

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

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	Fabian Ricardo Trigos Muñoz		
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas y Económicas		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	Administración De Empresas		
<b>DIRECTOR</b>	Nasly Jesuriz Bermúdez Silva		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	Apoyo a la gestión Administrativa de la Empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) de la ciudad de Ocaña, con el fin de fortalecer sus procesos institucionales.		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Support for the administrative management of the company World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) located in the city of Ocaña, in order to strengthen its institutional processes.		
<b>RESUMEN</b>			
<p>Como pasante en la empresa WPOSS durante el primer semestre académico del año 2023, el objetivo principal fue respaldar la Gestión Administrativa de World Pos Solutions S.A.S. Este enfoque tiene como finalidad optimizar los procesos llevados a cabo dentro de la organización para fortalecer su dirección y otros aspectos institucionales; cada experiencia vivida dentro de la empresa y el lugar de trabajo constituye una motivación diaria y un aprendizaje constante.</p>			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
<p>As an intern at WPOSS during the first academic semester of 2023, the main objective was to support the Administrative Management of World Pos Solutions S.A.S. This approach aims to optimize the processes carried out within the organization to strengthen its leadership and other institutional aspects. Every experience within the company and the workplace serves as daily motivation and continuous learning.</p>			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Planificación, Organización, Dirección, Gestión Empresarial, Control, Trabajo en Equipo, Recursos Humanos, Finanzas, Marketing, Atención Al Cliente.		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Planning, Organization, Leadership, Business Management, Control, Teamwork, Human Resources, Finance, Marketing, Customer Service.		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 66	PLANOS: 2	ILUSTRACIONES: 10	CD-ROM: 0



**Apoyo a la gestión administrativa de la empresa World Pos Solutions S.A.S  
(WPOSS) de la ciudad de Ocaña, con el fin de fortalecer sus procesos institucionales.**

**Fabián Ricardo Trigos Muñoz**

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

**Santander Ocaña**

**Administración de Empresas**

**Nasly Jesuris Bermúdez Silva**

**Esp. Informática Educativa**

**30 de Agosto de 2023**

## Índice

Índice .....	2
Lista de tablas .....	5
Lista de figuras .....	6
Lista de apéndices.....	7
Resumen .....	8
Introducción.....	10
Capítulo 1: Apoyo a la gestión administrativa de la empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) de la ciudad de Ocaña, con el fin de fortalecer sus procesos institucionales. ....	12
1.1 Descripción breve de la empresa .....	12
1.1.1 Misión.....	14
1.1.2 Visión .....	14
1.1.3 Objetivos de la empresa .....	14
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....	15
1.1.5 Descripción de la dependencia a la que fue asignado .....	16
1.2 Diagnóstico de la dependencia asignada .....	17
1.2.1 Planteamiento del problema.....	19
1.3 Objetivos de la pasantía .....	20
1.3.1 General .....	20
1.3.2 Específicos .....	20

	3
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar .....	21
Capítulo 2. Enfoques Referenciales .....	22
2.1 Enfoque conceptual.....	22
2.1.1 Planificación:.....	22
2.1.2 Organización: .....	22
2.1.3 Dirección: .....	22
2.1.4 Gestión empresarial:.....	23
2.1.5 Control:.....	23
2.1.6 Trabajo en equipo:.....	24
2.1.7 Recursos humanos:.....	24
2.1.8 Finanzas:.....	24
2.1.9 Marketing: .....	25
2.1.10 Atención al cliente:.....	25
2.1.11 Organización documental:.....	25
2.1.12 Estrategias: .....	26
2.2 Enfoque legal .....	26
2.2.1 Capítulo 3. De los derechos colectivos y del ambiente.....	26
2.2.2 Capítulo II. Principios y finalidades de la función administrativa.....	28
2.2.3 Capítulo III. Modalidades de la acción administrativa .....	29
2.2.4 Capítulo 5. De la función administrativa .....	31
Capítulo 3. Presentación de resultados .....	33

3.1 Diagnóstico del estado actual del área administrativa de la empresa WPOSS en cuanto a su estructura organizacional, documental y de archivo.....	33
3.2 Realización de otras labores asignadas por el jefe inmediato de la pasantía.....	45
3.3 Proceso de organización documental para facilitar el acceso de los archivos relevantes de la empresa. ....	51
Capítulo 4. Diagnóstico Final.....	54
Capítulo 5. Conclusiones.....	56
Capítulo 6. Recomendaciones .....	58
Referencias .....	59
Apéndices .....	62

## Lista de tablas

**Tabla 1** Matriz DOFA ..... 17

**Tabla 2** Descripción de actividades..... 21

## Lista de figuras

<b>Figuras 1</b> Logotipo de la empresa .....	13
<b>Figuras 2</b> Organigrama de la empresa.....	15
<b>Figuras 3</b> Cotización con proveedores .....	45
<b>Figuras 4</b> Cotizaciones en sedes de Paraguay y Ecuador WPOSS.....	45
<b>Figuras 5</b> Organización de entregas de pedidos .....	47
<b>Figuras 6</b> Pagos de pedidos .....	48
<b>Figuras 7</b> Cotización y funcionamiento de los equipos.....	49
<b>Figuras 8</b> Servicios generales y Contratos de oficinas WPOSS.....	50
<b>Figuras 9</b> Documentación de las oficinas de WPOSS.....	53
<b>Figuras 10</b> Documentación relevante de WPOSS.....	53

## **Lista de apéndices**

<b>Apéndice A</b> Encuesta .....	62
<b>Apéndice B</b> Cumplimiento de jornada laboral .....	63
<b>Apéndice C</b> Aplicación de encuesta a WPOSS.....	64
<b>Apéndice D</b> Solicitudes para aprobaciones de compras y mantenimientos.....	65
<b>Apéndice E</b> Capacitación .....	66

## Resumen

La modalidad de grado pasantía desempeña un papel crucial en el favorecimiento e impulso hacia el mundo laboral. Por esta razón, los estudiantes de diversas disciplinas tienen la opción de elegir este proceso con el objetivo de potenciar sus conocimientos y brindar apoyo a diferentes entidades en las labores administrativas.

En concordancia con lo anterior, como pasante en la empresa WPOSS durante el primer semestre académico del año 2023, el objetivo principal fue respaldar la Gestión Administrativa de World Pos Solutions S.A.S (WPOSS). Este enfoque tiene como finalidad optimizar los procesos llevados a cabo dentro de la organización para fortalecer su dirección y otros aspectos institucionales. Para lograr este propósito, se establecieron objetivos específicos, tales como realizar un diagnóstico del estado actual de del área administrativa de WPOSS en cuanto a su estructura de organización documental de gestión y de archivo. Así mismo, se busca apoyar el proceso de organización documental para facilitar el acceso a los archivos relevantes de la empresa. Además, también se logró dar asistencia a labores asignadas por el jefe inmediato con el fin de demostrar responsabilidad y buen desempeño en las demás labores y desarrollar nuevas habilidades que sirven para el desarrollo personal y profesional. Con el trabajo de cada día se buscó mejorar los procesos que dentro del área se manejan y darles el mejor rendimiento posible para optimizar los avances y tareas desempeñadas en la empresa.

Como estudiante, cada experiencia vivida dentro de la empresa y en el lugar de trabajo constituye una motivación diaria y un aprendizaje constante. Aquí se puede poner en práctica y se afianzan todos los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra carrera y aprender a mantener una comunicación efectiva y un trabajo en equipo óptimo. La pasantía empresarial se convierte así en una herramienta invaluable para todos los profesionales en formación, ya que contribuye al crecimiento personal. Es una forma de desarrollar a los estudiantes cada día. Todo esto representa una puerta que permite enfrentamientos a la realidad y fortalece cada uno de tus conocimientos, a la vez que se brinda un aporte para el mejoramiento de las empresas que brindan la oportunidad de conocer sus actividades y madurar como futuros profesionales.

## **Introducción**

La administración de empresas puede parecer una profesión sencilla de aplicar, pero en realidad es una disciplina interdisciplinaria que abarca una amplia gama de conocimientos necesarios para gestionar integralmente una empresa. Sin la aplicación de los conocimientos adquiridos durante los años de carrera, es posible que no se cuente con el criterio necesario para desempeñar las funciones requeridas por una organización. Además, el campo laboral es altamente competitivo, por lo que es fundamental estar lo más preparados posible. En este sentido, la modalidad de grado pasantía se convierte en una herramienta que facilita el ingreso al mercado laboral.

En el primer semestre del año 2023, se realizó la modalidad de grado pasantía en la organización World Pos Solutions S.A.S (WPOSS), con el objetivo de brindar y adquirir conocimientos sobre los procesos administrativos y gerenciales que se llevan a cabo en dicha empresa. Estos conocimientos servirán como base para el futuro desempeño laboral. Siguiendo lo mencionado anteriormente se implementó una encuesta que determinó el buen estado y organización dentro del área, otorgando facilidad al acceso de documentación relevante de la compañía. Así mismo es importante atender todo tipo de tarea que dentro del área sea necesaria para mostrar capacidad de trabajo y escucha a la hora de recibir indicaciones que ayuden a fortalecer los procesos y se brinde confianza para obtener resultados óptimos dentro de la misma. De igual forma siendo una compañía capacitada altamente en manejo de herramientas tecnológicas es sencillo contar con bases de datos que

ayudan a mantener la información importante de la compañía, asegurada y actualizada para estar a la mano de quien sea requerida. Es importante mantener y optimizar todos los valores para ser ese apoyo a la hora de realizar actividades que contribuyan al buen desempeño de la empresa.

**Capítulo 1: Apoyo a la gestión administrativa de la empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) de la ciudad de Ocaña, con el fin de fortalecer sus procesos institucionales.**

**1.1 Descripción breve de la empresa**

WPOSS es una empresa multinacional con una sólida trayectoria de más de 20 años en el desarrollo de soluciones de software y venta de dispositivos electrónicos para medios de pago. Nuestra compañía es especializada en ofrecer impresoras, lectores de códigos de barras y terminales de puntos de venta especializados.

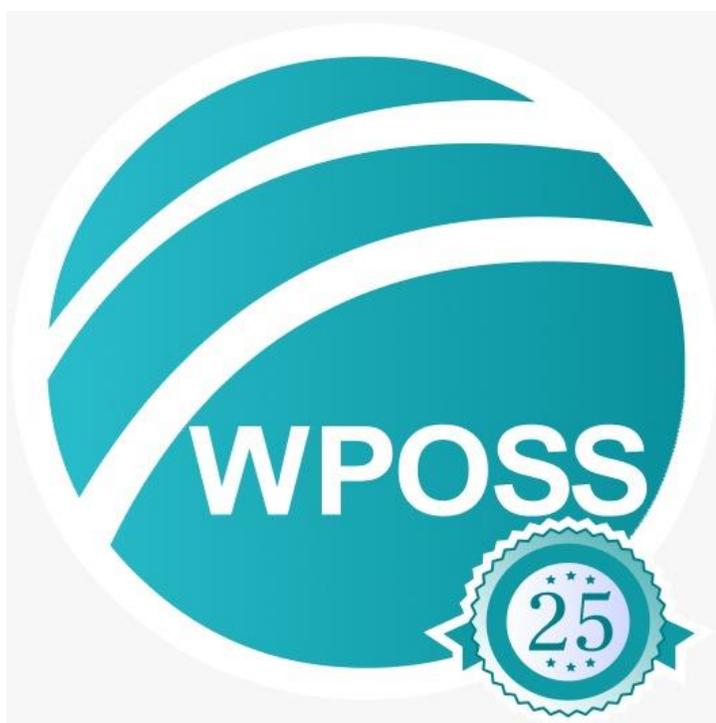
Contamos con oficinas estratégicas ubicadas en Colombia en las ciudades de; Ocaña, Bogotá, Bucaramanga, y a lo largo del continente ubicados en; la paz (Bolivia), asunción (Paraguay), Guayaquil (Ecuador) y Miami (Estados Unidos), lo que nos permite atender a nuestros clientes a nivel nacional e internacional. En nuestro catálogo de productos, destacan marcas reconocidas como EFTPOS, SPECTRA TECHNOLOGIES HOLDING LTDA, entre otras. Estos dispositivos están diseñados con una amplia gama de funciones que permiten el procesamiento seguro de transacciones financieras.

