RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Yesenia Becerra Quintero
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas
DIRECTOR	MSc. Leonardo Arévalo Sánchez
TÍTULO DE LA TESIS	Apoyo en las funciones administrativas de la empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.
TITULO EN INGLES	Support in the administrative functions of the Company World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) of the city of Ocaña, Norte de Santander.

RESUMEN

El informe detalla el trabajo de grado realizado como pasantía, centrado en cumplir el plan de trabajo establecido, cuenta con un objetivo general y tres específicos. Se diagnosticaron procesos administrativos, identificando ineficiencias y áreas de mejora. También se evaluó la documentación legal de WPOSS, asegurando su cumplimiento y proponiendo mejoras. Finalmente, se diseñó un plan de capacitación para el personal del área administrativa de la empresa.

RESUMEN EN INGLES

The report details the depre work carried out as an internship, focused on fulfilling the established work plan, it has one general objective and three specific ones. Administrative processes were diagnosed, identifying inefficiencies and areas for improvement. The legal documentation of WPOS was also evaluated, ensuring compliance and proposing improvements. Finally, a training plan was designed for the company's administrative area personnel.

PALABRAS CLAVES	Empresa, diagnostico, documentación, procesos administrativos, capacitación, colaboradores.
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Company, diagnosis, documentation, administrative processes, training, collaborators.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 63	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:

Apoyo en las funciones administrativas de la empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

Yesenia Becerra Quintero

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

Administración de Empresas

MSc. Leonardo Arévalo Sánchez

29 de Julio del 2024

Agradecimientos

Agradezco a mi director de pasantía, Leonardo Arévalo Sánchez, por su valiosa orientación, consejo y acompañamiento durante este proceso. Su apoyo ha sido esencial para la correcta ejecuciónde mi proyecto de grado y para alcanzar las metas establecidas.

De igual manera, expreso mi profundo agradecimiento a Dios por ser mi guía en cada etapa demi vida. Agradezco también a todas las personas que han brindado su apoyo y compañía durante mi proceso de formación académica: familia, pareja, amigos, docentes y compañeros. Su contribución ha sido invaluable para mi desarrollo personal y académico.

Finalmente, expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Francisco de Paula SantanderOcaña por ser un faro de conocimiento durante mi trayectoria universitaria y por proporcionarme las herramientas esenciales para convertirme en un profesional competente y valioso para la sociedad.

Yesenia Becerra Quintero

Dedicatoria

A mis padres, María Yurley Quintero Acosta y Jorge Eliecer Becerra, expreso mi profunda gratitudpor su apoyo incondicional a lo largo de mi vida universitaria y por ser ejemplos de trabajo y disciplina. A mis hermanos, por ser mi motor y fuente de alegría; a mis mascotas, Abby y Kiara, por su compañía constante en cada noche de estudio; y a todos mis familiares, amigos, docentes y compañeros que me respaldaron día a día para alcanzar esta meta, les expreso mi amor y aprecio sincero.

A Ronald Josué Rincón Jaime, expreso mi más sincero agradecimiento por ser mi inquebrantablefuente de aliento y refugio durante esta etapa universitaria. Su apoyo incondicional, brindado con una dedicación y afecto profundos, ha sido fundamental para mi desarrollo y éxito académico. Su presencia constante y su amor incondicional han sido pilares esenciales en este recorrido, y por ello le estoy profundamente agradecida.

Yesenia Becerra Quintero

Índice

1. Apoyo en las funciones administrativas de la empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander 13

1.1 Descripción de la empresa 13

1.1.1 Misión 16

1.1.2 Visión 16

1.1.3 Objetivos de la empresa 17

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional 17

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado 18

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada inicialmente 19

1.2.1 Planteamiento del problema 21

1.3 Objetivos de la pasantía 22

1.3.1 Objetivo general 22

1.3.2 Objetivos específicos 22

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma 22

2. Enfoques referenciales 24

2.1 Enfoque conceptual 24

2.1.1 Empresa 24

2.1.2 Procesos 24

2.1.3 Planificación 24

2.1.4 Organización 25

2.1.5 Dirección 25

2.1.6 Gestión empresarial 25

2.1.7 Trabajo en equipo 26

2.1.8 Organización documental 26

2.2 Enfoque legal…….. 26

2.2.1 Constitución Política de Colombia 26

2.2.2 Leyes..... 27

Capítulo 3. Informe de cumplimiento 28

3.1 Realizar un diagnóstico exhaustivo de los procesos administrativos existentes, identificando ineficiencias y posibles puntos de mejora del área administrativa de la empresa WPOSS 28

3.1.1 Diseñar un aplicativo destinado a la realización de una encuesta dirigida al personal del área administrativa para identificar los procesos administrativos existentes en la empresa WPOSS 28

3.1.2 Elaborar una Matriz DOFA de los procesos administrativos del área administrativa de la empresa WPOSS 39

3.1.3 Desarrollar un diagnóstico situacional de los procesos administrativos ejecutados en el área administrativa 41

3.2 Evaluar la documentación legal correspondiente al área administrativa de la empresa WPOSS, asegurando su cumplimiento normativo y proponiendo mejoras para optimizar los procesos legales y administrativos..... 42

3.2.1 Realizar un inventario de toda la documentación legal del área administrativa existente en WPOSS 43

3.2.2 Valorar la vigencia y validez de cada documento, proponiendo medidas correctivas y preventivas en caso de ser requerido 44

3.2.3 Elaborar un reporte final de evaluación legal 45

3.3 Desarrollar un plan de capacitación para el personal del área administrativa de la empresa WPOSS del municipio de Ocaña, con el objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos en gestión administrativa, cumplimiento normativo y uso de herramientas tecnológicas 46

3.3.1 Seleccionar los temas y contenidos relevantes para la capacitación del personal del área administrativa 47

3.3.2 Desarrollar una guía educativa con presentaciones y ejercicios prácticos sobre la gestión administrativa, cumplimiento normativo y uso de herramientas tecnológicas..... 49

3.3.3 Organizar la sesión de capacitación, incluyendo logística como lugar, equipos y materiales necesarios 51

3.3.4 Ejecutar la sesión de capacitación según el plan establecido..... 53

4. Diagnóstico final 55

5. Conclusiones 57

6. Recomendaciones..... 58

Referencias.....60

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA 20

Tabla 2 Descripción de las actividades a desarrollar 23

Tabla 3 ¿Cuál es su cargo actual en el área administrativa? 29

Tabla 4 ¿Cuántos años lleva trabajando en WPOSS? 30

Tabla 5 ¿Cuáles de los siguientes procesos administrativos realiza en su cargo? (Seleccione todas las que correspondan) 31

Tabla 6 ¿Qué herramientas o sistemas utiliza para realizar estos procesos? (Seleccione todas las que correspondan) 32

Tabla 7 ¿Cuál de los siguientes procesos considera que es el más desafiante en su rol? 33

Tabla 8 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con los procesos administrativos en general en su área? 34

