ya que estas herramientas están muy obsoletas y desactualizadas por lo que solicitó al pasante organizar dichos elementos especialmente la misión, visión, valores, principios y organigrama siendo lo más urgente.

Además de lo anterior el gerente es consciente de la importancia y necesidad de estructurar adecuadamente la empresa, ya que esto le permite establecer la cantidad de recurso humano que requieren para poder llevar a cabo sus funciones de forma óptima, tener delimitadas las responsabilidades y los responsables de cada área o proceso, así como sus superiores y lograr que la entidad sea más eficiente y productiva cumpliendo con los objetivos de la misma.

Por lo tanto, para el diseño de la estructura organizacional se debe tener en cuenta, la estrategia organizacional, el modelo de estructura, los perfiles para los puestos de trabajo, el recurso humano y la comunicación, la cual debe ser diseñada de forma tal que todos los colaboradores que requieran coordinación con otros departamentos o proceso puedan coordinar esfuerzos por medio de las líneas de comunicación adecuadas a la empresa.

Seguando con el desarrollo del objetivo específico se aplicó una encuesta a los catorce empleados de la empresa y a continuación se exponen los resultados de la misma.

**Tabla 3**

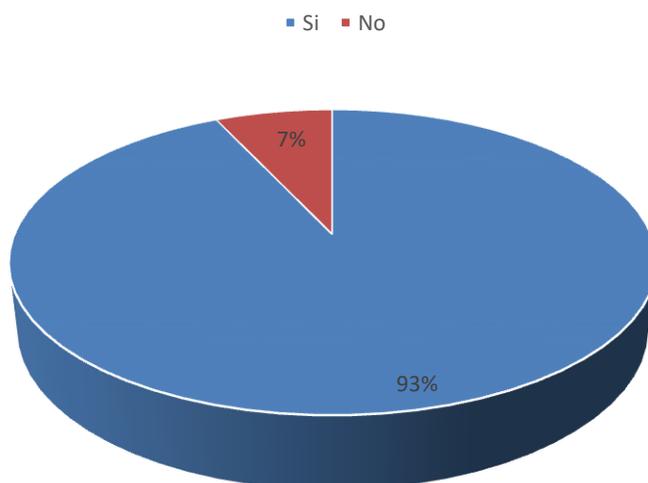
*Conocimiento de la misión de EMCAR A.P.C*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	93%
No	1	7%
TOTAL	14	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa (2021)

**Figura 2**

*Conocimiento de la misión de EMCAR A.P.C*



*Nota.* La figura muestra el conocimiento de la misión que tienen los colaboradores de la empresa (2021)

Según la encuesta aplicada el 93% de los empleados conocen la misión de la entidad, la cual es el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios, satisfaciendo las necesidades de agua potable y saneamiento básico, con conciencia ambiental, generando desarrollo para el

municipio y valor para nuestros socios, soportados en la efectividad y el bienestar de la gente.

**Tabla 4**

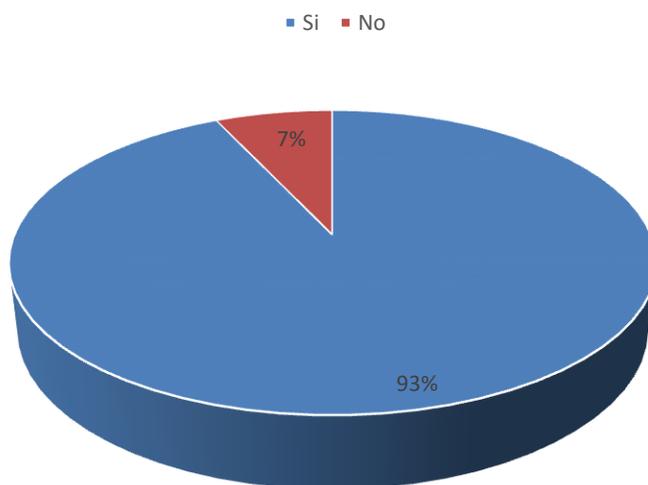
*Conocimiento de la visión de EMCAR A.P.C*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	93%
No	1	7%
TOTAL	14	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa (2021)

**Figura 3**

*Conocimiento de la visión de EMCAR A.P.C*



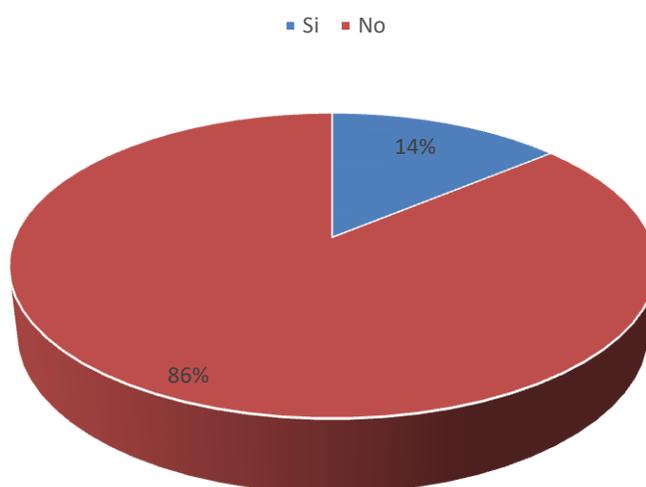
*Nota.* La figura muestra el conocimiento de la visión que tienen los colaboradores de la empresa (2021)

Según la encuesta aplicada el 93% de los empleados conocen la visión, mientras que el 1% desconocen tal herramienta de la empresa, teniendo como objetivo el modelo y líder en la prestación de servicio integral de acueducto y saneamiento básico en el municipio y la provincia, con inspiración para el desarrollo de nuevos negocios complementarios para el 2022 ser una entidad de ejemplo y altamente sostenible.

**Tabla 5***Cuáles son los valores corporativos*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	14%
No	12	86%
TOTAL	14	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa (2021)

**Figura 4***Cuáles son los valores corporativos*

*Nota.* La figura muestra la existencia de una declaración de valores corporativos en la empresa (2021)

Según los encuestados el 86% de los mismos afirman que no se les ha realizado declaratoria de valores corporativos, ya que estos son la esencia filosófica que guía la manera en que los integrantes de un equipo trabajan juntos y se apoyan entre sí. De igual forma, son sólidos cuando se crean a la medida de las características específicas de una organización en particular. De otra parte, el 14% dicen que si conocen dichos elementos.