En WPOSS, somos líderes en el desarrollo de soluciones transaccionales y nos enfocamos en proteger la inversión de nuestros clientes. Nos comprometemos a proporcionarles equipos seguros y de tecnología avanzada que se adapten a sus necesidades

específicas. Además, ofrecemos un seguimiento continuo desde el área comercial y tecnología brindando un excelente servicio al cliente, procesos de certificación, asesoría y gestión del conocimiento. Estamos comprometidos en ser un socio confiable para nuestros clientes y acompañarlos en cada paso en el camino. (WPOSS, 2021)

### **Figuras 1**

Logotipo de la empresa



**Nota:** La figura muestra el logotipo de la empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS)

### ***1.1.1 Misión***

Nuestra misión es ser aliado estratégico de nuestros clientes en la innovación y evolución de modelos de negocios de soluciones integrales, que incluyen paquetes completos de productos tecnológicos y servicios asociados, cumpliendo con los estándares de seguridad, altos niveles de servicio y calidad. (*WPOSS, 2021*)

### ***1.1.2 Visión***

Convertirnos en la primera opción como socio estratégico y tecnológico de nuestros clientes en el mercado de América Latina. (*WPOSS, 2021*)

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

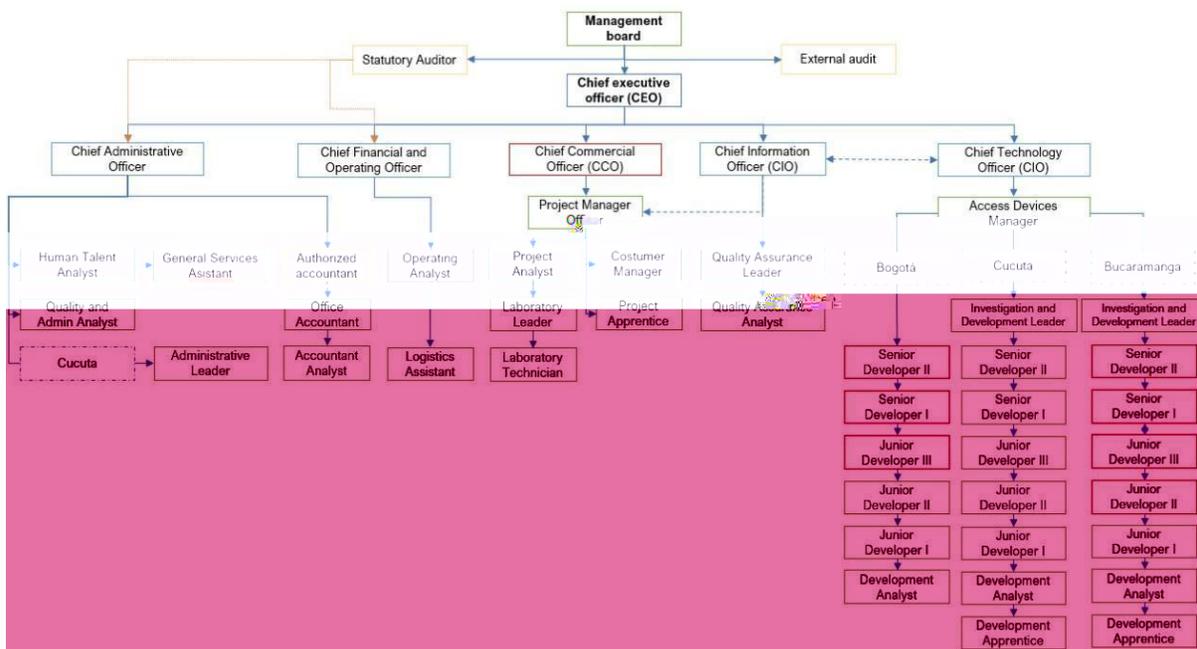
- Lograr la venta de la mayor cantidad de dispositivos POS
- Poseer un entorno de desarrollo que supere los estándares de calidad y sea capaz de ofrecer una mayor gestión y solución de problemas
- Implementar metodologías ágiles de desarrollo en todos los proyectos

### 1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

Con el fin de asociar completamente la estructura jerárquica de la empresa y asignar las funciones correspondientes de cada recurso, la estructura organizacional de WPOSS se detalla a continuación:

**Figuras 2**

Organigrama de la empresa



**Nota:** La presente figura muestra el organigrama de la Empresa (WPOSS, 2021)

### ***1.1.5 Descripción de la dependencia a la que fue asignado***

El área administrativa es un área donde se desarrollan todas las actividades para el buen funcionamiento de la organización la cual debe mantenerse en un desempeño óptimo constantemente para el buen desarrollo y avance de las actividades empresariales que dentro de la empresa se desarrollan. Además, brinda la oportunidad de desarrollar y poner en práctica todas las habilidades con el objetivo de mantener el buen funcionamiento de una compañía.

Como estudiante de Administración de Empresas en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, actualmente en el último semestre, se realizó el trabajo de grado en modalidad pasantía para brindar y adquirir habilidades que contribuyan con el buen funcionamiento de los procesos institucionales.

Durante el periodo de pasantía se residió a disposición del área administrativa de la empresa World Pos Solutions S.A.S. El objetivo principal fue brindar apoyo para optimizar las labores organizacionales de la empresa. Además, se dio cumplimiento al plan de trabajo establecido, el cual fue desarrollado durante el primer semestre del 2023.

## 1.2 Diagnóstico de la dependencia asignada

Con el fin de dar a conocer el diagnóstico de la compañía en el área administrativa con respecto al desarrollo de sus actividades, se muestra a continuación la matriz DOFA.

**Tabla 1**

Matriz DOFA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equipo administrativo altamente capacitado y con experiencia en tecnología.</li> <li>2. Eficiente gestión de los recursos financieros y materiales.</li> <li>3. Uso efectivo de herramientas de gestión empresarial.</li> <li>4. Procesos de comunicación interna bien establecidos.</li> <li>5. Capacidad para adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se cuenta con espacios óptimos para una adecuada labor.</li> <li>2. Tardanza en la ejecución de las actividades.</li> <li>3. Falta de un inmueble propio de la empresa.</li> <li>4. Retrasos en la toma de decisiones debido a una estructura jerárquica rígida.</li> <li>5. Falta de comunicación entre áreas.</li> </ol>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contar con sedes en países latinoamericanos.</li> <li>2. Vinculación de estudiantes al servicio de la empresa.</li> <li>3. Personal capacitado en cada una de las sedes de la empresa.</li> <li>4. Impulsar la proyección a los jóvenes de la región.</li> <li>5. Acceso a páginas web que facilitan y optimizan la gestión empresarial</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daño en los equipos tecnológicos de la empresa debido a los cambios de clima.</li> <li>2. Afectaciones en las oficinas de las sedes por falta de comunicación eficiente con los arrendadores.</li> <li>3. Deficiente comunicación con proveedores en países donde están ubicadas las sedes.</li> <li>4. Quejas por parte de los colaboradores</li> </ol>

- 
- por no ser valorados.  
5. Pagos retrasados por fallos de sistema.

### ESTRATEGIAS (FO)

1. F1+O1: Brindar capacitaciones y acompañamiento a los colaboradores en culturas Administrativas extranjeras para comunicación asertiva.
2. O2+O4+F2: Mantener convenios con entidades educativas para maximizar el conocimiento de los jóvenes y así mismo elevar la buena producción de la empresa.
3. F5+F3+O3: Aprovechar el entusiasmo de los jóvenes que tienen conocimientos tecnológicos para mejorar la eficacia de la compañía.

### ESTRATEGIAS (DO)

1. D1+O5: Incentivar a los colaboradores asignándoles espacios adecuados y equipos para fácil comunicación con sedes extranjeras.
2. D2+O2+O4: Asignar tareas específicas a cada persona de área para cumplir con la ejecución de manera óptima.
3. D3+O3: Contar con inmuebles propios para realizar mejoras necesarias para adecuar espacios óptimos de trabajo para los colaboradores.
4. D4+O1: Asignar jefes con capacidad y autoridad de respuesta inmediata para agilizar los procesos.

### ESTRATEGIAS (FA)

1. F2+A1: Instalación de polos a tierra capaces de reducir daños eléctricos en las oficinas.
2. A2+F1: Crear espacios y/o acuerdos de reunión con los arrendadores para mantener una comunicación estable.
3. F3+F5+A3+A5: Aprovechar el acceso a páginas web para contar con opciones de proveedores que agilicen los procesos administrativos.

### ESTRATEGIAS (DA)

1. D1+D3+A1: Dirigir recurso para contar con espacios propios y que cuenten con herramientas que minimicen daños eléctricos y equipos electrónicos (activos de la empresa).
  2. D2+D4+D5+A2+A3: Realizar capacitaciones que ayuden a mejorar la comunicación y asignación de tareas específicas a los colaboradores para maximizar los resultados en corto tiempo.
- 

**Nota:** La presente tabla muestra el diagnóstico realizado al área administrativa reflejada en la matriz DOFA

### ***1.2.1 Planteamiento del problema***

En la actualidad, WPOSS se destaca por ofrecer una amplia gama de productos y servicios que facilitan los pagos para sus clientes. Para mantener su posición como líder en la venta de software, la empresa cuenta con un área administrativa que desempeña un papel fundamental. Es crucial contar con un alto nivel de organización documental en esta área, ya que esto agiliza el proceso interno y contribuye al éxito de la empresa.

En este sentido, se busca brindar apoyo en el área administrativa de WPOSS con el objetivo de optimizar los procesos existentes en la compañía. El enfoque principal es fortalecer la gestión documental, garantizando un acceso fácil y eficiente a los archivos necesarios para respaldar los procesos institucionales.

Mediante este enfoque, se busca fortalecer la mejora continua del proceso organizativo en base a la documentación que se maneja en todas las actividades comerciales de la empresa. De esta manera, se promueve un ambiente de trabajo más eficiente y se tienen las bases para un crecimiento sostenible de la organización.

### **1.3 Objetivos de la pasantía**

#### ***1.3.1 General***

Apoyar la gestión administrativa de la empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) de la ciudad de Ocaña, con el fin de fortalecer sus procesos institucionales.