Tabla 9 ¿Cómo calificaría la claridad de las instrucciones o procedimientos relacionados con los procesos administrativos en su área? 35

Tabla 10 ¿Cómo calificaría la comunicación entre los miembros del equipo en relación con los procesos administrativos? 36

Tabla 11 ¿Cuál es el principal área en la que considera que se deben implementar mejoras en los procesos administrativos? 37

Tabla 12 Matriz DOFA 40

Tabla 14 Cronograma de actividades 52

Lista de figuras

Figura 1 Impresoras WPOSS 14

Figura 2 Lectores WPOSS 14

Figura 3 Terminales POS WPOSS 15

Figura 4 Logo de WPOSS 16

Figura 5 Organigrama estructural 18

Figura 6 ¿Cuál es su cargo actual en el área administrativa? 29

Figura 7 ¿Cuántos años lleva trabajando en WPOSS? 30

Figura 8 ¿Cuáles de los siguientes procesos administrativos realiza en su cargo? (Seleccione todas las que correspondan) 31

Figura 9 ¿Qué herramientas o sistemas utiliza para realizar estos procesos? (Seleccione todas las que correspondan) 32

Figura 10 ¿Cuál de los siguientes procesos considera que es el más desafiante en su rol? 33

Figura 11 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con los procesos administrativos en general en su área? 34

Figura 12 ¿Cómo calificaría la claridad de las instrucciones o procedimientos relacionados con los procesos administrativos en su área? 35

Figura 13 ¿Cómo calificaría la comunicación entre los miembros del equipo en relación con los procesos administrativos? 36

Figura 14 ¿Cuál es el principal área en la que considera que se deben implementar mejoras en los procesos administrativos? 37

Figura 15 Evidencia diseño de encuesta 38

Figura 16 Evidencias de las respuestas finalizadas por parte del personal del área administrativa de la empresa WPOSS 38

Figura 17 Evidencia revisión de carpetas para la realización del inventario..... 43

Figura 18 Evidencia fotográfica en el puesto de trabajo realizando las respectivas actividades 45

Figura 19 Diseño de diapositivas para la capacitación..... 49

Figura 20 Diseño de folleto con información de los temas tratados 50

Figura 21 Evidencia de la reunión programada vía Meet 53

Figura 22 Evidencia de realización de la capacitación con el personal administrativo..... 54

Resumen

La importancia de la modalidad de grado en pasantía radica en su contribución esencial al desarrollo personal y profesional del estudiante, ya que permite aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos durante su formación académica. En este contexto, la pasantía realizada en la empresa World Pos Solutions S.A.S. se centró en brindar apoyo en las funciones administrativas de la empresa.

El objetivo general del proyecto fue apoyar en las funciones administrativas de la Empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. Para alcanzar este propósito, se establecieron tres objetivos específicos. Primero, Realizar un diagnóstico exhaustivo de los procesos administrativos existentes, identificando ineficiencias y posibles puntos de mejora del área administrativa de la empresa WPOSS. Segundo, Evaluar la documentación legal correspondiente al área administrativa de la empresa WPOSS, asegurando su cumplimiento normativo y proponiendo mejoras para optimizar los procesos legales y administrativos. Tercero, Desarrollar un plan de capacitación para el personal del área administrativa de la empresa WPOSS del municipio de Ocaña, con el objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos en gestión administrativa, cumplimiento normativo y uso de herramientas tecnológicas.

Asimismo, la metodología utilizada para el desarrollo del proyecto tuvo varias etapas clave. En la etapa de diagnóstico situacional incluyó la elaboración de un aplicativo para encuestas, una matriz DOFA y un análisis situacional. La evaluación legal se centró en el inventario y la vigencia de la documentación, proponiendo mejoras operativas. Finalmente, el

plan de capacitación se desarrolló con una guía educativa y una sesión formativa virtual para fortalecer las competencias del personal. Los resultados indican que las acciones emprendidas mejoraron significativamente la eficiencia administrativa, aseguraron el cumplimiento legal y potenciaron las habilidades del equipo administrativo de WPOSS. La pasantía en WPOSS demostró ser un componente esencial para el desarrollo personal y profesional del estudiante, permitiendo la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante la formación académica.

Introducción

El presente informe se desarrolla en el marco de la pasantía realizada en la empresa World Pos Solutions S.A.S. (WPOSS), ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander. WPOSS es una empresa multinacional con más de 25 años de experiencia en el desarrollo de soluciones de software y la venta de dispositivos electrónicos para medios de pago, tales como terminales de punto de venta (POS) y pagos móviles. Esta empresa cuenta con oficinas estratégicas en Colombia, Bolivia, Paraguay, Ecuador y Estados Unidos, permitiéndole atender a clientes tanto a nivel nacional como internacional.

La pasantía tuvo como objetivo principal apoyar las funciones administrativas de la empresa, enfocándose en la optimización de los procesos administrativos, el cumplimiento normativo de la documentación legal y la capacitación del personal administrativo en el uso de herramientas tecnológicas y gestión documental. Además, se llevaron a cabo funciones diarias de oficina para garantizar el buen funcionamiento de las operaciones administrativas. El informe está estructurado en varios capítulos que describen detalladamente las actividades realizadas, el diagnóstico inicial de la dependencia asignada, los objetivos de la pasantía, el marco teórico y conceptual, y finalmente, el reporte de cumplimiento de las tareas asignadas.

1. Apoyo en las funciones administrativas de la empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

1.1 Descripción de la empresa

WPOSS es una empresa multinacional con una sólida trayectoria de más de 25 años en el desarrollo de soluciones de software y la venta de dispositivos electrónicos para medios de pago, tales como tarjetas de crédito y débito a través de terminales de punto de venta (POS) que aceptan tarjetas con chip, banda magnética y sin contacto. Asimismo, pagos móviles mediante Apple Pay, Google Wallet y Samsung Pay, pagos por QR y carteras digitales. La compañía se especializa en ofrecer una variedad de productos como impresoras, lectores de códigos de barras y terminales de puntos de venta especializados.

Cuenta 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 les permite atender a sus clientes a nivel nacional e internacional. En su catálogo de productos, se destacan marcas reconocidas por sus clientes como: Epson y Bixolon en impresoras, Honeywell y Zebra en lectores de códigos de barras, Verifone e Ingenico en terminales POS, y Square y SumUp en terminales de pago móviles, proporcionando soluciones confiables y eficientes para diversas necesidades del mercado.