**Tabla 6**

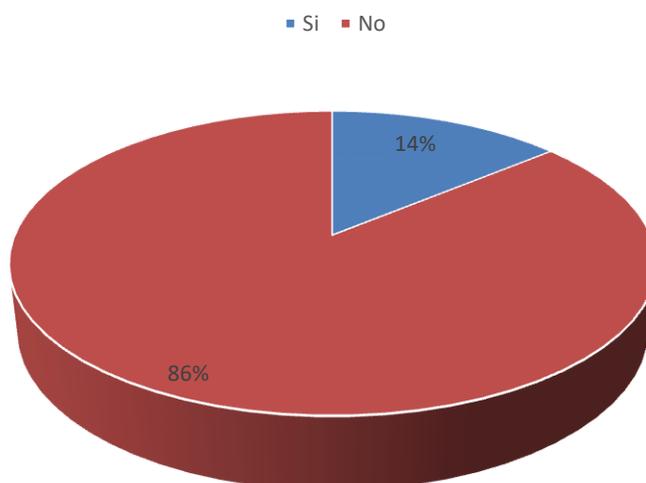
*Cuáles son las políticas de comportamiento en la empresa EMCAR A.P.C*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	14%
No	12	86%
TOTAL	14	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa (2021)

**Figura 5**

*Cuáles son las políticas de comportamiento en la empresa EMCAR A.P.C*



*Nota.* La figura muestra las políticas de comportamiento en la empresa (2021)

Una Política Organizacional es una orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización, es por esto que se debe mencionar que en la empresa EMCAR se evidencian falencias en dicho aspecto ya que el 86% de las personas encuestadas las desconocen siendo la mayoría de los empleados.

**Tabla 7**

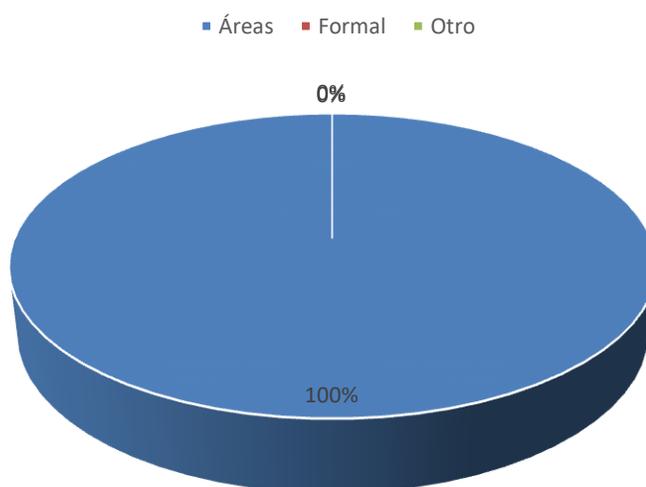
*Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa EMCAR A.P.C*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Áreas	14	100%
Formal	0	0%
Otro	0	0%
TOTAL	14	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa (2021)

**Figura 6**

*Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa EMCAR A.P.C*



*Nota.* La figura muestra el conocimiento de la estructura organizacional de la empresa (2021)

El 100% de las personas encuestadas afirman que la estructura de la empresa EMCAR APC, está formada por las áreas funcionales que son similares entre una y otra, más allá del rubro en el que se especialicen. Sin embargo, según el tamaño de la organización, varía la estructura y distribución de cada una.

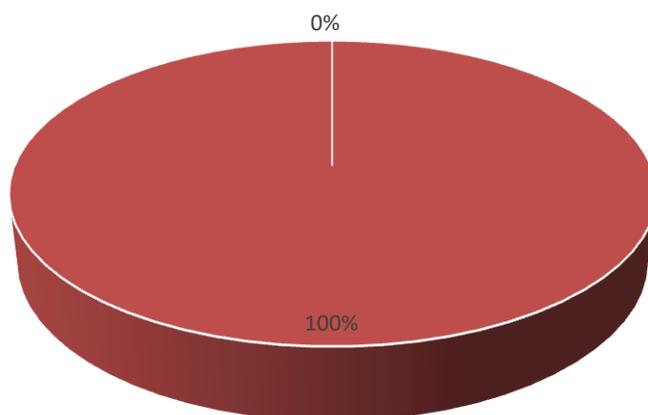
**Tabla 8***Calificación de las habilidades del jefe inmediato*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desconozco sus habilidades	0	0%
Es buen comunicador	14	100%
Le cuesta trabajo comunicar	0	0%
TOTAL	14	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa (2021)

**Figura 7***Calificación de las habilidades del jefe inmediato*

■ Desconozco sus habilidades ■ Es buen comunicador ■ Le cuesta trabajo comunicar



*Nota.* La figura muestra la calificación de las habilidades del jefe inmediato (2021)

El 100% de las personas encuestadas afirman que la mejor habilidad que poseen el gerente de la empresa actual es que es un excelente comunicador, es decir es claro con las ordenes que se dan y posee muy buenos conocimientos gerenciales por lo que ha logrado mantener la empresa en el mercado de los servicios públicos.