#### ***1.3.2 Específicos***

- Realizar el diagnóstico del estado actual del área administrativa de la empresa WPOSS en cuanto a su estructura organizacional, documental y de archivo.
- Atender las demás labores asignadas por el jefe inmediato de la pasantía.
- Contribuir en el proceso de organización documental para facilitar el acceso de los archivos relevantes de la empresa.

## 1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

**Tabla 2**

Descripción de actividades

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar
<p><b>Apoyo a la gestión administrativa de la empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) de la ciudad de Ocaña, con el fin de fortalecer sus procesos institucionales.</b></p>	<p>Realizar el diagnóstico del estado actual del área administrativa de la empresa WPOSS en cuanto a su estructura de organización documental y de archivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una encuesta con el fin de conocer el estado actual y así mismo Asegurar la correcta disposición y conservación de los documentos físicos que reposan en el archivo de gestión y central de la empresa.</li> </ul>
	<p>Atender las demás labores asignadas por el jefe inmediato de la pasantía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayudar en las demás labores organizacionales de la empresa.</li> </ul>
	<p>Contribuir en el proceso de organización documental para facilitar el acceso de los archivos relevantes de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenar y ubicar de forma cronológica todos los documentos que circulan dentro de la empresa.</li> <li>Construir y/o fortalecer el uso de las tablas de retención documental de la empresa.</li> </ul>

**Nota:** En la presente tabla se muestra la descripción de las actividades a desarrollar

## Capítulo 2. Enfoques Referenciales

### 2.1 Enfoque conceptual.

**2.1.1 Planificación:** Tal y como lo mencionan *Peñañiel & Pibaque*, (2019), la planificación implica procesos que permitan tomar decisiones de manera anticipada para asegurar el logro de las metas a mediano y largo plazo de modo que permitan cumplir con los objetivos empresariales para una mejora continua que nos ayude a optimizar las relaciones entre áreas y de igual forma incrementar la eficacia en cuanto a ejecución de recursos y obtención de resultados.

**2.1.2 Organización:** Según, Galliani, lo dijo en el (2020), que la organización implica la disposición de los recursos humanos y materiales de una entidad, con el objetivo de conseguir sus metas estipuladas dentro de sus planes organizacionales a seguir para mantener sus actividades empresariales encaminadas y con buen orden en cuanto a asignación de tareas específicas que nos faciliten el buen desempeño de todos y cada uno de los colaboradores que dentro de la compañía se encuentran y de esta manera asegurar resultados óptimos.

**2.1.3 Dirección:** La dirección es un plan estratégico con la intención de querer asegurar la consecución de los objetivos a corto, mediano y largo plazo de una compañía. Ya que sus dirigentes deben contar con todas las capacidades administrativas para saber

dirigir y controlar una sociedad y así mismo encaminarla al éxito futuro al que todo empresario debe y quiere llegar al momento de estipular un objetivo. También es necesario ser un líder para que sus sub alternos sepan llevar todas las asignaciones que se les otorguen de una manera satisfactoria y de esta manera obtener resultados acertados. (*Castro, Aguilera, & Erazo, 2009*)

**2.1.4 Gestión empresarial:** Es un rasgo que debe tener toda persona de negocios para utilizar como instrumento y así alcanzar su progreso económico, es importante debido a que toda organización debe presentar estrategias que ayuden a solucionar sus problemas y que aseguren la minimización de sus falencias para contar con actividades productivas que a futuro darán los resultados que efectivamente beneficien el desempeño de las actividades empresariales y dar solución a determinadas necesidades. (*Suarez & Josu, 2018*)

**2.1.6 Trabajo en equipo:** Contar con personas con cualidades que les permita actuar en conjunto es una de los beneficios para una compañía, más adecuados ya que esto ayuda a que se le pueda dar solución a posibles problemas y que en conjunto se tomen decisiones que sean óptimas para dar eficiente solución y facilitar desafíos y por consecuentes obstáculos que demanden atención. Así mismo se debe contar con personal con capacidad de liderazgo y una comunicación asertiva que motiven a sus subalternos a dar soluciones rápidas. (Aguilar, 2016)

**2.1.7 Recursos humanos:** Tal y como lo menciona Chiavenato, en el ( 2011), este recurso es de mucha importancia debido a que las organizaciones están enfocadas a la consecución de los objetivos y el talento humano en una compañía es el motor para la visión a donde se quiere llegar como empresa y contar con el personal capacitado es una herramienta que aumentará la eficiencia de los resultados debido que siempre se mantendrá al personal preparado para mejorar el desempeño organizacional.

**2.1.8 Finanzas:** La contabilidad y las finanzas está muy inmersa en las empresas ya que estas están fundamentadas por actividades que implican el desembolso de dinero para las operaciones o dirección general de cada una de las organizaciones. Así mismo, se debe estipular un presupuesto que cubra gastos y costos de la actividad principal de dicha compañía incluyendo salarios adecuados para sus colaboradores, sin embargo, todo esto

también debe ser utilizado para la formación y la capacitación y así mejorar los resultados de los objetivos estipulados. (*Amat , 2012*)

**2.1.9 Marketing:** Consiste en presentar opciones determinadas que permitan satisfacer necesidades y gustos de los consumidores y que nos permitan competir de una manera ética y responsable con nuestra competencia. Así mismo es necesario implementar acciones claras y eficientes que ayuden a la consecución de nuevos clientes y que se esté entregando un servicio especializado. (*Kotler, philip, & Armstrong , 2003*)

**2.1.10 Atención al cliente:** La comunicación es una herramienta que se debe ir perfeccionando cada día ya que debemos ser conscientes de nuestro comportamiento y valorar lo que decimos, como lo decimos y a quien se lo decimos para evitar posibles conflictos de comunicación a la hora de brindar un servicio y ser explícitos y claros con la información. (*Maria, 2014*)

**2.1.11 Organización documental:** Es una serie de actividades que permiten contar con la documentación adecuada de una manera rápida y eficiente dentro de la compañía para agilizar los procesos relevantes de la empresa y así mismo asegurar su preservación en largo tiempo para llevar un seguimiento y de igual forma mejorar futuras actividades. (*Russo, 2011*)

**2.1.12 Estrategias:** Son actividades que se basan en crear cosas nuevas que atraigan al público y que así mismo estas ayuden a mostrar el valor agregado de la compañía presentadas por acciones estructuradas y completamente planeadas que buscan alcanzar determinados objetivos. (Ortiz, 2015)

## **2.2 Enfoque legal**

### **2.2.1 Capítulo 3. De los derechos colectivos y del ambiente**

**Artículo 78.** La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y Prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

**Artículo 79.** Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

**Artículo 80.** El Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución. Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados. Así mismo, cooperará con otras naciones en la protección de los ecosistemas situados en las zonas fronterizas.

**Artículo 81.** Queda prohibida la fabricación, importación, posesión y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, así como la introducción al territorio nacional de residuos nucleares y desechos tóxicos. El Estado regulará el ingreso al país y la salida de él de los recursos genéticos, y su utilización, de acuerdo con el interés nacional.

**Artículo 82.** Es deber del Estado velar por la protección de la integridad del espacio público y por su destinación al uso común, el cual prevalece sobre el interés particular. Las entidades públicas participarán en la plusvalía que genere su acción urbanística y regularán la utilización del suelo y del espacio aéreo urbano en defensa del interés común. (*Funcion Publica, 1991*)

### **2.2.2 Capítulo II. Principios y finalidades de la función administrativa**

**Artículo 3o.** PRINCIPIOS DE LA FUNCION ADMINISTRATIVA. La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen.

**Parágrafo.** Los principios de la función administrativa deberán ser tenidos en cuenta por los órganos de control y el Departamento Nacional de Planeación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 343 de la Constitución Política, al evaluar el desempeño de las entidades y organismos administrativos y al juzgar la legalidad de la conducta de los servidores públicos en el cumplimiento de sus deberes constitucionales, legales o reglamentarios, garantizando en todo momento que prime el interés colectivo sobre el particular.

**Artículo 4o.** FINALIDADES DE LA FUNCION ADMINISTRATIVA. La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.

**Artículo 9o.** DELEGACION. Las autoridades administrativas, en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política y de conformidad con la presente ley, podrán mediante acto de delegación, transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias.

**Parágrafo.** Los representantes legales de las entidades descentralizadas podrán delegar funciones a ellas asignadas, de conformidad con los criterios establecidos en la presente ley, con los requisitos y en las condiciones que prevean los estatutos respectivos.  
*(Secretaria Senado, 2023)*

### ***2.2.3 Capítulo III. Modalidades de la acción administrativa***

**Artículo 5o.** COMPETENCIA ADMINISTRATIVA. Los organismos y entidades administrativos deberán ejercer con exclusividad las potestades y atribuciones inherentes, de manera directa e inmediata, respecto de los asuntos que les hayan sido asignados expresamente por la ley, la ordenanza, el acuerdo o el reglamento ejecutivo.

Se entiende que los principios de la función administrativa y los principios de coordinación, concurrencia y subsidiariedad consagrados por el artículo 288 de la



#### **2.2.4 Capítulo 5. De la función administrativa**

**Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

**Artículo 210.** Las entidades del orden nacional descentralizadas por servicios sólo Pueden ser creadas por ley o por autorización de ésta, con fundamento en los principios que orientan la actividad administrativa. Los particulares pueden cumplir funciones administrativas en las condiciones que señale la ley.

La ley establecerá el régimen jurídico de las entidades descentralizadas y la responsabilidad de sus presidentes, directores o gerentes.

**Artículo 211.** La ley señalará las funciones que el presidente de la República podrá delegar en los ministros, directores de departamentos administrativos, representantes legales de entidades descentralizadas, superintendentes, gobernadores, alcaldes y agencias

del Estado que la misma ley determine. Igualmente, fijará las condiciones para que las autoridades administrativas puedan delegar en sus subalternos o en otras autoridades.

La delegación exime de responsabilidad al delegante, la cual corresponderá exclusivamente al delegatario, cuyos actos o resoluciones podrá siempre reformar o revocar aquel reasumiendo la responsabilidad consiguiente.

La ley establecerá los recursos que se pueden interponer contra los actos de los delegatarios. (*Funcion Publica, 1991*)

### **BENEFICIOS OTORGADOS ENTRE FUNCIONARIOS**

**Artículo 39.-BENEFICIOS PROHIBIDOS.** El funcionario público no debe, directa o indirectamente, otorgar ni solicitar regalos, beneficios, promesas u otras ventajas a otros funcionarios.