Figura 1

Impresoras WPOSS



Nota. La imagen ilustra algunas impresoras distribuidas por World Pos Solutions S.A.S (WPOSS)

Figura 2

Lectores WPOSS



Nota. La imagen ilustra los lectores de barras distribuidos por World Pos Solutions S.A.S (WPOSS)

Figura 3

Terminales POS WPOSS



Nota. La imagen ilustra algunas de las terminales POS distribuidos por World Pos Solutions S.A.S (WPOSS)

WPOSS es líder en el desarrollo de soluciones transaccionales y está enfocado en proteger la inversión de sus clientes mediante diversas medidas de seguridad y tecnologías avanzadas. Utilizan cifrado de datos, autenticación multifactor, y cumplen con normativas internacionales como PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Además, emplean monitoreo continuo y actualizaciones de seguridad regulares para asegurar que la información de sus clientes esté siempre protegida Se comprometen a proporcionar equipos seguros y de tecnología avanzada que se adaptan a las necesidades específicas de sus clientes. Además, ofrecen un seguimiento continuo desde el área comercial y tecnológica, brindando un excelente servicio al cliente, procesos de certificación, asesoría y gestión del conocimiento. Están comprometidos en ser un socio confiable para sus clientes y acompañarlos en cada paso del camino. (WPOSS, 2021).

Figura 4

Logo de WPOSS



Nota. La imagen ilustra el logotipo correspondiente a la empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS)

1.1.1 Misión

Su 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, párr. 2)

1.1.2 Visión

Convertirse en la primera opción como socio estratégico y tecnológico de sus clientes en el mercado de América Latina. (WPOSS, 2021, párr. 3)

1.1.3 Objetivos de la empresa

Compañía comprometida con su trabajo y con gran capacidad de innovación para establecer relaciones comerciales duraderas que les permiten seguir creciendo.

Desarrollar soluciones avanzadas que faciliten el procesamiento de pagos de manera rápida, segura y eficiente.

Ofrecer productos que mejoren la experiencia del usuario.

Proporcionar soluciones que puedan adaptarse a diferentes tipos de negocios y sectores.

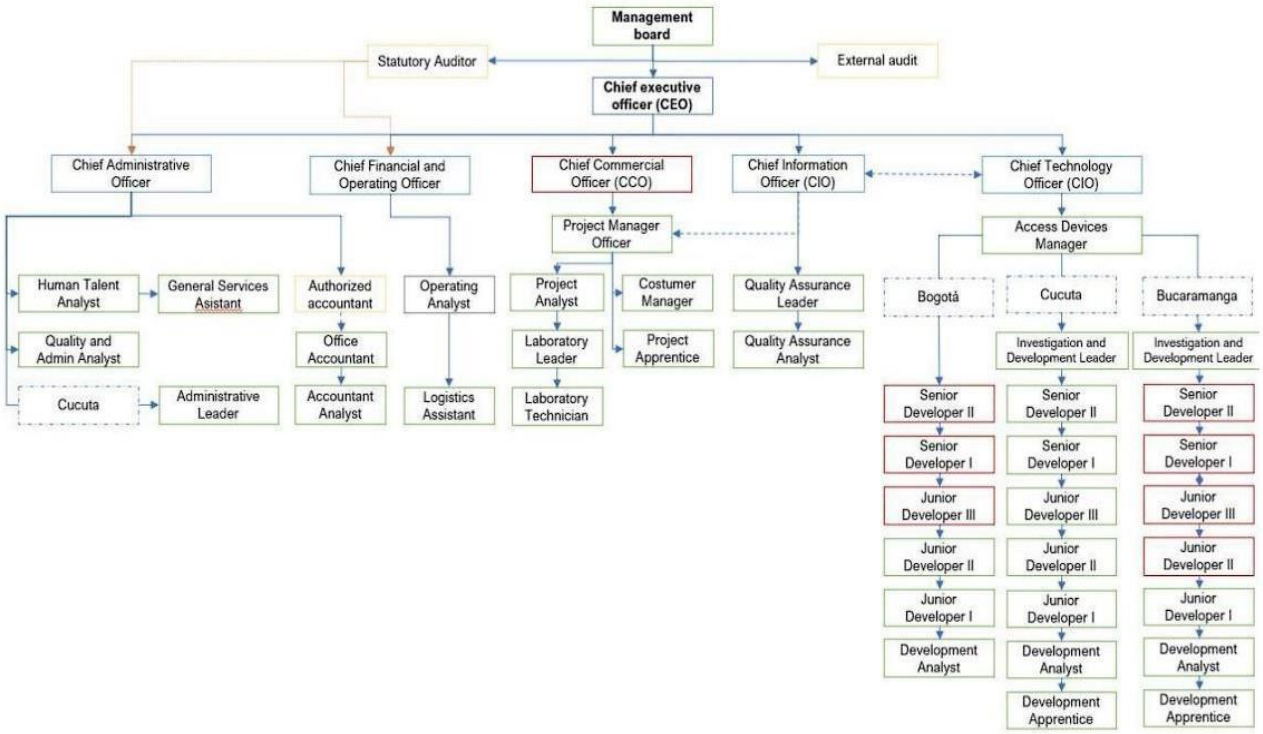
Garantizar que sus soluciones cumplan con los estándares de seguridad y regulaciones del sector de pagos para proteger la información financiera y personal de los usuarios.

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:

Figura 5

Organigrama estructural



Nota. La imagen ilustra el organigrama de la empresa WPOSS

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado

El área administrativa constituye un ámbito donde se ejecutan todas las actividades necesarias con el objetivo de garantizar el funcionamiento adecuado de la organización. Este ámbito debe mantenerse en un estado de rendimiento óptimo de manera continua para asegurar el desarrollo y progreso efectivos de las actividades empresariales realizadas dentro de la empresa.

En este contexto, es importante destacar que desempeñaré un cargo fundamental como miembro de la empresa, aportando apoyo integral y responsable. De esta manera, se garantizará un funcionamiento eficiente en cada una de las actividades.

En mi calidad de estudiante de Administración de Empresas en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, actualmente en el último semestre del programa, estoy realizando mi trabajo de grado en modalidad de pasantía con el objetivo de aportar y adquirir habilidades que contribuyan al buen desempeño de los procesos administrativos. Durante este período de pasantía, he sido asignada al área administrativa de la empresa World Pos Solutions S.A.S., desempeñando el rol de Administrativo.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada inicialmente

En la presente pasantía desarrollada en la empresa WPOSS con sede en Ocaña, Norte de Santander, Colombia, en el cual mi rol designado en la compañía fue como auxiliar administrativo en el área de administrativa.