**Tabla 9**

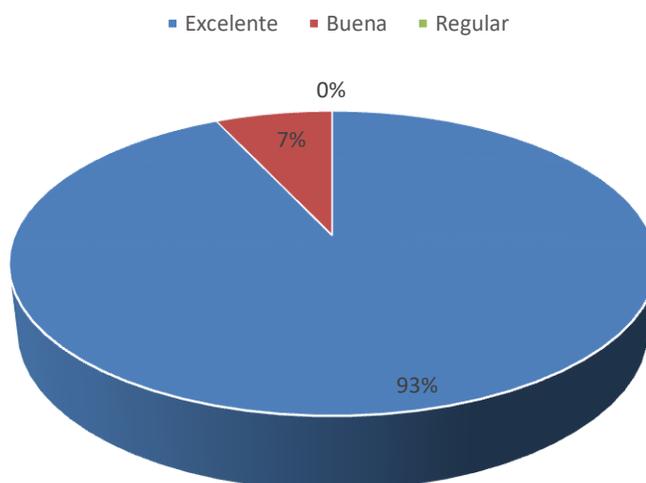
*Calificación a la fluidez de la comunicación en la empresa EMCAR A.P.C*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	13	93%
Buena	1	7%
Regular	0	0%
TOTAL	14	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa (2021)

**Figura 8**

*Calificación a la fluidez de la comunicación en la empresa EMCAR A.P.C*



*Nota.* La figura muestra la calificación de la fluidez comunicacional en la empresa EMCAR A.P.C (2021)

Quando existe fluidez en una empresa, los procesos transcurren sin trabas, la información circula libremente y las personas intercambian ideas y cooperan unas con otras. El mejor indicador de esa característica es el nivel de comunicación transversal, es decir, entre los diversos departamentos de la organización, por lo tanto, en la empresa EMCAR APC, se debe decir que el 93% la califica como excelente y el 7% como buena con lo que se evidencia muy buenos canales de comunicación interna y externa.

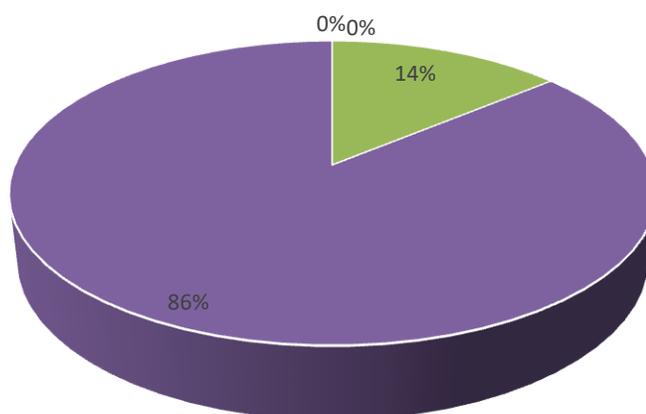
**Tabla 10***Estilo de liderazgo manejado por la empresa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Burocrático	0	0%
Autocrático	0	0%
Transaccional	2	14%
Transformacional	12	86%
TOTAL	14	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa (2021)

**Figura 9***Estilo de liderazgo manejado por la empresa*

■ Burocrático ■ Autocrático ■ Transaccional ■ Transformacional



*Nota.* La figura muestra el estilo de liderazgo manejado por la empresa EMCAR A.P.C (2021)

El 86% de los empleados encuestados dicen que el tipo de liderazgo que se maneja en la empresa es el transformacional, ya que este estilo de liderazgo es en el que los líderes alientan, inspiran y motivan a los empleados a innovar y crear cambios que ayudarán a crecer y dar forma al éxito futuro de la empresa, es decir, el desarrollo positivo de los seguidores. Mientras que el 14% escogió el transaccional en el cual el líder empresarial incentiva el desempeño laboral de las tareas, implementando un sistema de premios y castigos.

**Tabla 11**

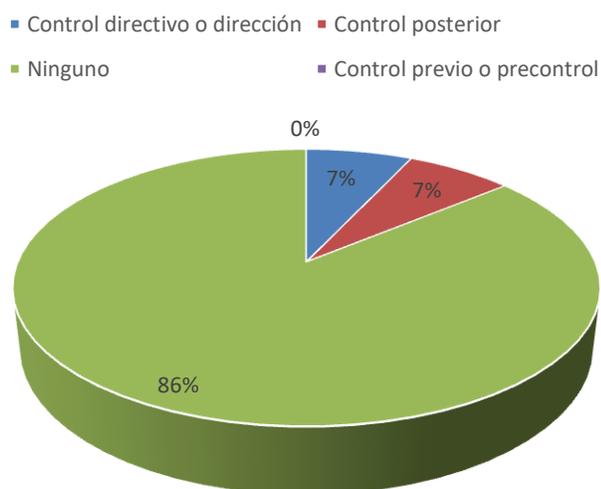
*Control administrativo*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Control directivo o dirección	1	7%
Control posterior	1	7%
Ninguno	12	86%
Control previo o precontrol	0	0%
TOTAL	14	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa (2021)

**Figura 10**

*Control administrativo*



*Nota.* La figura muestra el control administrativo manejado por la empresa EMCAR A.P.C (2021)

Se debe mencionar que el 86% de las personas encuestadas afirman que no se tiene en la empresa un control administrativo, siendo este necesario para asegurar que los procesos se realicen de manera correcta y que las decisiones tomadas concuerden con la planificación y los objetivos de la empresa en cuestión. De otra parte, el 7% dice que se tiene un control previo por parte de los directivos, de lo cual no se tiene una certeza clara.

**Tabla 12**

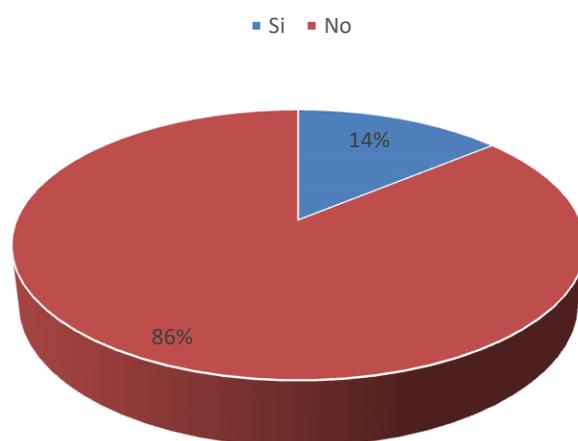
*¿Apoyo a los riesgos con los controles implementados?*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	14%
No	12	86%
TOTAL	14	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa (2021)

**Figura 11**

*¿Apoyo a los riesgos con los controles implementados?*



*Nota.* La figura muestra el apoyo a los riesgos con los controles implementados por la empresa EMCAR A.P.C (2021)

El 86% de las personas encuestadas dicen que no se tiene apoyo óptimo para controlar los riesgos en la empresa, mientras que el 14% dicen que si se tienen.