**Artículo 40.-EXCLUSION.** Quedan excluidos de la prohibición establecida en el artículo precedente, los regalos de menor cuantía que se realicen por razones de amistad o relaciones personales con motivo de acontecimientos en los que resulta usual efectuarlos. (*Resoluciones asamblea general, 1997*)

## Capítulo 3. Presentación de resultados

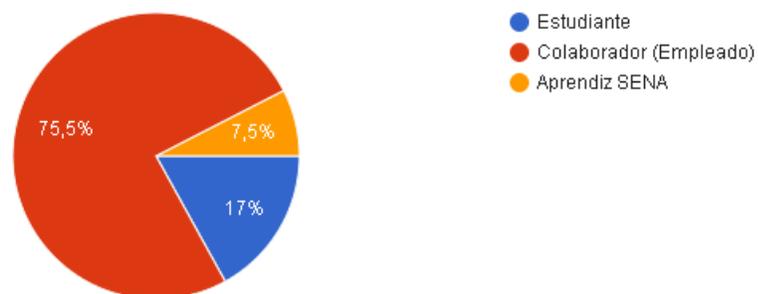
### 3.1 Diagnóstico del estado actual del área administrativa de la empresa WPOSS en cuanto a su estructura organizacional, documental y de archivo.

Con el ánimo de dar cumplimiento al primer objetivo estipulado, se realizó una encuesta a los colaboradores, para que sean ellos quienes, basados en su experiencia y conocimiento, den sus opiniones acerca del manejo administrativo de la empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) y en base a esta información, realizar una evaluación de cómo se encuentra dicha área en cuanto a su gestión organizacional, con el fin de dar soluciones efectivas a las tareas y mantener el buen funcionamiento de esta prestigiosa compañía.

#### Resultados

##### 1. ¿Actualmente usted en la empresa WPOSS se desempeña como?.

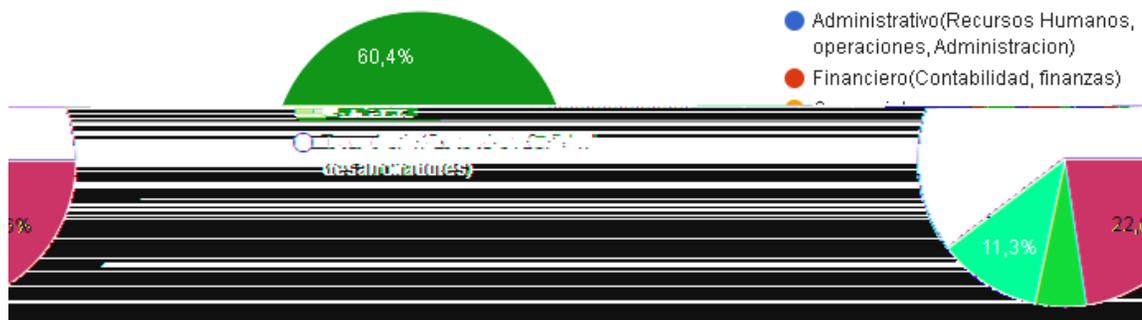
53 respuestas



Siendo una empresa en la cual brinda la oportunidad a los jóvenes a desarrollar sus conocimientos cuenta con una alta tasa de empleo y personal capacitado para realizar sus procesos administrativos.

## 2. ¿En qué departamento o área de la empresa trabaja?

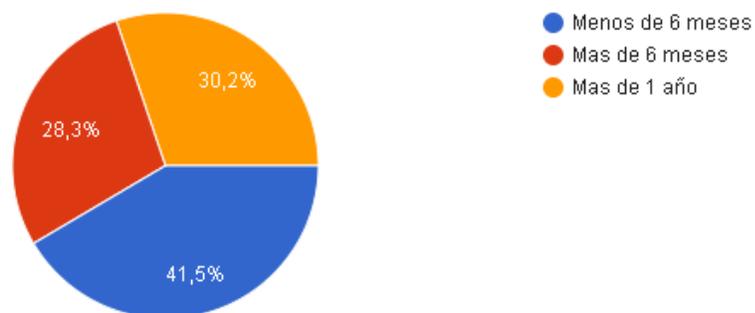
53 respuestas



WPOSS es una compañía especializada en venta de terminales y dispositivos POS de igual forma cuenta con todas sus áreas enfocadas en el mantenimiento y manejo de cada uno de los procesos institucionales para mantener su buen desempeño.

## 3. Cuanto tiempo lleva trabajando en (WPOSS)?

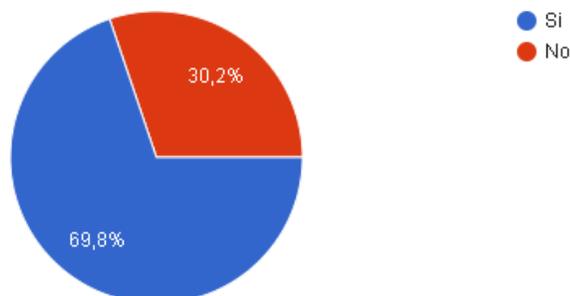
53 respuestas



Siendo una empresa en la cual jóvenes de educación superior buscan ampliar sus conocimientos cada semestre se cuenta con personas que prestan sus servicios de manera periódica con el fin de fortalecer sus procesos.

4. ¿Ha recibido capacitación o información sobre la organización documental y de archivo de la empresa?

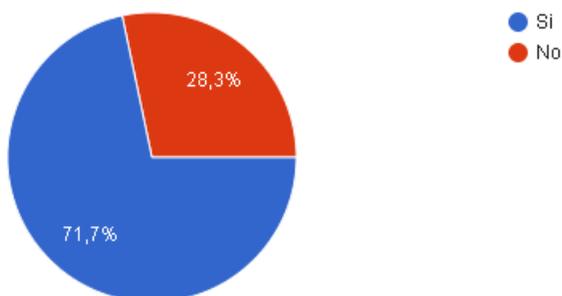
53 respuestas



Se mantiene una capacitación constante a sus colaboradores para mantener optima la información.

5. ¿Considera que la estructura de organización documental actual es clara y fácil de entender?

53 respuestas



Cuentan con información en la nube de fácil acceso para los autorizados.

6. ¿Con qué frecuencia necesita acceder a documentos o archivos en tu trabajo diario?

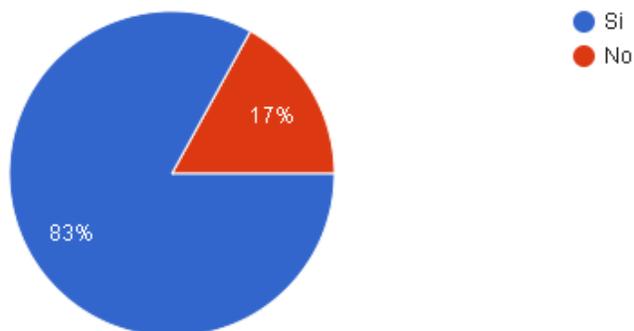
53 respuestas



Como podemos evidenciar siempre se mantiene contacto con documentos para los procesos institucionales.

7. ¿Encuentra los documentos o archivos que necesita de manera rápida y eficiente?

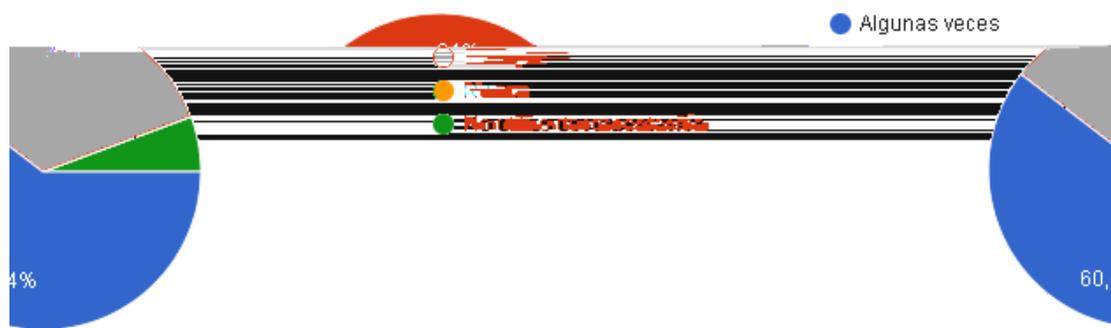
53 respuestas



Contando con documentación en la nube y de fácil acceso para los autorizados es sencillo el acceso a documentación en diferentes sedes de la empresa WPOSS.

8. ¿Te resulta sencillo determinar la ubicación correcta de un documento o archivo en la estructura de organización actual?

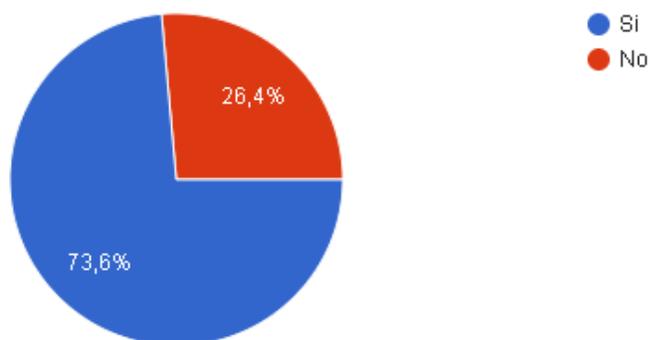
53 respuestas



Siempre se busca mantener capacitados a cada colaborador para que se les haga sencillo poder acceder a dicha documentación.

9. ¿Cree que la estructura de organización documental actual facilita la colaboración y el intercambio de información entre los diferentes departamentos?

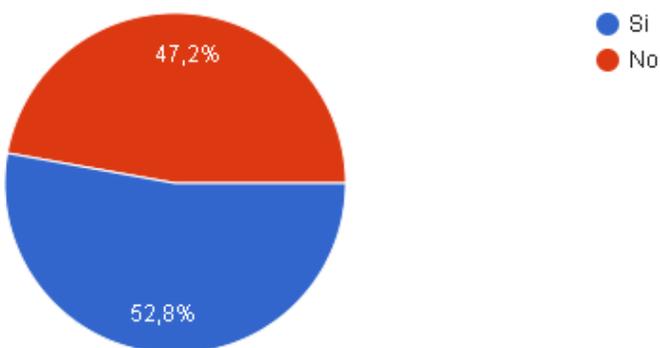
53 respuestas



Se busca mantener una amplia comunicación efectiva entre departamentos en cuanto a documentos que faciliten el proceso y la eficiencia de las actividades.

10. ¿Considera que existen redundancias o duplicación de documentos en la estructura de archivo actual?

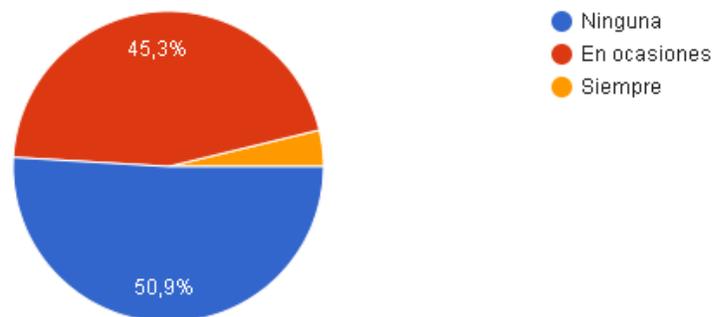
53 respuestas



Se cuenta con un amplio porcentaje en cuanto a documentos duplicados, pero aun así sigue siendo amplio el orden y documentación eficiente de la empresa.