Tabla 1

Matriz DOFA

	Fortalezas	**Debilidades**
Matriz DOFA WPOSS 	**F1.** Gran generación de empleo. **F2.** Equipo altamente capacitado. **F3.** Tecnología para la gestión de recursos y procesos **F4.** Buena reputación en el mercado en términos de eficiencia administrativa. **F5.** Alianzas estrategias con proveedores confiables.	**D1.** Procesos administrativos mal organizados que pueden ser propensos a errores. **D2.** Resistencia al cambio dentro del equipo administrativo. **D3**. No se cuenta con espacios adecuados para el personal. **D4.** Estructura jerárquica rígida. **D5**. Falta de comunicación con demás dependencias.
Oportunidades	**Estrategia FO**	**Estrategia DO**
O1. Implementación de nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia administrativa. **O2.** Expansión a nuevos mercados. **O3** Mejora de la imagen corporativa. **O4.** Capacitación continua al personal administrativo.	**F3+F5+O1.**Desarrollar alianzas estratégicas con proveedores de tecnología para implementar nuevas soluciones que mejoren la eficiencia administrativa. **F1+F2+F4+O4.**Invertir en programas de capacitaciones para el personal administrativo, aprovechando las oportunidades de crecimiento en el mercado de la formación empresarial.	**D1+O4.**Mejorar los procesos administrativos mediante la implementación de capacitaciones al equipo administrativo e implementando nuevas tecnologías que reduzcan los posibles errores. **D2+O3.**Realizar una revisión exhaustiva de los procesos administrativos para identificar áreas de mejora y aprovechar las oportunidades del mercado para optimizar la eficiencia. **D3+O2.**Contar con inmuebles propios para realizar mejoras necesarias para adecuar espacios óptimos de trabajo para los colaboradores
Amenazas	**Estrategia FA**	**Estrategia DA**
A1. Cambios políticos y de régimen. **A2.** Cambios climáticos. **A3.** Competencia creciente en el mercado. **A4.** Deficiente comunicación. **A5.** Recursos limitados.	**F2+A3.**Diversificar la cartera de clientes utilizando la reputación de eficiencia de la empresa para atraer nuevos negocios y reducir el impacto de la competencia. **F2+A4.**Mejorar la comunicación interna para asegurar respuestas rápidas y efectivas a los cambios en el entorno empresarial.	**D2+A1.**Establecer un plan de contingencia para hacer frente a posibles cambios regulatorios que podrían afectar negativamente a los procesos administrativos. **D3+A5.**Establecer recursos para el mejoramiento de espacios propios para la comodidad de los colaboradores. **D4+A4.**Constante capacitación con el fin de mejorar la comunicación y asignación de tareas específicas en el área administrativa.

1.2.1 Planteamiento del problema

Los procesos administrativos son fundamentales en el desarrollo empresarial en todos sus aspectos. Sin embargo, World Pos Solutions S.A.S. “WPOSS” se distingue por su destacada oferta de una amplia gama de productos y servicios que facilitan las transacciones financieras a su distinguida clientela. Con el objetivo de mantener su posición como líder en el mercado de software, la empresa depende en gran medida de un departamento administrativo altamente competente. Las funciones administrativas en este contexto son de vital importancia, ya que juegan un papel crucial en la optimización de los procesos internos y, por ende, contribuyen directamente al éxito general de la empresa.

Con este propósito, se ha desarrollado una iniciativa destinada a proporcionar apoyo integral al departamento administrativo de WPOSS, con el principal objetivo de mejorar los procesos existentes en la organización. Este esfuerzo se enfoca particularmente en perfeccionar los procedimientos administrativos de la empresa, garantizando un acceso eficiente y oportuno a todos los archivos y documentos necesarios para respaldar las actividades institucionales.

A través de este enfoque estratégico, se busca consolidar y reforzar la mejora continua de los procesos administrativos, centrando la atención en la optimización documental que abarca todas las actividades administrativas de la empresa. Esta iniciativa no solo fomenta un entorno laboral más eficiente y productivo, sino que también establece las bases para un crecimiento sostenible y una expansión continua en el competitivo mercado actual.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo general

Apoyar en las funciones administrativas de la Empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

1.3.2 Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico exhaustivo de los procesos administrativos existentes, identificando ineficiencias y posibles puntos de mejora del área administrativa de la empresa WPOSS.

Evaluar la documentación legal correspondiente al área administrativa de la empresa WPOSS, asegurando su cumplimiento normativo y proponiendo mejoras para optimizar los procesos legales y administrativos.

Desarrollar un plan de capacitación para el personal del área administrativa de la empresa WPOSS del municipio de Ocaña, con el objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos en gestión administrativa, cumplimiento normativo y uso de herramientas tecnológicas.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 2

Descripción de las actividades a desarrollar.

Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar
Apoyo en las funciones administrativas de la Empresa World Pos Solutions S.A.S (WPOSS) de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.	Realizar un diagnóstico exhaustivo de los procesos administrativos existentes, identificando ineficiencias y posibles puntos de mejora del área administrativa de la empresa WPOSS.	- Diseñar un aplicativo destinado a la realización de una encuesta dirigida al personal del área administrativa para identificar los procesos administrativos existentes en la empresa WPOSS. -Elaborar una Matriz DOFA de los procesos administrativos del área administrativa de la empresa WPOSS -Desarrollar un diagnóstico situacional de los procesos administrativos ejecutados en el área administrativa.
	Evaluar la documentación legal correspondiente al área administrativa de la empresa WPOSS, asegurando su cumplimiento normativo y proponiendo mejoras para optimizar los procesos legales y administrativos.	- Realizar un inventario de toda la documentación legal del área administrativa existente en WPOSS. - Valorar la vigencia y validez de cada documento, proponiendo medidas correctivas y preventivas en caso de ser requerido. - Elaborar un reporte final de evaluación legal. - Proponer mejoras operativas para optimizar los procesos legales y administrativos de la empresa WPOSS.
	Desarrollar un plan de capacitación para el personal del área administrativa de la empresa WPOSS del municipio de Ocaña, con el objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos en gestión administrativa, cumplimiento normativo y uso de herramientas tecnológicas.	- Seleccionar los temas y contenidos relevantes para la capacitación del personal del área administrativa. - Desarrollar una guía educativa con presentaciones y ejercicios prácticos sobre la gestión administrativa, cumplimiento normativo y uso de herramientas tecnológicas. -Organizar la sesión de capacitación, incluyendo logística como lugar, equipos y materiales necesarios. - Ejecutar la sesión de capacitación según el plan establecido.

2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

2.1.1 Empresa.

Una entidad que busca el beneficio a través de la producción de bienes y/o comercialización para satisfacer las necesidades de la sociedad (Drucker, 1984, párr. 6).

2.1.2 Procesos.

Según Carrasco (2001), “una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno”. (párr. 25)

2.1.3 Planificación.

La Planificación según Jiménez en 1982 (como se citó en Sánchez, 2011), “La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos”. (párr. 3)

2.1.4 Organización.

> Según Koontz y Weihrich en 1999, (como se citó en Rojas, 2018), define la organización como la identificación y clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, delegación, coordinación, y estructura organizacional. El concepto organización es un término de usos múltiples, para unas personas, incluye las tareas de todos los participantes. La identifican con el sistema total de relaciones sociales y culturales. Sin embargo, para muchos administradores el término organización implica una estructura de funciones o puestos formalizados. (p. 13)

2.1.5 Dirección.

> La dirección como etapa del proceso administrativo es una de las cuatro funciones fundamentales de la administración, junto con la planificación, la ejecución y el control. Se refiere al proceso de dirigir y supervisar a las personas y los recursos de una organización para alcanzar los objetivos establecidos. (Tapia Gallegos, 2023, párr. 1)

2.1.6 Gestión empresarial.

> Según Clavijo (2023),La gestión empresarial es la habilidad que tienen los líderes o directivos para organizar, guiar y administrar todos los recursos de una empresa para alcanzar los objetivos financieros, productivos y de crecimiento, teniendo en cuenta a sus colaboradores como uno de los elementos más importantes. (párr. 4)

2.1.7 Trabajo en equipo.

Según Ceneval en 2006(como se citó en Rivas Tovar, 2010), “El trabajo en equipo es la resultante de integrar ayuda a terceros, intercambio de información, integración al logro de objetivos grupales, fomento de la colaboración en el equipo, mantenimiento de la armonía en el equipo, cohesión y espíritu de grupo”. (p. 3)

2.1.8 Organización documental.

Según el Archivo General de la Nación (2020), “Proceso mediante el cual se desarrollan actividades de clasificación, ordenación y descripción de los fondos documentales de las entidades, respetando el principio de procedencia y orden original de los documentos de archivo”. (párr. 1)

2.2 Enfoque legal

2.2.1 Constitución Política de Colombia

Artículo 38. Derecho de libre asociación.

Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, Artículo 38)

2.2.2 Leyes.

Ley 489 de 1998

Artículo 3. Principios de la función 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.

Paragrafo. 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. (Congreso de la República de Colombia, 1998, Artículo 3)

Capítulo 3. Informe de cumplimiento

3.1 Realizar un diagnóstico exhaustivo de los procesos administrativos existentes, identificando ineficiencias y posibles puntos de mejora del área administrativa de la empresa WPOSS.

Para alcanzar el primer objetivo, se llevaron a cabo actividades destinadas a obtener una visión completa del estado actual de los procesos administrativos en WPOSS. Durante la pasantía, se desempeñaron funciones de la analista administrativa que se encontraba de licencia, lo que permitió una mejor relación directa con cada proceso administrativo y trabajar diariamente en las actividades correspondientes a ese puesto. Entre las actividades realizadas, se desarrolló un aplicativo para encuestar a los empleados del área administrativa, con el fin de reunir información detallada sobre sus percepciones y experiencias. Este análisis exhaustivo permitió identificar áreas que necesitan mejoras y fortalecimiento dentro del área administrativa de la empresa, proporcionando una comprensión más precisa de los distintos procesos en uso.

3.1.1 Diseñar un aplicativo destinado a la realización de una encuesta dirigida al personal del área administrativa para identificar los procesos administrativos existentes en la empresa WPOSS.

Para el desarrollo de la primera actividad, se diseñó y aplicó una encuesta al personal del área administrativa de la empresa World Pos Solutions. Esta herramienta permitió recopilar información sobre las percepciones y experiencias del equipo en relación con el estado actual de

los procesos administrativos. La encuesta se centró en aspectos administrativos, operativos y funcionales, lo que proporcionó una comprensión más precisa de los diferentes procesos en uso dentro del área administrativa.

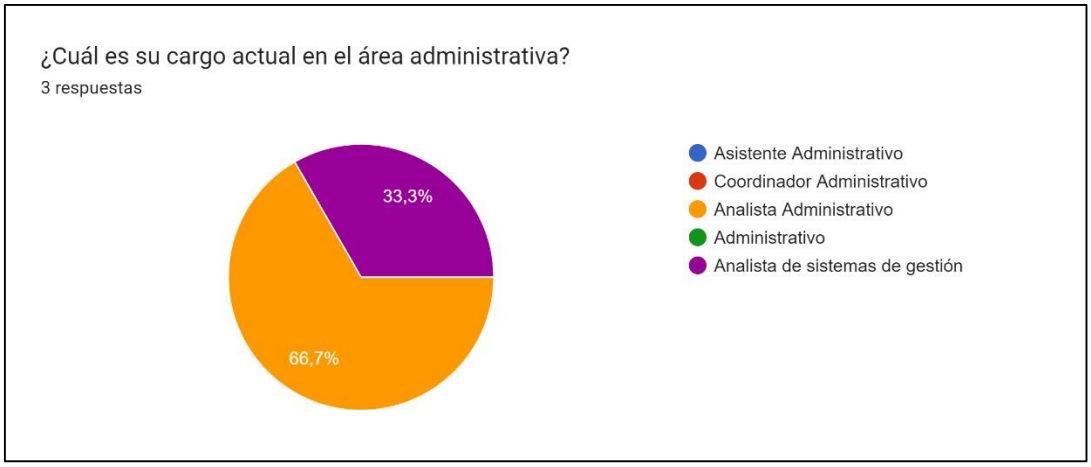
Tabla 3

¿Cuál es su cargo actual en el área administrativa?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Asistente Administrativo	0	0%
Coordinador Administrativo	0	0%
Analista Administrativo	2	66,7%
Administrativo	0	0%
Analista de sistemas de gestión	1	33,3%
Total	**3**	**100%**

Figura 6

¿Cuál es su cargo actual en el área administrativa?



El resultado muestra que la mayoría del personal encuestado tienen el cargo de analista administrativo representando el (66,7%). Además, el (33,3%) representa al cargo de analista de sistemas de gestión.

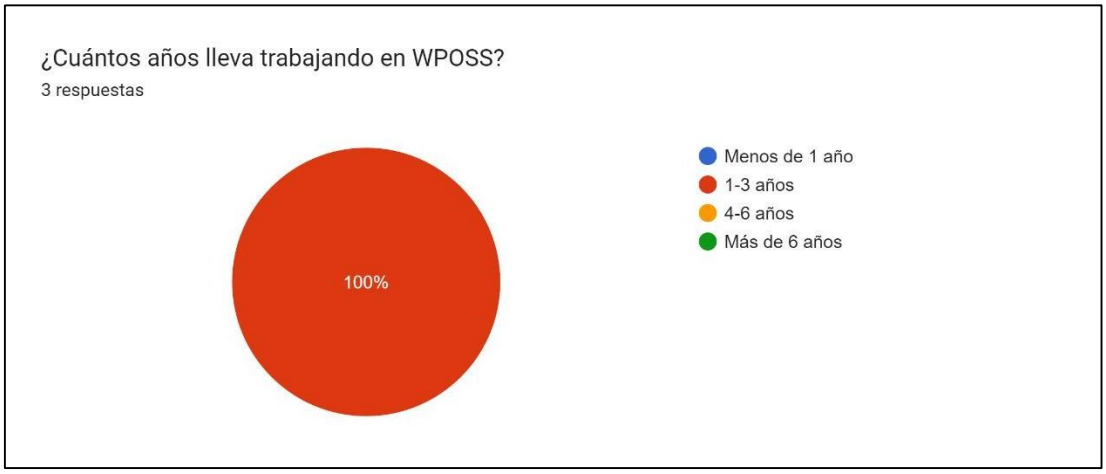
Tabla 4

¿Cuántos años lleva trabajando en WPOSS?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	0	0%
1-3 años	3	100%
4-6 años	0	0%
Más de 6 años	0	0%
Total	**3**	**100%**

Figura 7

¿Cuántos años lleva trabajando en WPOSS?



El resultado muestra que la mayoría del personal ha trabajado en el área administrativa de la empresa WPOSS, situada en Ocaña por un periodo de tiempo entre 1-3 años representando así el (100%).