**Tabla 13**

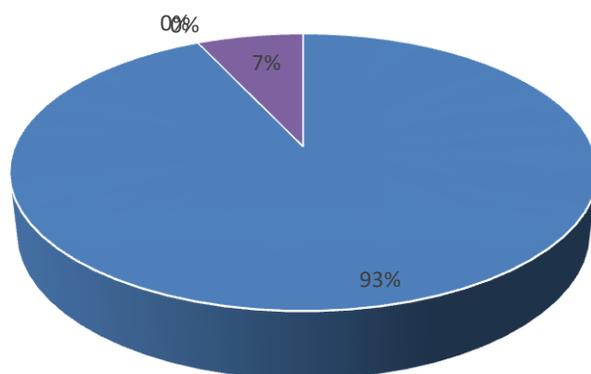
*Medición del desempeño en la empresa EMCAR A.P.C*

CONCEPTO	RECUENCIA	PORCENTAJE
Observación directa	13	93%
Indicadores de rendimiento de procesos	0	0%
Satisfacción de los clientes	0	0%
Indicadores de efectividad	1	7%
TOTAL	14	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa (2021)

**Figura 12***Medición del desempeño en la empresa EMCAR A.P.C*

- Observación directa
- Indicadores de rendimiento de procesos
- Satisfacción de los clientes
- Indicadores de efectividad



*Nota.* La figura muestra la medición del desempeño de la empresa EMCAR A.P.C (2021)

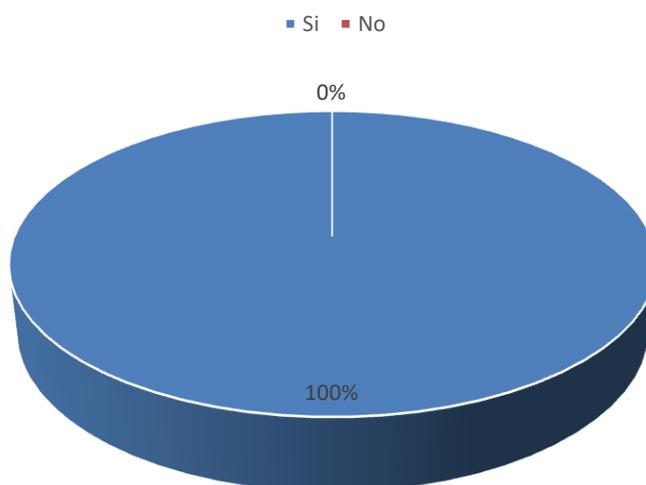
El 93% de las personas encuestadas afirman que la medición del desempeño se efectúa por medio de la observación directa, la cual es realizada por el gerente, mientras que el 7% dice que el cálculo se hace a través de indicadores de efectividad.

Lo anterior teniendo en cuenta que la efectividad es la combinación de eficacia y eficiencia. Indicador de valor: La relación entre el valor percibido cuando obtienes algo (un producto, por ejemplo) y la cantidad gastada para obtenerlo.

**Tabla 14***Evaluación efectiva de las actividades*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100%
No	0	0%
TOTAL	14	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa (2021)

**Figura 13***Evaluación efectiva de las actividades*

*Nota.* La figura muestra la evaluación efectiva de las actividades de la empresa EMCAR A.P.C (2021)

El 100% de las personas encuestadas dicen que en la empresa se lleva una evaluación efectiva de las actividades realizadas a diario, con lo que siempre se ha buscado la eficiencia, eficacia y optimizar el servicio ofrecido a la comunidad.

**Diagnóstico.** Como se puede evidenciar en el análisis de los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores, estos conocen la misión, visión, valores y políticas aunque se debe mencionar que las mismas están muy desactualizadas por lo que es urgente realizar un replanteo de las mismas, en cuanto a las habilidades y comunicación tanto con los trabajadores como con el jefe inmediato se obtuvo un buen resultado, ya que cuentan con una buena comunicación entre sí, manejando un liderazgo y control acertado al interior de la entidad.

En cuanto al desempeño se debe decir que la empresa, se mide de forma periódica con un acompañamiento o evaluación de las actividades en cuanto las funciones correspondientes a cada trabajador.

En el diagnóstico de la empresa se hace un análisis de los aspectos de todas las áreas en las cuales se evidencian debilidades, para determinar las falencias y fortalezas que se trabajarán en la pasantía, con el fin de solventarlas poco a poco, ya que el objetivo de las actividades planteadas es la realización del trabajo es la estructuración de la misión, visión, valores y principios, logrando con esto que la empresa tenga una planeación estratégica concreta y llevar a los usuarios ideas más claras, con el fin de ser una gran entidad prestadora de servicios con conciencia socio ambiental.

### **3.2 Establecer cómo influye la estructura organizacional de la empresa, en la segregación de funciones de los empleados**