**11. ¿Ha experimentado dificultades para recuperar documentos o archivos perdidos en la estructura de archivo actual?**

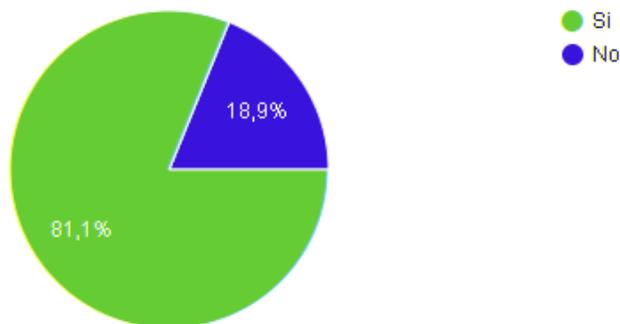
53 respuestas



Se presentan problemas, pero siempre se mantiene un alto grado de eficiencia en cuanto a búsqueda y conservación de documentación.

**12. ¿Se cuenta con medidas de seguridad adecuadas para proteger la información confidencial disponible en la estructura de archivo actual?**

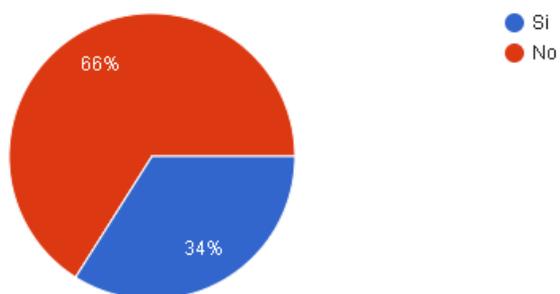
53 respuestas



Si se cuentan con medidas de seguridad, contando con documentación conservada en la nube para tener soporte de almacenamiento y conservación en el tiempo.

13. ¿Ha sugerido cambios o mejoras en la estructura de organización documental y de archivo de la empresa anteriormente?

53 respuestas



Se mantienen la información en óptimo mantenimiento y actualización para contar con la información necesaria.

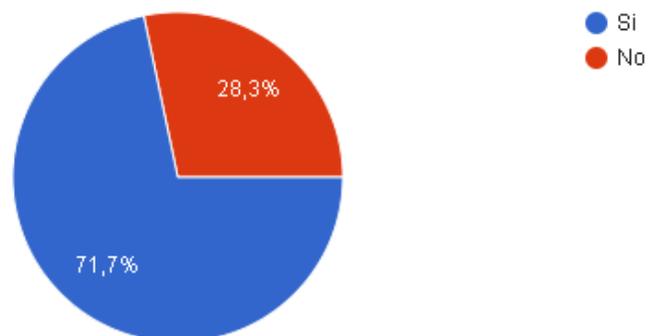
14. ¿Cuál es el nivel de confianza que tiene en la estructura de organización documental de la empresa?

¿En la Empresa?	
	ninguno
	Ninguna
	N/A
	-
	Mejores practicas
para la documentación.	La creación de archivos se hace sin estándares establecidos

Basados en la información que ya se tienen y el soporte que permite el óptimo desempeño y consecución de archivos se denota que por el momento se mantienen un adecuado orden en cuanto a la estructura organizacional de documentos relevantes de la empresa.

15. ¿Considera que la empresa debería invertir más recursos en la gestión documental y de archivo?

53 respuestas



Siempre es necesario disponer de recursos que permitan el desarrollo y el crecimiento de las herramientas que facilitan el desempeño en el trabajo.

16. ¿Tiene alguna sugerencia adicional o comentario sobre la estructura de organización documental y de archivo de WPOSS?

34 respuestas

No	
no	
N/A	
	ninguna
	.
	Ninguna

Dejando esta opción de respuesta abierta para que cada uno de los colaboradores diera su opinión con respecto al estado de la documentación, se corrobora en que sus respuestas son favorables evidenciando una vez más que los estados de los documentos son claros y adecuado para el acceso. Este tipo de intervención por parte de los involucrados con el acceso es necesario para poder brindar actualizaciones y mejoras a cada una de las falencias que dentro de una organización puedan existir.

## **Diagnóstico de encuesta**

La organización documental de una empresa es sumamente importante para la gestión y el buen desempeño de sus actividades, además de que permite mantener soportes de todo el material probatorio de las tareas asignadas y los certificados de que las sedes y empresas mantienen un desempeño óptimo en el tiempo. Así mismo, es necesario que dicha estructura sea siempre actualizada y se brinden capacitaciones periódicas para brindar las herramientas necesarias a todos los colaboradores de la compañía para que cuenten con el conocimiento necesario sobre el acceso a cada documento de forma eficiente. Es importante tener en cuenta que todas las organizaciones son diferentes y, por tanto, su Sistema de Gestión Documental (SGD) también lo es. Estos sistemas ayudan a las organizaciones a aumentar sus niveles de eficiencia, productividad, y a reducir en gran medida, los problemas relacionados con la información y la documentación.

Gracias a la realización de la encuesta se pudo determinar el estado actual del manejo que se le está dando a los archivos y de igual forma, mostrar a la empresa la importancia que tienen estos documentos para agilizar los procesos dentro de la compañía y así mantenerse en el camino de la eficiencia y la transparencia, en lo relacionado a toda la información que se maneja tanto de sus colaboradores como de sus clientes dentro y fuera del país.

Como se pudo evidenciar en la encuesta realizada a la empresa WPOSS, es una empresa capacitada y con gran conocimiento en el ámbito de uso de herramientas tecnológicas que permiten el buen manejo y fácil acceso a documentación digital para asegurar la conservación de dichos archivos. Así mismo, es necesario mantener una capacitación constante y eficiente a los nuevos colaboradores que llegan a la empresa para facilitar el acceso a documentos que por su reciente llegada a la empresa no se les hace fácil encontrarlos. Se puede entonces concluir que, a nivel general, toda la documentación está en un punto en donde se mantiene a salvo y segura, además se brindan las oportunidades de conservarla en el tiempo y la fácil comunicación entre departamentos para mantener un óptimo desempeño laboral y crecimiento de la empresa.

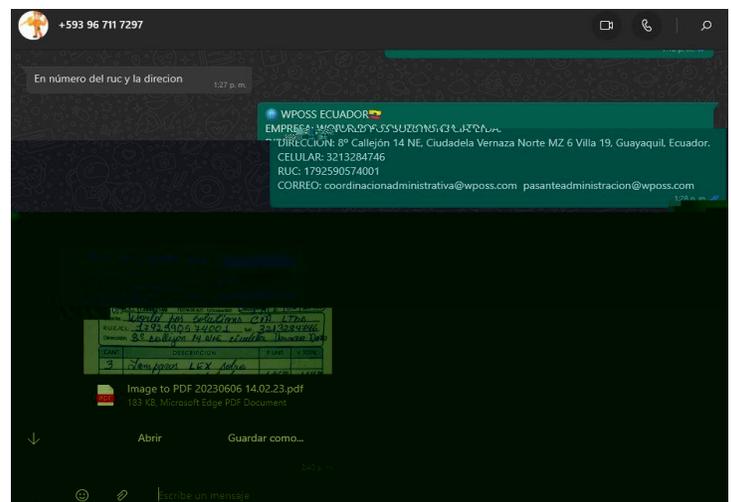
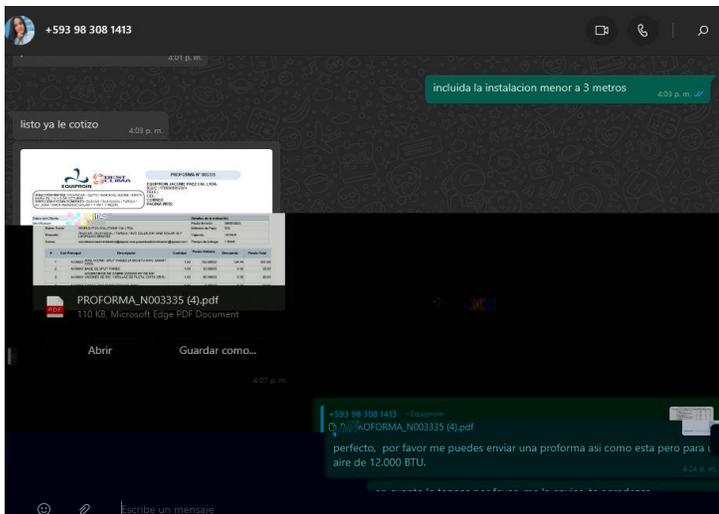
### 3.2 Realización de otras labores asignadas por el jefe inmediato de la pasantía.

En este sentido, siguiendo las directrices asignadas en el área administrativa, se llevaron a cabo diversas acciones para brindar un acompañamiento integral y asegurar el buen funcionamiento de las sedes de WPOSS ubicadas en distintos países de Latinoamérica.

Una de las tareas asignadas fue la gestión y cotización de actividades que contribuyeron al óptimo desarrollo de las sedes de la empresa en los países de Paraguay, Bolivia Ecuador y Colombia esto implicó la búsqueda y selección de proveedores que suministraran los implementos necesarios para cada uno de los laboratorios en las sedes requeridas.