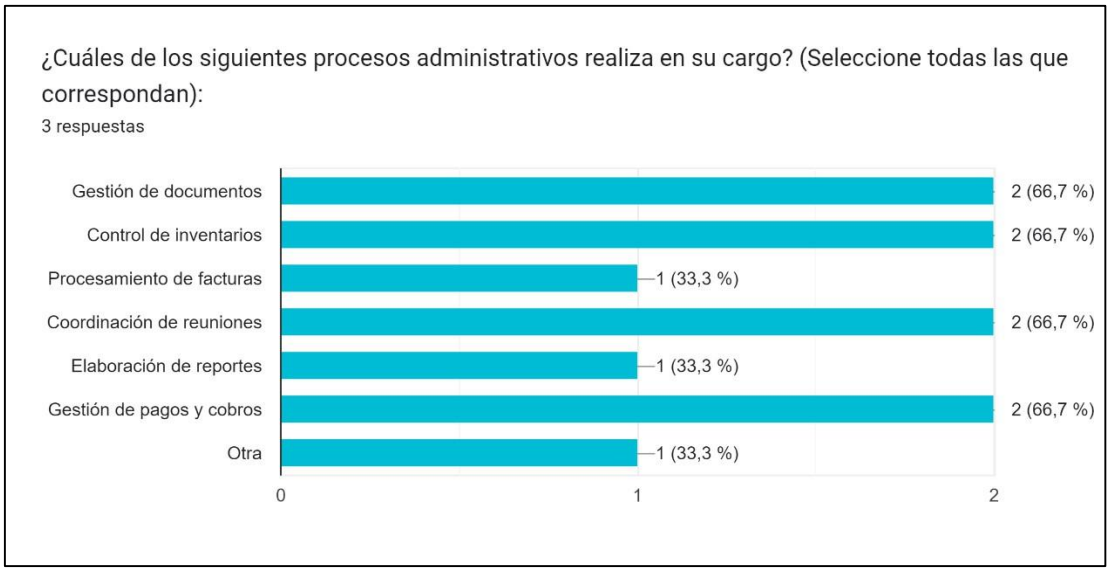
Tabla 5

¿Cuáles de los siguientes procesos administrativos realiza en su cargo? (Seleccione todas las que correspondan)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Gestión de documentos	2	66,7%
Control de inventarios	2	66,7%
Procesamiento de facturas	1	33,3%
Coordinación de reuniones	2	66,7%
Elaboración de reportes	1	33,3%
Gestión de pagos y cobros	2	66,7%
Otra	1	33,7%
Total	**3**	**100%**

Figura 8

¿Cuáles de los siguientes procesos administrativos realiza en su cargo? (Seleccione todas las que correspondan)



En cuanto a los procesos administrativos que se desempeñan en el área administrativa de la empresa WPOSS encontramos esta la gestión de documentos con un (66,7%), control de inventarios con un (66,7%), elaboración de documentos con un (33,3%), gestión de pagos y

cobros con un (66,7%) y otra con un (33,3%), viéndose como muestra que el personal del área administrativa trabaja en conjunto para garantizar el cumplimiento de las tareas diarias con éxito.

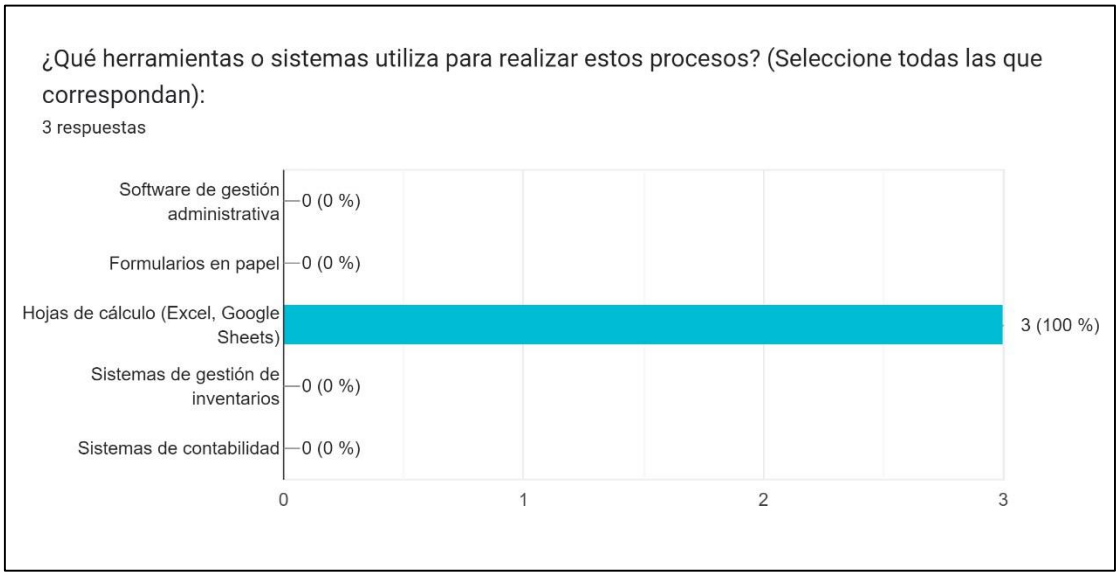
Tabla 6

¿Qué herramientas o sistemas utiliza para realizar estos procesos? (Seleccione todas las que correspondan):

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Software de gestión administrativa	2	66,7%
Formularos en papel	2	66,7%
Hojas de cálculo (Excel, Google Sheets)	1	33,3%
Sistema de gestión de inventarios	2	66,7%
Sistema de contabilidad	1	33,3%
Total	**3**	**100%**

Figura 9

¿Qué herramientas o sistemas utiliza para realizar estos procesos? (Seleccione todas las que correspondan):



En cuanto a las herramientas utilizadas para llevar a cabo este tipo de procesos administrativos podemos evidenciar que solo utilizan hojas de cálculo (Excel, Google sheets)

representando esto el (100%). Evidenciando así que hace falta implementar nuevas herramientas para llevar un mejor control de los procesos administrativos y que estos sean más eficientes.