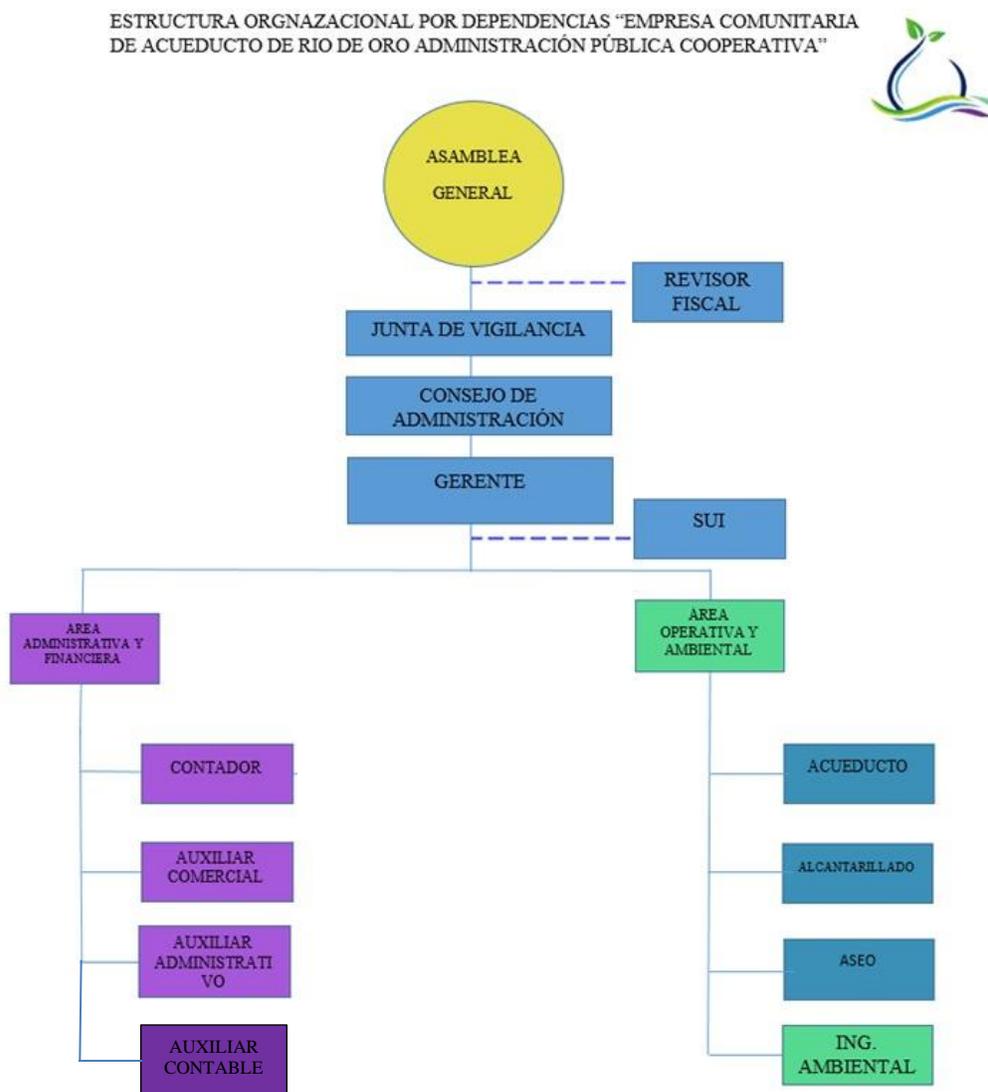
En la revisión de la estructura organizacional de la empresa se encontró que estaba desactualizada, de igual forma, se observó que se debía realizar ajustes en algunas áreas que no está acorde a los departamentos, lo anterior teniendo en cuenta que. Una estructura organizacional debe diseñarse para determinar quién y cuáles tareas, como también el responsable de las mismas, lo anterior para eliminar los obstáculos relacionados con el desempeño que resultan de la confusión e incertidumbre respecto de la asignación de actividades y para la adecuada toma de decisiones, objetivos y estrategias organizacionales (Koontz, 2018).

De otra parte, con el propósito de diseñar una nueva estructura organizacional horizontal de la

empresa, la misma fue diseñada de acuerdo a la jerarquía y departamentos que la organización tenga en el área correspondiente.

**Figura 14**

*Estructura organizacional propuesta*



*Nota.* La figura contiene la estructura organizacional propuesta para la empresa (2021)

Con el objetivo de dar a conocer al gerente la nueva estructura organizacional de la empresa, se organizó una reunión junto al jefe inmediato, tomando la decisión del nuevo diseño, se procedió a realizar los ajustes, pero gracias al acompañamiento del jefe se dispuso que el organigrama debe llevar un orden jerárquico, en el cual se observan se van integrando las áreas, sus niveles jerárquicos y líneas de autoridad, representando figuras de todas las unidades administrativas con una disposición gráfica siendo vertical en vista de que presenta las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular.

Como se observa en el esquema del organigrama, el mayor nivel se encuentra en la asamblea, manteniendo esta una relación directa con el revisor fiscal, le sigue en el orden de mando la junta de vigilancia, la cual tiene relación con el consejo administración, siendo este órgano el responsable de dirigir al gerente que es el que toma las decisiones junto con el resto de la organización.

De otra parte, el SUI (Sistema Único de información), es donde se informa sobre los procesos llevados a cabo en la empresa, siendo responsables del mismo el contador y el auxiliar contable, se encarga de las ventas y el auxiliar administrativo hasta el momento ha sido la mano derecha del gerente en las labores realizadas al interior de la entidad, informado todo lo relacionado con lo operativo y administrativo.

Por último, se encuentra el ingeniero ambiental que es el encargado del correcto funcionamiento del alcantarillado, aseo, todo lo relacionado con el medio ambiente siendo esto obligación de la entidad.

### **3.3 Estrategias para el diseño y mejoramiento de planeación en la empresa con un direccionamiento enfocado**

Para el desarrollo de este objetivo se debe mencionar que la misión es la razón de ser de la empresa donde se plasma que es lo que se hace, para donde se dirige y por qué se hace, teniendo en cuenta lo anterior, se debe decir que el rol que se desempeña actualmente estará enfocado a las nuevas expectativas de los usuarios, de que plasma en EMCAR A.P.C ya que desde hace unos años no se había tomado la iniciativa de rediseñarla.

**Misión propuesta.** La empresa EMCAR A.P.C. Se compromete a mejorar la calidad de vida de los usuarios, en servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, satisfaciendo las necesidades de agua potable generando conciencia y responsabilidad socio ambiental con nuestro municipio, dando efectividad y valor al grupo de interés.

La visión es el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad, por lo tanto, la visión es lo que la entidad espera realizar estratégicamente sea a corto o largo plazo.

**Visión propuesta.** En el año 2024, nos consolidaremos como una empresa sostenible comunitaria líder en prestar el mejor servicio de agua potable y saneamiento básico, innovación en negocios en el municipio y la provincia, teniendo transparencia al cumplir altamente estándares de calidad siendo una empresa de ejemplo.

En cuanto a los valores se debe mencionar que el objetivo de la presente actividad es plasmar los mismos en un documento que se le entregará al gerente, ya que hace algunos años se contaba con algunos, pero no se dieron a conocer a los usuarios; es por ello que se decidió rediseñarlos y además anexarles algunos que no tenía dentro de ella, siendo realmente importantes para el ente económico.