#### Figura 3

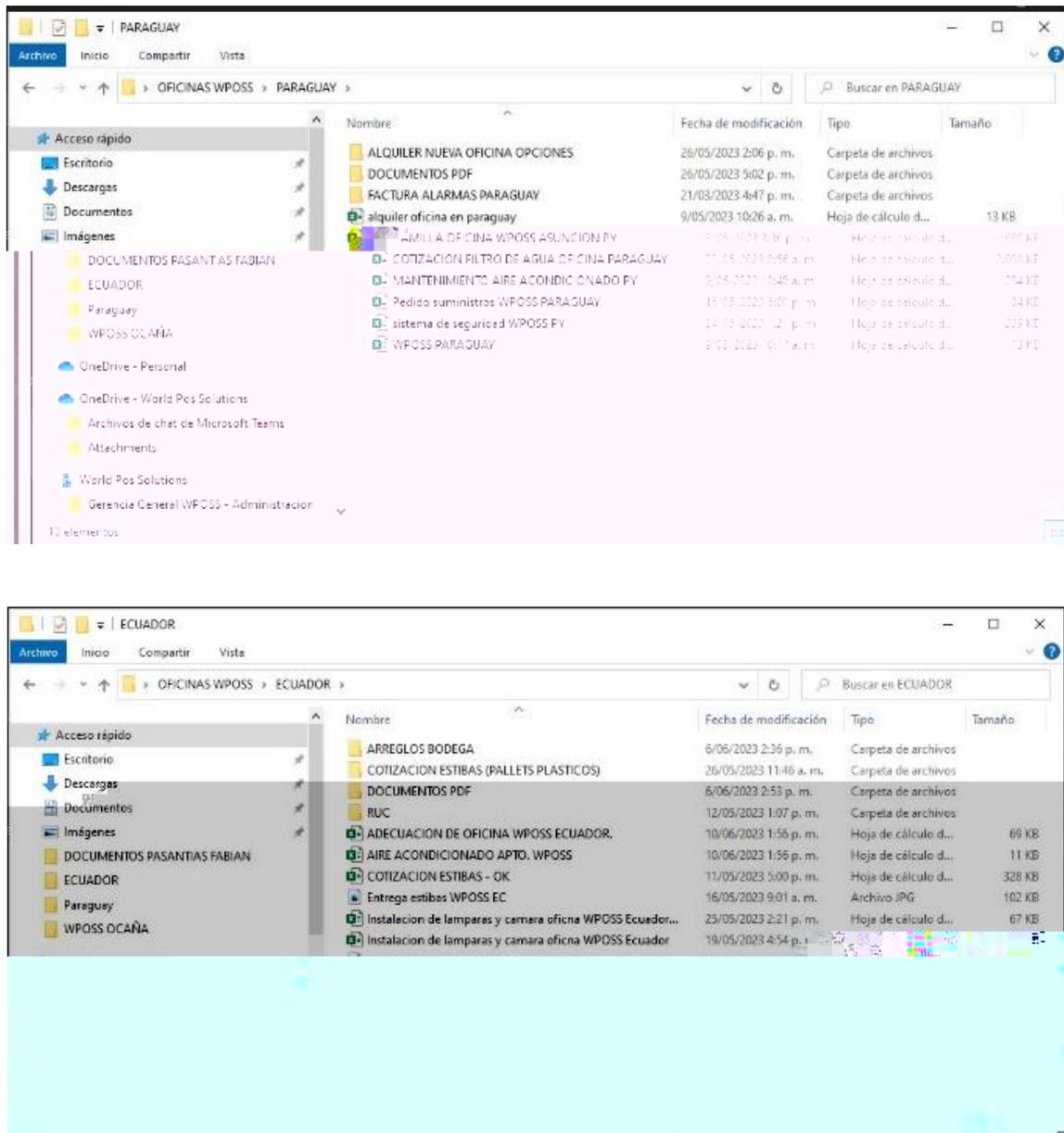
Cotización con proveedores



**Nota:** En esta figura se muestra las evidencias de las cotizaciones realizadas

**Figura 4**

Cotizaciones en sedes de WPOSS

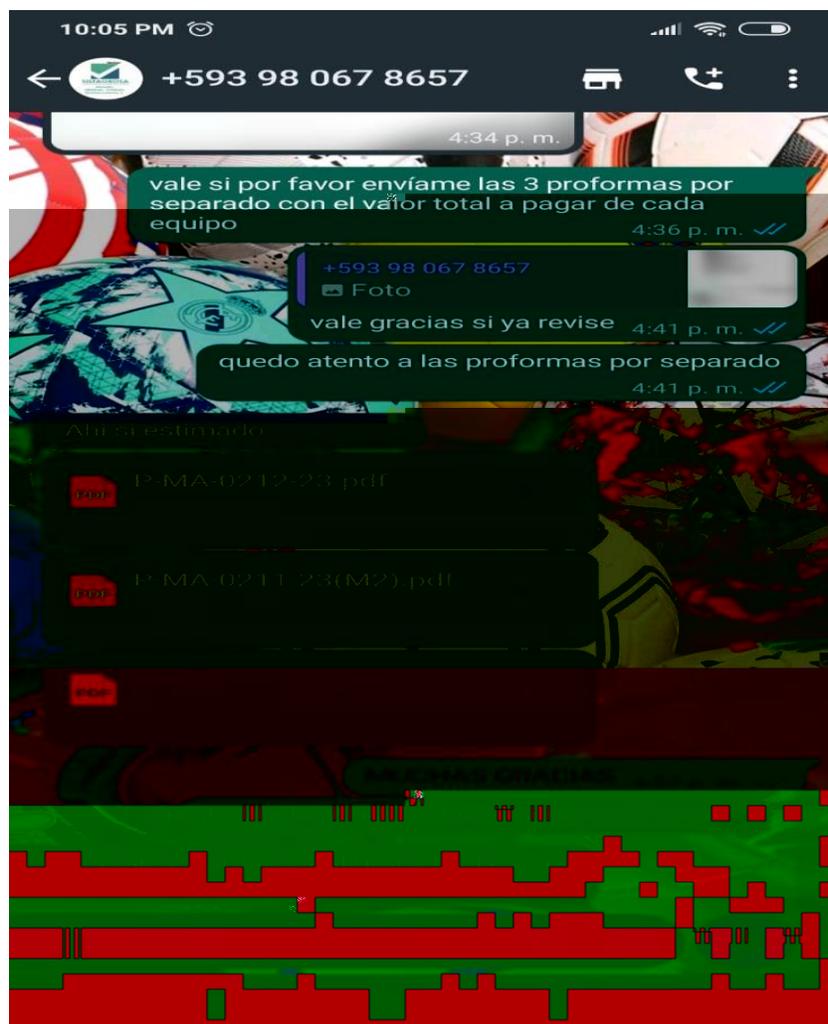


**Nota:** En la figura presente se encuentran las cotizaciones realizadas para las sedes en Paraguay y Ecuador

Así mismo, se coordinó cada una de las entregas correspondientes dentro de los plazos estipulados, con el objetivo de garantizar un flujo constante de actividades empresariales sin contratiempos ni demoras en los procesos.

### Figura 5

Organización de entregas de pedidos



**Nota:** En esta figura se evidencia la organización de entregas con proveedores

Además, se llevó un seguimiento meticuloso de los pagos de facturas requeridos para mantener el funcionamiento sin interrupciones en las oficinas. Esto implicó asegurarse de realizar todos los pagos puntualmente, evitando así obstaculizar el desempeño cotidiano de las oficinas y cumplir con los plazos establecidos para finalizar las tareas asignadas y cumplir con los requerimientos deseados.

## Figura 6

### Pagos de pedidos

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
BOLIVIA	📁	1/04/2023 8:19 a. m.	Carpeta de archivos	
COLOMBIA	📁	1/04/2023 8:19 a. m.	Carpeta de archivos	
Ecuador	📁	1/04/2023 8:19 a. m.	Carpeta de archivos	
Miami	📁	1/04/2023 8:19 a. m.	Carpeta de archivos	
Paraguay	📁	1/04/2023 8:19 a. m.	Carpeta de archivos	
Soportes	📁	1/04/2023 8:19 a. m.	Carpeta de archivos	
PDF 22032023 Pago LUMINOTECNICA Enchufe	📄	23/03/2023 12:10 p. m.	Microsoft Edge P...	132 KB
PDF 22032023 Pago SEMAR Regleta Limpiador	📄	23/03/2023 12:09 p. m.	Microsoft Edge P...	132 KB
PDF 22032023 Pago SUPERSEIS Pilas	📄	23/03/2023 12:08 p. m.	Microsoft Edge P...	132 KB
PDF 23032023 Pago AGP Etiquetas Adhesivas ...	📄	24/03/2023 10:51 a. m.	Microsoft Edge P...	132 KB
PDF 24032023 AIR SYSTEMS INTERNATIONAL I...	📄	24/03/2023 10:52 a. m.	Microsoft Edge P...	133 KB
PDF 28032023 En Linea Pagos- Factura Proyec...	📄	12/04/2023 9:27 a. m.	Microsoft Edge P...	70 KB
PDF 29032023 En Linea Pagos- Factura API	📄	12/04/2023 9:27 a. m.	Microsoft Edge P...	71 KB
29032023 En Linea Pagos- Proyecto Medi...	📄	12/04/2023 10:25 a. m.	Archivo PNG	152 KB
PDF 29032023 Pago Seltz SA Agua Botellones	📄	29/03/2023 12:07 p. m.	Microsoft Edge P...	132 KB
XLS Nomina	📄	27/03/2023 12:42 p. m.	Hoja de calculo d...	12 KB

**Nota:** Podemos evidenciar en la figura las carpetas con pagos realizados



También se realizó una actualización de datos de los proveedores de servicios generales y de documentación con respecto a contratos que aseguran las condiciones ya en las cuales nos encontramos actualmente con el objetivo de contar con un entorno apto para la actividad diaria dentro de la compañía.

### Figura 8

#### Servicios generales y Contratos de oficinas WPOSS

CONTRATO ARRENDAMIENTO OFICINAS WPOSS							
OFICINA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	PERIODO DE ARRENDAMIENTO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DISPONIBILIDAD ESTIMADA	CLAUSULAS	DIAS
Casa Universal	1-abr-23	31-mar-24	12 Meses	13-jun-23	12 Meses	- El término del arrendamiento se prorrogará automáticamente por periodos consecutivos de un (1) año, si ninguna de las partes con una antelación de tres (3) meses al vencimiento del periodo inicial o de cualquiera de sus prórrogas informa a la otra Parte su decisión de terminar este Contrato. Vencido el primer año de vigencia de este contrato y así sucesivamente cada doce (12) mensualidades.	30
DCANA							
Leino & Solano	16-mar-23	17-sep-23	6 Meses	13-jun-23	5 Meses 18 Dias		

**Nota:** En la figura podemos evidenciar el tiempo de los contratos de alquiler

Así mismo este objetivo permite el cumplimiento de responsabilidades, adaptabilidad y flexibilidad, colaboración y trabajo en equipo, aprendizaje y desarrollo profesional ampliando habilidades y conocimientos adaptándose a necesidades cambiantes dentro del entorno y demostrando compromiso confianza y flexibilidad que contribuyen a la consecución de los objetivos generales de la empresa.

### **3.3 Proceso de organización documental para facilitar el acceso de los archivos relevantes de la empresa.**

En cumplimiento con este objetivo establecido en el trabajo de grado para la presentación de la pasantía en la empresa World Pos Solutions S.A.S., una compañía altamente capacitada en el manejo de herramientas tecnológicas y con una sólida capacidad para gestionar sus procesos administrativos mediante la utilización de documentos relevantes, cuentan con un sistema de almacenamiento en la nube informática.

Sin embargo, pese a que se cuenta con un sistema de almacenamiento bastante extenso en la nube informática fue necesario ordenar y ubicar la documentación de cada oficina de WPOSS implantando carpetas con información de cada sede de WPOSS por separado para asegurar el fácil acceso y consecución de archivos relevantes que optimicen el buen desempeño de las labores empresariales tales como pagos y otros documentos que dentro del área se manejan como cotizaciones con proveedores evidencias de mejoras realizadas en las oficinas y más.

Este sistema permite asegurar la disponibilidad y acceso sencillo a todos los documentos, como facturas, contratos, soportes de pago, y otros, que llegan a la empresa a través de diversos medios de comunicación, tales como Microsoft Teams, correo electrónico, WhatsApp, entre otros. Con el fin de garantizar una adecuada organización.

Este enfoque garantiza que la documentación relevante se encuentre correctamente archivada y esté al alcance de los usuarios autorizados en todo momento. Además, al contar con un sistema centralizado y basado en la nube, se promueve la eficiencia en la gestión documental evitando la pérdida de información y facilitando la colaboración entre los distintos equipos de trabajo.

De esta manera, WPOSS cuenta con una adecuada estructura organizacional, documental y de archivo, respaldada por el uso de herramientas tecnológicas avanzadas, para mantener un flujo eficiente de información y optimizar sus procesos administrativos.