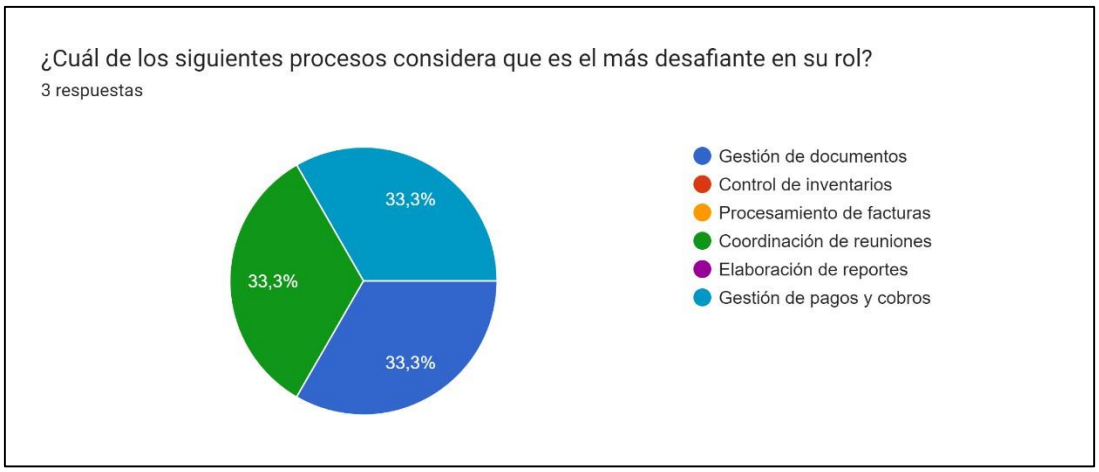
Tabla 7

¿Cuál de los siguientes procesos considera que es el más desafiante en su rol?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Gestión de documentos	1	33,3%
Control de inventarios	0	0%
Procesamiento de facturas	0	0%
Coordinación de reuniones	1	33,3%
Elaboración de reportes	0	0%
Gestión de pagos y cobros	1	33,3%
Total	**3**	**100%**

Figura 10

¿Cuál de los siguientes procesos considera que es el más desafiante en su rol?



Con este resultado podemos evidenciar que de los procesos más desafiantes para el personal del área administrativa es la gestión de documentación con un (33,3%), coordinación de reuniones con un (33,3%) y gestión de pagos y cobros son un (33,3%), esto demuestra que se

viven ciertos desafíos en las actividades diarias del personal e cuanto algunos procesos administrativos.

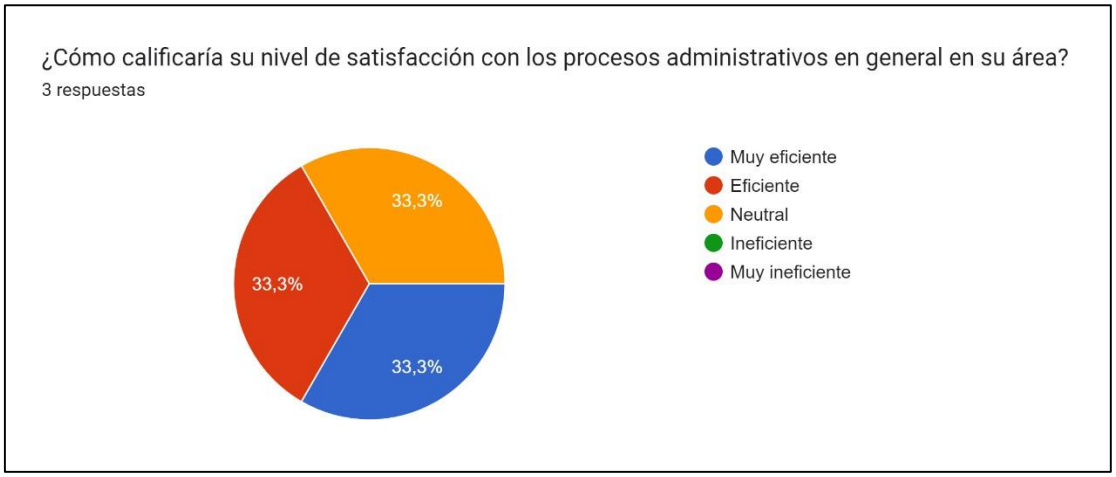
Tabla 8

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con los procesos administrativos en general en su área?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy eficiente	1	33,3%
Eficiente	1	33,3%
Neutral	1	33,3%
Ineficiente	0	0%
Muy ineficiente	0	0%
Total	**3**	**100%**

Figura 11

¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con los procesos administrativos en general en su área?



En este resultado se puede evidenciar que el personal dice que su satisfacción con los procesos administrativos es: muy eficiente con un (33,3%), eficiente con un (33,3%) y neutral

con un (33,3%). Lo que permite decir que estos se sienten en su mayoría satisfechos con los procesos administrativos existentes.

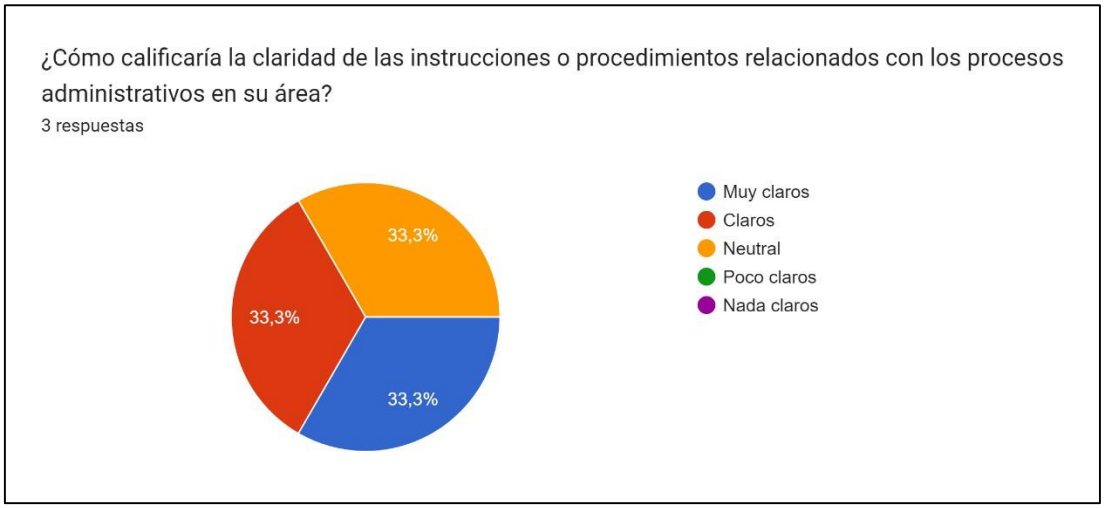
Tabla 9

¿Cómo calificaría la claridad de las instrucciones o procedimientos relacionados con los procesos administrativos en su área?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy claros	1	33,3%
Claros	1	33,3%
Neutral	1	33,3%
Poco claros	0	0%
Nada claros	0	0%
Total	**3**	**100%**

Figura 12

¿Cómo calificaría la claridad de las instrucciones o procedimientos relacionados con los procesos administrativos en su área?



Podemos evidenciar que en su mayoría tienen claridad en cuanto a las instrucciones y procedimientos a desarrollar con los procesos administrativos representándose de esta manera: muy claros con un (33,3%), claros con un (33,3%) y neutrales con un (33,3%).