**Valores corporativos propuestos.** Valores de la empresa EMCAR A.P.C.

**Excelencia:** En cada uno de los servicios que brindamos, los cuales son acueducto, alcantarillado y aseo.

**Calidad:** implementación de soluciones sostenibles en cada uno de nuestros actividades y procesos.

**Cumplimiento:** De los compromisos adquiridos hacia todos nuestros clientes riodorenses ya sean internos o externos.

**Transparencia:** En el trato a cada usuario y por supuesto en la información que se suministra al administrativo.

**Honestidad:** Coherencia absoluta entre los servicios que brindamos como empresa y lo que realizamos en cada actividad.

**Sinergia:** Entendernos como miembros de un equipo de trabajo para alcanzar los objetivos comunes de los usuarios, compañeros de trabajo y la empresa EMCAR en general.

**Servicio:** Disposición total para atender los requerimientos de nuestros usuarios internos y externos, reconociéndonos como aliados productivos en los tres servicios.

Teniendo en cuenta la importancia de las políticas de la empresa, se debe decir que la

entidad no contaba con las mismas por lo que el jefe inmediato sugirió diseñarlas con el objetivo de plasmarlas en la página web, donde los usuarios pueden acceder y verificar cada uno de los procesos que tiene la organización, siempre con el objetivo de mantener informada a la comunidad.

**Políticas propuestas.** Políticas de la empresa EMCAR A.P.C.

1. Aportar soluciones a las necesidades de los riadorenses que rodean la empresa y así mostrar los resultados finales que se obtengan en dicha petición o actividad.
2. Fomentar el espíritu del trabajo y trabajo en equipo, desde el gerente hasta los administrativos.
3. Brindar a los administrativos de la empresa EMCAR A.P.C. un entorno amigable y lleno de comunicación para poder realizar todas sus labores cotidianas en un ambiente favorable.

De otra parte, para los principios de la entidad se realizó el rediseñar y se agregaron otros, con el objetivo de ser ejemplo para la comunidad además de cumplir con cada uno de ellos para el adecuado funcionamiento de la empresa.

**Principios propuestos.**

Respeto: Para generar un ambiente que valore, comprenda y garantice una buena productividad y una fuente variada de ideas potencialmente claves para la empresa.

Moralidad: Actuar ante la entidad y usuarios con total lealtad y honestidad.

Igualdad: Generar a la comunidad igualdad de atención a los usuarios.

Confianza: Con el fin de generar un ambiente de confianza mutua entre los trabajadores,

usuarios y gerente, para así tener libertad de acción para conducirse y activar el sentido de responsabilidad necesario el éxito de la empresa.

**Transparencia:** La entidad debe brindar información verdadera y concreta a la comunidad en general.

**Compromiso:** Con el propósito de resaltar el nivel de nuestros servicios para comprometernos cada día con cada uno de nuestros usuarios.

**Participación:** Atender las críticas constructivas de la comunidad con el objetivo de la participación de algún modo, ejerciendo la democracia en ciertas actividades realizadas por la entidad.

**Trabajo en Equipo:** Con ello lograr tener una adecuada integración con cada trabajador, y mantener las habilidades de trabajar unidos para lograr el propósito de cada uno de nuestros servicios.

Para finalizar las actividades realizadas en la empresa EMCAR, se realizó la socialización de las herramientas administrativas propuestas como fue la misión, visión, valores, políticas y principios necesarios para el adecuado funcionamiento de la entidad, dicha socialización se realizó en compañía del jefe inmediato, el cual estuvo conforme con lo realizado en la empresa ya que se le dio un giro a ciertos procesos administrativos que ya estaban obsoletos y desactualizados.

#### **Capítulo 4. Diagnóstico final**

En este capítulo se debe decir que los objetivos y actividades propuestas en el plan de trabajo fueron desarrollados a cabalidad, siendo rediseñada la estructura organizacional con la expectativa innovadora que se requerían, tanto para los usuarios como el equipo de trabajo, también se tuvo en cuenta el rediseño de la misión y la visión, enfocada a la comunidad en general con el fin de brindar el mejor servicio, satisfaciendo las necesidades de la comunidad, con unas metas claras para alcanzar estándares altos de calidad.

Todas las actividades propuestas en el plan de trabajo fueron realizadas con la supervisión del jefe inmediato, desde el diagnóstico inicial hasta el final, obteniendo como resultado que los usuarios al ingresar a la página web pueden acceder a toda la información de la empresa, logrando cumplir con las expectativas a largo y mediano plazo en la empresa.

## Capítulo 5. Conclusiones

Se obtuvieron grandes resultados, tales como la observación de la planeación estratégica siendo muy importante su claridad dentro de la organización, puesto que la misma ayuda a mantener los objetivos ya sean a corto, mediano o largo plazo, para ayudar en áreas como la contable y comercial y así procurar el crecimiento económico y financiero, en la actualidad o en un tiempo determinado.

La estructura organizacional en la empresa es una parte muy importante ya que con ella se mantiene un orden de autoridad, por lo tanto, además, de las funciones delegadas a cada uno de los funcionarios, se logra el rediseño de los departamento y área dentro de ella, teniendo en cuenta que cada subordinado cumple con las funciones asignadas, pero siempre teniendo en cuenta el trabajo en equipo como política para lograr mejorar el clima organizacional.

Por último, se concluye que es necesaria la implementación de estrategias y direccionamiento dado el enfoque central de cada departamento en la empresa EMCAR, como también para cumplir con lo planificado junto al jefe inmediato en cuanto a la reestructuración de las herramientas administrativas con el fin de lograr un adecuado funcionamiento de la empresa.

## Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda arriesgar un poco más, ya que cuando se decide innovar y si se trata de la planeación estratégica lo más importante es poder tener los resultados esperados en la empresa, con el fin de mejorar la calidad externa e interna, ya que en ciertos periodos se deben hacer un diagnóstico con el propósito de evidenciar fallas y hacer las mejoras necesarias para optimizar el servicio.

Se sugiere tener en cuenta el rediseño de las herramientas administrativas propuestas para la empresa con el objetivo de lograr un mejor orden y claridad en las direcciones de mando y funciones asignadas, como también mejorar la comunicación y así crear un ambiente laboral agradable para el desarrollo de las actividades desarrolladas.