**Figura 9**

Documentación de las oficinas de WPOSS

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Adecuaciones WPOSS Ocaña	🔒	9/06/2023 3:17 p. m.	Carpeta de archivos	
Aprobacion Pagos - Financiera	🔒	20/04/2023 10:27 a. m.	Carpeta de archivos	
Arreglos Oficinas	🔒	20/04/2023 10:25 a. m.	Carpeta de archivos	
Compra de Microsoft Teams	🔒	26/04/2023 9:44 a. m.	Carpeta de archivos	
Facturas	🔒	30/05/2023 9:03 a. m.	Carpeta de archivos	
Facturas mantenimiento, Instalacion y pa...	🔒	20/04/2023 10:25 a. m.	Carpeta de archivos	
Godaddy Facturas	🔒	20/04/2023 10:25 a. m.	Carpeta de archivos	
La Universal	🔒	20/04/2023 10:25 a. m.	Carpeta de archivos	
Mantenimientos	🔒	20/04/2023 10:25 a. m.	Carpeta de archivos	
Oficinas WPOSS	🔒	26/05/2023 2:20 p. m.	Carpeta de archivos	
Pedidos de papeleria y aseo	🔒	6/06/2023 2:29 p. m.	Carpeta de archivos	
Tmobile	🔒	20/04/2023 10:25 a. m.	Carpeta de archivos	
Zoom Facturas	🔒	20/04/2023 10:25 a. m.	Carpeta de archivos	
AIRE WPOSS OCAÑA.xlsx.foza	🔒	25/04/2023 12:59 p. m.	Archivo FOZA	13 KB
Casa GJ y GC Ecuador	🔒	29/05/2023 9:03 a. m.	Hoja de cálculo d...	12 KB
Claro.xlsx.foza	🔒	25/04/2023 12:59 p. m.	Archivo FOZA	11 KB
EMBALAJE LECTORES.xlsx.foza	🔒	25/04/2023 1:00 p. m.	Archivo FOZA	657 KB
Internet actual	🔒	29/05/2023 3:28 p. m.	Hoja de cálculo d...	758 KB
PENDON ECUADOR.xlsx.foza	🔒	25/04/2023 1:00 p. m.	Archivo FOZA	35 KB
Recibos mensuales y sus referencias de p...	🔒	25/04/2023 1:00 p. m.	Archivo FOZA	34 KB
SOLICITUDES CASA UNIVERSAL.xlsx.foty	🔒	25/04/2023 1:03 p. m.	Archivo FOTY	5,142 KB
SOLICITUDES CASA UNIVERSAL-DESKTO...	🔒	25/04/2023 1:00 p. m.	Archivo FOZA	4,372 KB

**Nota:** En la figura se evidencia la ubicación de cada documentación de las oficinas de WPOSS.

**Figura 10**

Documentación relevante de WPOSS

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Apartamento Bogota	🔒	20/04/2023 10:25 a. m.	Carpeta de archivos	
Apartamento GYE	🔒	20/04/2023 10:25 a. m.	Carpeta de archivos	
Apto GYE	🔒	2/06/2023 3:43 p. m.	Carpeta de archivos	
Casa Lomas GYE NUEVA	🔒	20/04/2023 10:26 a. m.	Carpeta de archivos	
Oficina Bogota	🔒	20/04/2023 10:25 a. m.	Carpeta de archivos	
Oficina Bolivia	🔒	20/04/2023 10:25 a. m.	Carpeta de archivos	
Oficina Bucaramanga	🔒	1/06/2023 2:11 p. m.	Carpeta de archivos	
Oficina Cucuta	🔒	20/04/2023 10:26 a. m.	Carpeta de archivos	
Oficina GYE	🔒	20/04/2023 10:25 a. m.	Carpeta de archivos	
Oficina Miami	🔒	20/04/2023 10:25 a. m.	Carpeta de archivos	
Oficina Ocaña	🔒	8/05/2023 8:13 a. m.	Carpeta de archivos	
Oficina Paraguay	🔒	20/04/2023 10:26 a. m.	Carpeta de archivos	
Oficina Quito	🔒	20/04/2023 10:25 a. m.	Carpeta de archivos	
Oficina Vernaza Norte (GYE)	🔒	20/04/2023 10:26 a. m.	Carpeta de archivos	
Alertas Cumplimiento Contratos	🔒	31/03/2023 12:00 p. m.	Hoja de cálculo d...	4 KB
Alertas Cumplimiento Contratos-MSI	🔒	30/03/2023 4:54 p. m.	Hoja de cálculo d...	3 KB
Alertas Cumplimiento Contratos-MSI-2	🔒	30/03/2023 4:54 p. m.	Hoja de cálculo d...	41 KB

**Nota:** En la presente figura se encuentra documentación de continuo acceso de la compañía WPOSS

## Capítulo 4. Diagnóstico Final

Después de finalizar el proceso de pasantías en World Pos Solutions S.A.S, una empresa líder en el área administrativa, se puede evidenciar su ágil metodología para el manejo de herramientas que facilitan la comunicación y la administración de todas sus sedes a lo largo de Latinoamérica. Esto permite brindar un servicio óptimo y de fácil acceso para sus clientes.

El desarrollo y la evolución de la empresa están encaminados hacia su crecimiento y reconocimiento en todo el continente. World Pos Solutions S.A.S ofrece productos tales como POS, que facilitan los pagos a los usuarios de bancos como BANCARD, DATAFAST, PICHINCHA, entre otros. Con el tiempo, ha logrado llegar a compradores de dichos dispositivos POS, distribuidos en países extranjeros como Paraguay, Bolivia, Ecuador y Colombia, lo que brinda a sus colaboradores la oportunidad de incrementar sus conocimientos en sus respectivas profesiones y de conocer más acerca de diferentes culturas. Esto contribuye al crecimiento tanto profesional como personal de quienes forman parte de la compañía.

Las personas encargadas de brindar la guía y mantener el funcionamiento óptimo de la empresa están motivadas por un propósito claro que las lleva hacia un futuro mejor. Entregan su máximo desempeño para garantizar el buen funcionamiento de la empresa y son capaces de tomar decisiones en corto plazo para solucionar los problemas que se

presenten día a día. Gracias a sus conocimientos y habilidades empresariales, se toman las decisiones adecuadas para garantizar el correcto desarrollo de las actividades de la empresa.

## Capítulo 5. Conclusiones

El diagnóstico realizado a la empresa WPOSS a través de la aplicación de una encuesta al grupo de colaboradores, permitió evidenciar que es una empresa altamente capacitada y con gran conocimiento en el manejo de herramientas tecnológicas, las cuales son aprovechadas para administrar toda la información de forma digital, asegurando la conservación de la misma. Estos procesos facilitan el acceso diario a documentos que proporcionan toda la información requerida a los responsables en cada uno de los países donde se encuentran ubicadas las sedes de World Pos Solutions S.A.S.

El apoyo brindado para la realización de las diferentes labores asignadas por el jefe inmediato, permitió llevar a cabo varias actividades, entre las cuales están la actualización de documentos para realizar los pagos de servicios generales de las sedes de WPOSS, también las labores de cotización y gestión para adquisición de equipos, contribuyendo al desarrollo de las actividades y el buen funcionamiento de la compañía. Se demostró también responsabilidad y compromiso al realizar labores de atención a los colaboradores, proporcionándoles espacios de trabajo óptimos para sus actividades diarias.

Cabe destacar que World Pos Solutios S.A.S es una empresa capacitada en el uso de herramientas tecnológicas y cuenta con toda la documentación digitalizada en un sistema de almacenamiento en la nube informática, distribuidas por carpetas asignadas a cada uno de los propósitos de la empresa, tales como: pagos, facturas, proveedores y demás. Sin

embargo, pese a que se cuenta con este sistema de almacenamiento, fue necesario ordenar y ubicar la documentación de cada oficina de WPOSS, implantando carpetas con información de cada sede por separado, con el fin de asegurar el fácil acceso y la consecución de archivos relevantes que optimicen el buen desempeño de las labores empresariales, tales como pagos y otros documentos que dentro del área se manejan, como cotizaciones con proveedores, evidencias de mejoras realizadas en las oficinas, entre otros.

## Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda a la compañía mantener una actualización constante de la documentación digital con el fin de evitar interferencias en las actividades diarias, asegurando que se pueda acceder a toda la información de manera oportuna. Así mismo, se deben brindar capacitaciones periódicas al personal nuevo de la empresa con el fin de garantizar que todos los colaboradores tengan conocimientos acerca del manejo de la información y de esta forma, las actividades se continúen realizando de forma eficiente.

Debido a la alta rotación de personal que se presentan en la empresa por la llegada y salida constante de pasantes de diferentes Instituciones de Educación Superior y otras entidades de formación, se hace necesario contar con un plan de capacitación inicial que permita que los nuevos colaboradores conozcan los aspectos más relevantes de sus funciones, permitiendo optimizar tiempos en las actividades diarias de la empresa.

En cuanto al proceso de organización documental que tiene la empresa, se debe capacitar de forma precisa al personal que maneje esta área, con el fin de que continúe con la organización de los archivos por áreas y por sedes, con el fin de que exista una trayectoria en la realización de este proceso. Estas capacitaciones pueden incluir aspectos relacionados con la comprensión de diferentes culturas y la comunicación afectiva en diversos países del continente. Esto permitirá mantener una relación óptima y adecuada con los clientes, fomentando el crecimiento y el avance continuo de la empresa.

## Referencias

Aguilar, H. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional. Obtenido de <http://186.151.197.48/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>

Amat , O. (2012). Contabilidad y finanzas. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48682505/DUM\\_contabilidad\\_y\\_finanzas\\_WEB-libre.pdf?1473368277=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DC\\_o\\_n\\_t\\_a\\_b\\_i\\_l\\_i\\_d\\_a\\_d\\_y\\_f\\_i\\_n\\_a\\_n\\_z\\_a.pdf&Expires=1685844383&Signature=arZr2vu6AMRyxxY5s~ZO3vpvgwmnb0h](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48682505/DUM_contabilidad_y_finanzas_WEB-libre.pdf?1473368277=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DC_o_n_t_a_b_i_l_i_d_a_d_y_f_i_n_a_n_z_a.pdf&Expires=1685844383&Signature=arZr2vu6AMRyxxY5s~ZO3vpvgwmnb0h)

Castro, Aguilera, A., & Erazo. (2009). Direccionamiento estrategico. Obtenido de Direccionamiento estrategico: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592309700749>

Chiavenato, I. (2011). Administracion de recursos Humanos. Obtenido de Administracion de recursos humanos: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1145>

Funcion Publica. (1991). Constitucion politica de colombia. Obtenido de Constitucion politica de colombia: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/37742455/constitucion-politica-de-colombia-91.pdf/10e1ba89-82ef-4c36-543d-447d99a6a17d?version=1.0&t=1607378431827>

Galliani, R. (9 de julio de 2020). Las tendencias de la organizacion emprasarial. Obtenido de <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/215>

Kotler, philip, & Armstrong . (2003). Que es marketing. Obtenido de <https://colegiofernandodearagon.cl/wp-content/uploads/2020/10/3%C2%B0-MEDIO-GUIA-6-CLASSROOM-PROCESOS-ADMINISTRATIVOS.pdf>

Maria, P. M. (2014). Atencion al cliente. Obtenido de Atencion al cliente: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WWWgBwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=que+es+la+atencion+al+cliente&ots=63e3hhDKbU&sig=IzQY\\_GyyZ7f6FcvTJ6mRc4q-u3Q#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WWWgBwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=que+es+la+atencion+al+cliente&ots=63e3hhDKbU&sig=IzQY_GyyZ7f6FcvTJ6mRc4q-u3Q#v=onepage&q&f=false)