Por último, colocar prioridades y metas en la empresa, teniendo en cuenta que cada una debe estar encaminada al proceso administrativo, puesto que sin esto la empresa no tendría la misión y la visión clara para lograr su cumplimiento y las actividades propuestas.

## Referencias

- Admemcaroot. (25 de Septiembre de 2020). *Estructura Organizacional*. Obtenido de <https://www.emcar.com.co/estructura-organizacional/>.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mac Graw Hill.
- Congreso de Colombia. (2012). *Código sustantivo de trabajo*. Bogotá: Littio.
- Congreso de Colombia. (2018). *Ley 142 de 1994*. Bogotá: Gaceta de la república.
- González, M. J. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa (978-958-52221).
- Hernández, S. (2017). *Administración, pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. México: McGraw-Hill.
- Jaime, H. (2018). <https://www.holmeshr.com/blog/planeacion-estrategica/>. Obtenido de Planeación Estratégica ¿Cómo y por qué debo realizar una para mi empresa?
- Koontz, H. (2018). *Estructura organizacional*. Obtenido de <http://glifos.unis.edu.gt/digital/tesis/2004/10961.pdf>.
- Ocasio, I. (31 de Agosto de 2019). *Administración*. Obtenido de <https://www.monografias.com/docs/Administracion-FKN7J92FLLJP> .
- República de Colombia. (2012). *Constitución Política de 1991*. Bogotá: Cupido.
- República de Colombia. (2012). *Decreto 1978 de 1989*. Bogotá.

## **Apéndices**

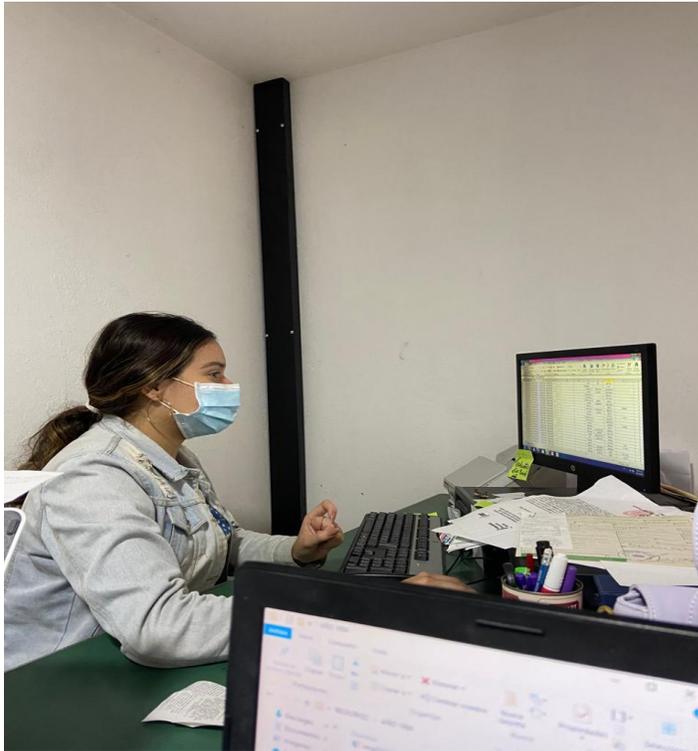
### Apéndice A. Cronograma

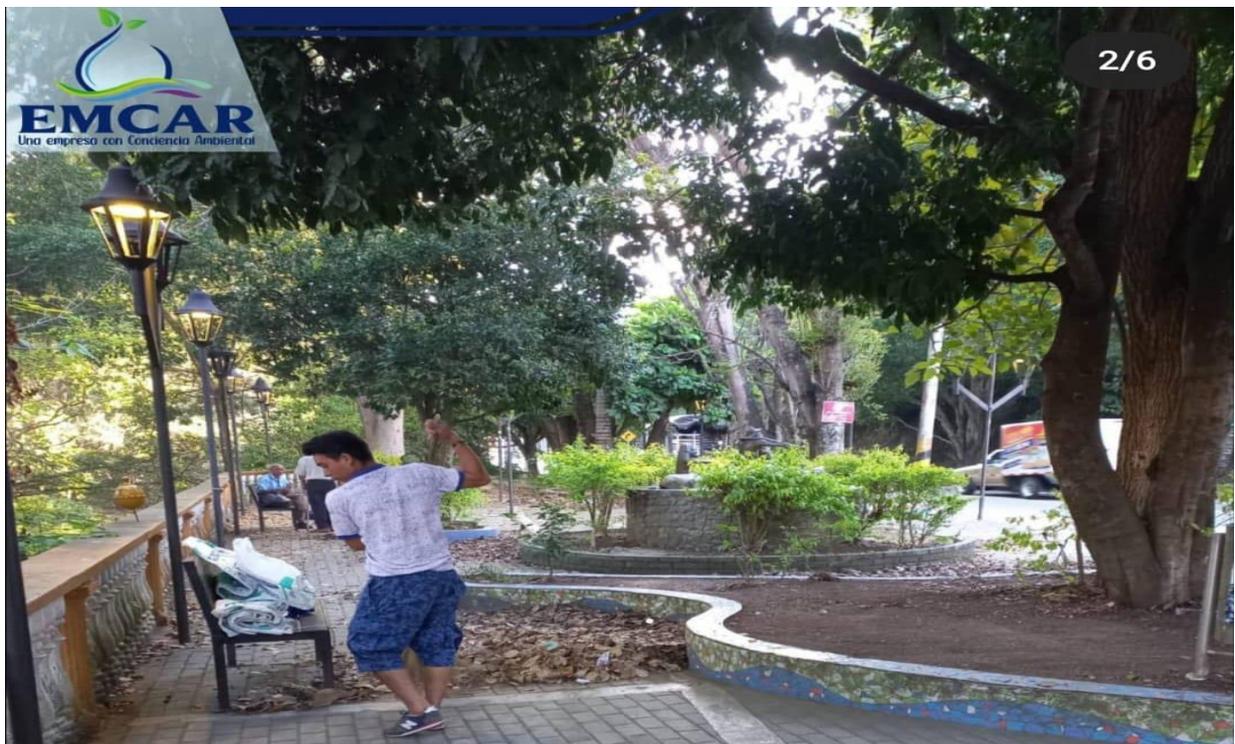
No. ACT	ACTIVIDAD	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Aplicar entrevista al gerente			■																	
2	Aplicar encuesta a los trabajadores.				■																
3	Tabular la información					■	■														
4	Realizar diagnóstico de la empresa de servicios públicos EMCAR A.P.C.							■													
5	Revisión de la estructura organizacional de la empresa								■												
6	Diseñar la nueva estructura organizacional de la empresa.									■											
7	Dar a conocer al gerente la nueva estructura organizacional de la empresa a través de una reunión.										■	■									
8	Rediseñar la misión de la empresa.												■								
9	Rediseñar la visión de la empresa.													■	■						
10	Rediseñar los valores de la empresa.															■					
11	Rediseñar las políticas de la empresa.																■				
12	Rediseñar la estructura organizacional de la empresa.																	■			
13	Presentación y socialización de las actividades realizadas.																		■		
14	Elaboración del informe final																		■		