Ortiz, M. E. (2015). Estrategias de comercializacion . Obtenido de Estrategias de comercializacion: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LBpOCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA169&dq=qu%C3%A9+es+estrategias&ots=cT81PUxdOm&sig=GrvXWq1RMrhiB30RAHCzJGHzkIk#v=onepage&q=qu%C3%A9%20es%20estrategias&f=false>

Peñafiel, J., & Pibaque, M. (8 de septiembre de 2019). revista cientifica. Obtenido de revista cientifica: <file:///C:/Users/WPOSS/Downloads/105-Texto%20del%20art%C3%ADculo-155-2-10-20191108.pdf>

Perez, J., & Carballo, V. (2008). Control de la gestion empresarial. Obtenido de Control de la gestion empresarial: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Kz4XBCMThEwC&oi=fnd&pg=PA15&dq=qu%C3%A9+es+control+empresarial&ots=UXfrIlut3r&sig=NYQbax2fwd>

m1SbyMCdvYTJkhxfg#v=onepage&q=qu%C3%A9%20es%20control%20empresarial&f=false

Resoluciones asamblea general. (27 de enero de 1997). Código de ética de la función pública. Obtenido de Código de ética de la función pública:

<https://www.oas.org/juridico/spanish/etica1.htm>

Russo, P. (2011). Gestión documental de las organizaciones. Obtenido de Gestión documental de las organizaciones:

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AOkL0OYJp54C&oi=fnd&pg=PA7&dq=QUE+ES+ORGANIZACION+DOCUMENTAL&ots=XvXR-KyQdq&sig=Ua7PAI9N2jIY\\_OKXPdFJLbENI38#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AOkL0OYJp54C&oi=fnd&pg=PA7&dq=QUE+ES+ORGANIZACION+DOCUMENTAL&ots=XvXR-KyQdq&sig=Ua7PAI9N2jIY_OKXPdFJLbENI38#v=onepage&q&f=false)

Secretaría Senado. (20 de mayo de 2023). Finalidades de función administrativa. Obtenido de Finalidades de función administrativa:  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0489\\_1998.html#:~:text=FINALIDADES%20DE%20LA%20FUNCION%20ADMINISTRATIVA.,consagrados%20en%20la%20Constituci%C3%B3n%20Pol%C3%ADtica.](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0489_1998.html#:~:text=FINALIDADES%20DE%20LA%20FUNCION%20ADMINISTRATIVA.,consagrados%20en%20la%20Constituci%C3%B3n%20Pol%C3%ADtica.)

Suarez, E., & Josu, M. (julio de 2018). Gestión empresarial; una paradigma. Obtenido de Gestión empresarial; una paradigma:

<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/57>

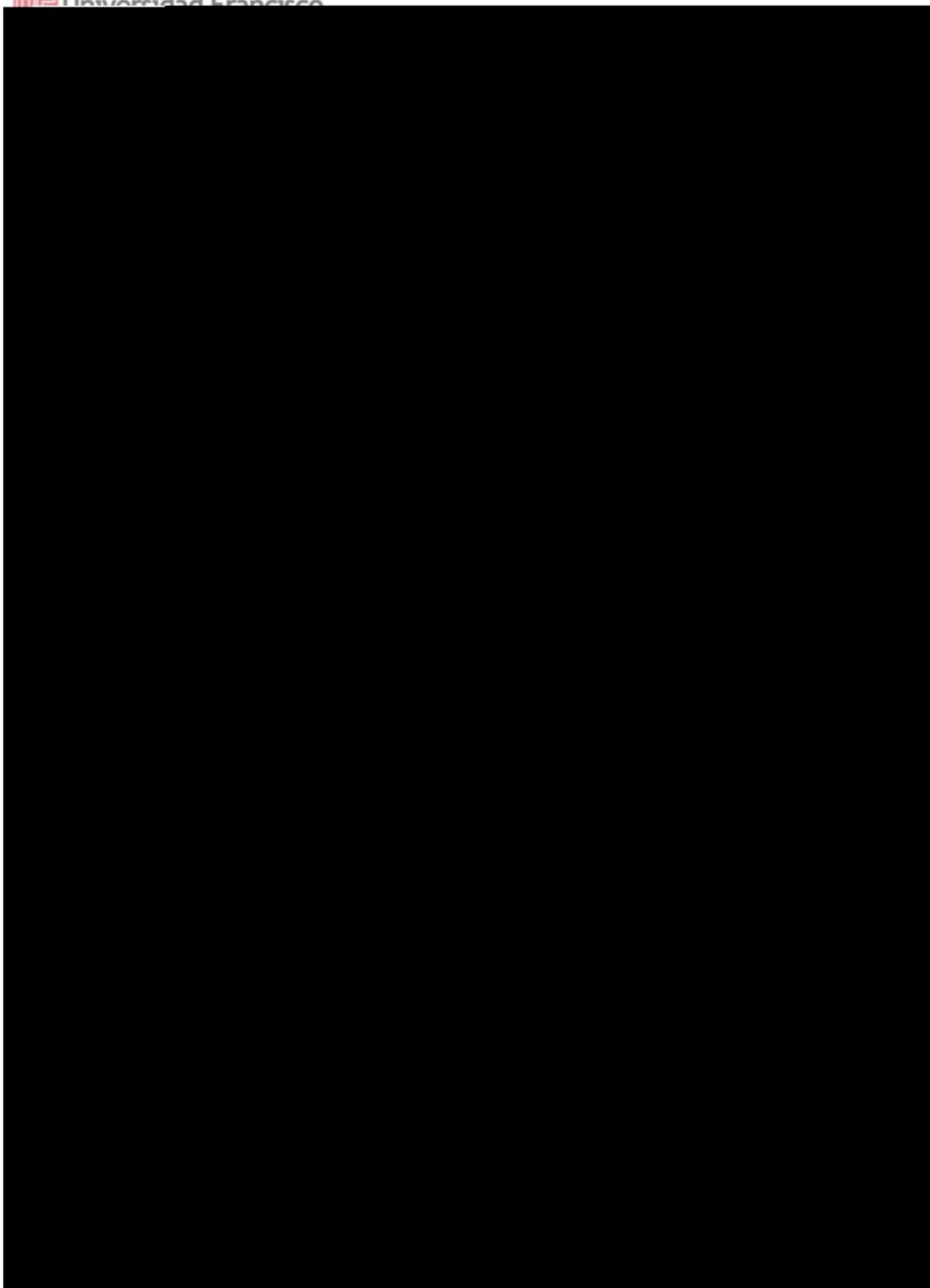
WPOSS. (2021). WPOSS WORLD POS SOLUTIONS. Obtenido de <https://www.wposs.com/quienes-somos/>

## Apéndices

### Apéndice A

Encuesta

Universidad Francisco



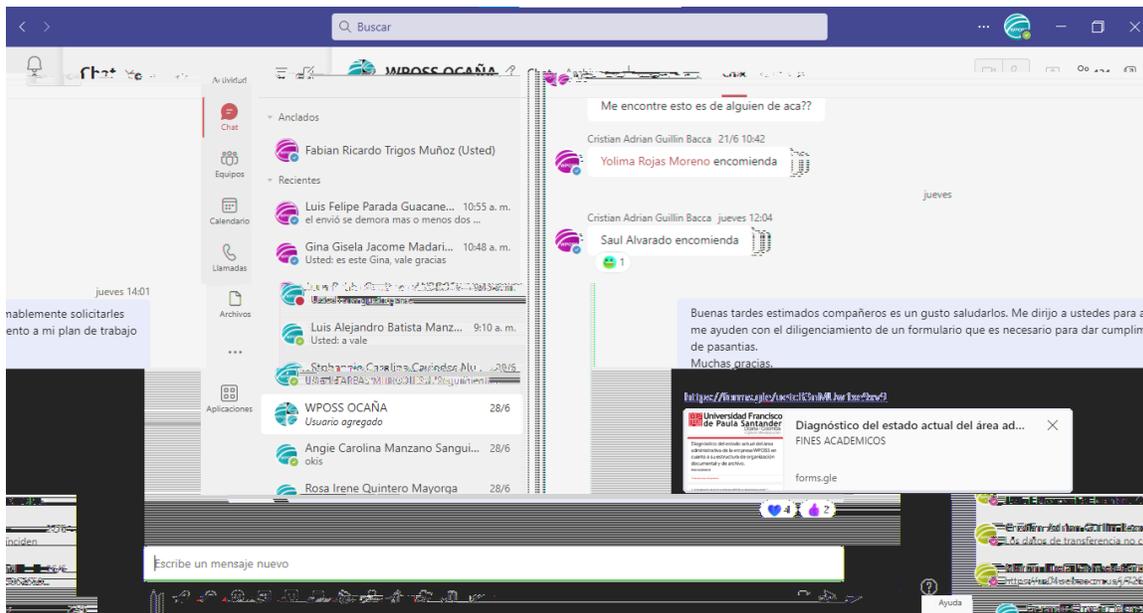
## Apéndice B

### Cumplimiento de jornada laboral



## Apéndice C

### Aplicación y presentación de encuesta a WPOSS.



**ENCUESTA WPOSS**

1. ¿Actualmente usted en la empresa (WPOSS) se desempeña como?
2. ¿Qué área trabaja?
3. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en WPOSS?
4. ¿Ha recibido capacitación o información sobre la organización documental y de archivo de la empresa?
5. ¿Considera que la estructura de organización documental actual es clara y fácil de entender?
6. ¿Con que frecuencia necesita acceder a documentos o archivos en tu trabajo diario?
7. ¿Encuentra los documentos o archivos que necesita de manera rápida y eficiente?
8. ¿Te resulta sencillo determinar la ubicación correcta de un documento o archivo en la estructura organizacional actual?
9. ¿Cree que la estructura de organización documental actual facilita la colaboración y el intercambio de información entre los diferentes departamentos?
10. ¿Considera que existen redundancias o duplicación en documentos en la estructura de archivo actual?
11. ¿Se cuenta con medidas de seguridad adecuadas para proteger la información confidencial o sensible?
12. ¿Se cuenta con medidas de mejoras en la estructura de organización documental y de archivo de la empresa?
13. ¿Ha sugerido cambios o mejoras en la estructura de organización documental y de archivo de la empresa anteriormente?
14. ¿Qué aspectos significativos mejoraría en la estructura de organización documental y de archivo de la empresa?

Video conference participants: Fabian Trigos (WPOSS), Valeria Vergel (WPOSS), Cristian Guillón (WPOSS), Marian Pacheco (WPOSS).

## Apéndice D

### Solicitudes para aprobaciones de compras y mantenimientos

Outlook interface showing an email from 'pasanteadministracion@wposs.com' with subject 'RE: Sol. Aprobacion pago medidor de Humedad para la bodega WPOSS Ecuador'.

Sender: Valeria Vergel (WPOSS)  
To: Pasante de Administración (WPOSS)  
Cc: Stphanie Cavendes (WPOSS); Valeria Vergel (WPOSS); Coordinación Financiera (WPOSS)

Body content: MI Emocionati...

## Apéndice E

### Capacitación