*Nota.* La tabla describe cada una de las actividades a desarrollar en la empresa EMCAR APC (2021).

## Apéndice B. Recuento fotográfico







## Apéndice C. Encuesta aplicada

### EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO DE RIO DE ORO EMCAR A.P.C.

La encuesta se realizará con el propósito de saber que diagnóstico general de el proceso administrativo en la empresa EMCAR A.P.C. de RIO DE ORO, CESAR.

### EMCAR A.P.C.



Fuente. Pasante

**¿Conoce la Misión de la empresa EMCAR A.P.C? \***

- Sí
- No

**¿Conoce la Visión de la empresa? \***

- Sí

8:15 PM     17%

 [docs.google.com/forms/d/e/](https://docs.google.com/forms/d/e/)  

No

¿En la empresa existe una declaración de Valores Corporativos? \*

Sí

No

¿Conoce las políticas de comportamiento de la empresa? \*

Sí

No

¿Conoce usted cómo está compuesta la estructura organizacional de la empresa? \*

Sí

No





8:15 PM



¿La empresa está organizado de qué forma? \*

- Áreas
- Formal
- Otro

¿Cómo calificas las habilidades del jefe inmediato para comunicar a su equipo de trabajo? \*

- Desconozco sus habilidades
- Es buena comunicadora
- Le cuesta trabajo comunicar

¿Considera que la comunicación fluye bien en la organización? \*

- Excelente
- Buena
- Regular



8:15 PM



¿Qué estilo de liderazgo maneja la gerente dentro de la organización? \*

- Burocrático
- Autocratico
- Transaccional
- Transformacional
- Otro: \_\_\_\_\_

¿Qué tipo de control administrativo se lleva dentro de la empresa? \*

- Control directivo o de dirección
- Control posterior
- Ninguno
- Control previo o precontrol

¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos? \*

- Sí
- No



8:15 PM     17%

No

¿La empresa EMCAR A.P.C. cómo mide su desempeño? \*

Observación directa

Indicadores de rendimiento de procesos

Satisfacción de los clientes

Indicadores de efectividad

¿Evalúan periódicamente la efectividad de las actividades? \*

Sí

No

**Enviar** **Borrar formulario**

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.  
[Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

 **Google Formularios** 

Nota. Fuente. Pasante

## Apéndice D. Cartas



Río de Oro - Cesar, Diciembre 17 del 2021

Señores:  
**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**  
**(UFPSO) OCAÑA (N/S)**  
**E.S.M**

Referencia. **GRATITUD POR EL APOORTE, ACOMPAÑAMIENTO y APROBACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS EN LA PASANTIA PROFESIONAL DEL ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Cordial saludo,

**LA EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO DE RIO DE ORO ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA "EMCAR A.P.C"**, manifiesta su gratitud por el aporte, acompañamiento y desarrollo del plan de trabajo titulado "análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa comunitaria de acueducto de rio de oro administración pública cooperativa" realizado en el desarrollo de la práctica profesional de la estudiante **EVIS YAIRET PEREZ CHACON**, identificada con cedula de ciudadanía 1.064.842.840 expedida en Río de Oro - Cesar; en su plan de estudio de Administración De Empresas, bajo la coordinación del gerente de la empresa de servicios públicos del municipio de Río de Oro - Cesar.

Atentamente



**ADOLFO RIZO CONTRERAS**  
Gerente de EMCAR A.P.C

Carrera 3 N° 2-17 Barrio Chagres - Río de Oro - Cesar - Colombia  
Teléfonos: (7) 5619091 - (7) 5619447  
E-mail: [info@emcar.com.co](mailto:info@emcar.com.co) / Sitio Web: [www.emcar.com.co](http://www.emcar.com.co)



Río de Oro - Cesar, Diciembre del 2021

Señores:

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
(UFPPO) OCAÑA (N/S)  
E.S.M**

Referencia: **APROBACIÓN DE LAS REESTRUCRURACIONES.**

**AGRADECIMIENTO POR EL APOORTE, ACOMPAÑAMIENTO y APROBACIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS EN LA PASANTIA PROFESIONAL DEL ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Cordial saludo,

LA EMPRESA COMUNITARIA DE ACUEDUCTO DE RIO DE ORO ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA "EMCAR A.P.C", el Gerente General **ADOLFO RIZO CONTRERAS** y la **ASAMBLEA GENERAL** agradece por el aporte, acompañamiento y desarrollo del plan de trabajo y actividades realizadas y aprobadas, ya que se obtuvo una reestructuración al organigrama con el objetivo de tener un proceso administrativo; desarrolladas por la estudiante **EVIS YAIRET PEREZ CHACON**, identificada con cedula de ciudadanía **1.064.842.840** expedida en Río de Oro – Cesar

En su semestre académico de pasantías en su plan de estudio de Administración De Empresas, bajo la coordinación del gerente de la empresa de servicios públicos del municipio de Río de Oro - Cesar.

Atentamente



ADOLFO RIZO CONTRERAS  
Gerente de EMCAR A.P.C