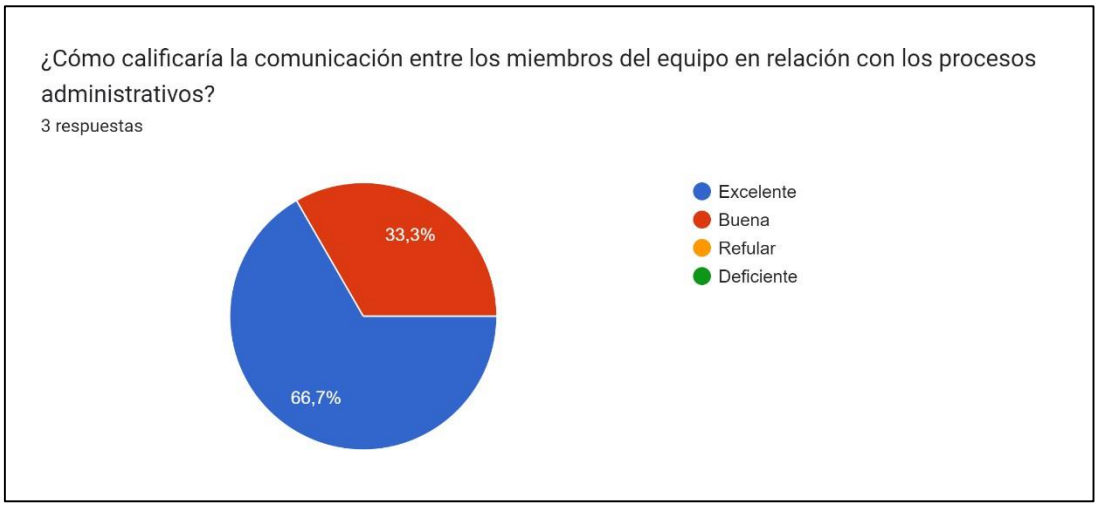
Tabla 10

¿Cómo calificaría la comunicación entre los miembros del equipo en relación con los procesos administrativos?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	33,3%
Buena	1	33,3%
Regular	1	33,3%
Deficiente	0	0%
Total	**3**	**100%**

Figura 13

¿Cómo calificaría la comunicación entre los miembros del equipo en relación con los procesos administrativos?



Con referencia a la comunicación entre el personal del área administrativa se podría decir que esta cuenta con una buena comunicación representado de la siguiente manera: Excelente con un (66,7%) y buena con un (33,3%). Esto ayuda con el buen funcionamiento dentro de este departamento de la empresa WPOSS.

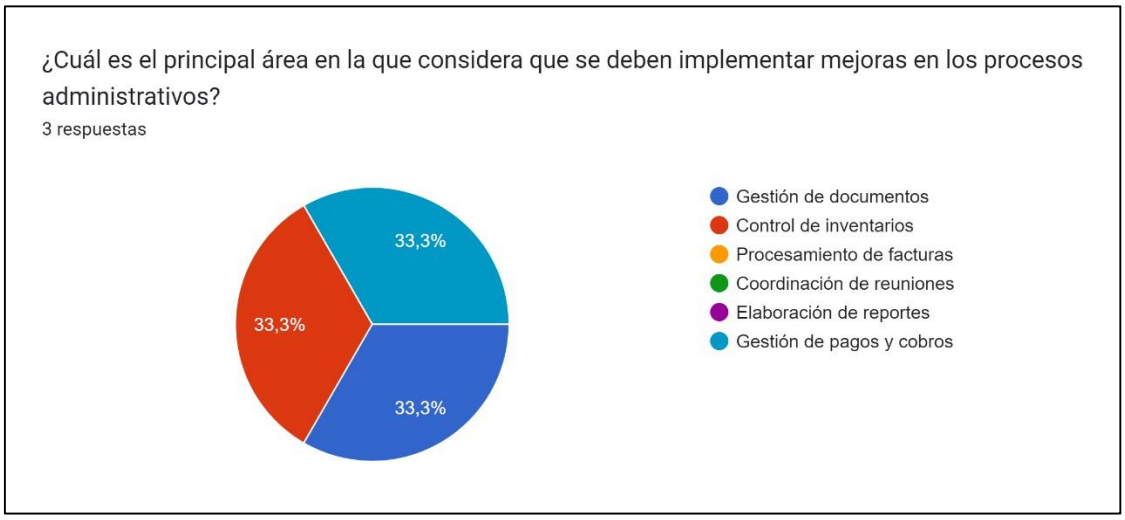
Tabla 11

¿Cuál es el principal área en la que considera que se deben implementar mejoras en los procesos administrativos?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Gestión de documentos	1	33,3%
Control de inventarios	1	33,3%
Procesamiento de facturas	0	0%
Coordinación de reuniones	0	0%
Elaboración de reportes	0	0%
Gestión de pagos y cobros	1	33,3%
Total	**3**	**100%**

Figura 14

¿Cuál es el principal área en la que considera que se deben implementar mejoras en los procesos administrativos?



Teniendo en cuenta este resultado podemos evidenciar que existen tres procesos administrativos en los que el personal cree que debería tener ciertas mejoras para su optimo funcionamiento siendo estas la gestión de documentos con un (33,3%), el control de inventarios con un (33,3%) y la gestión de pagos y cobros con un (33,3%).

Figura 15

Evidencia diseño de encuesta

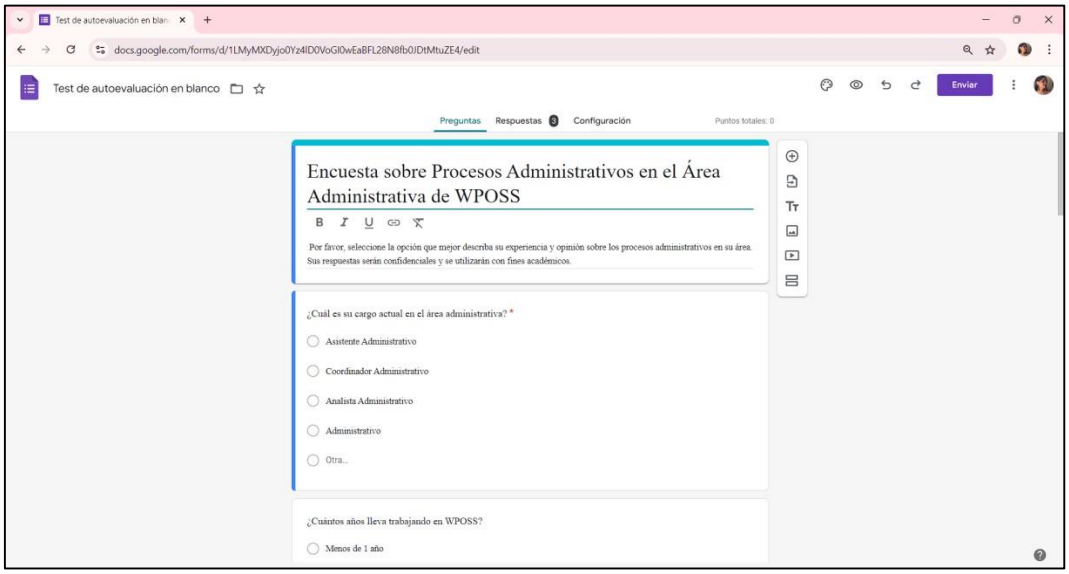
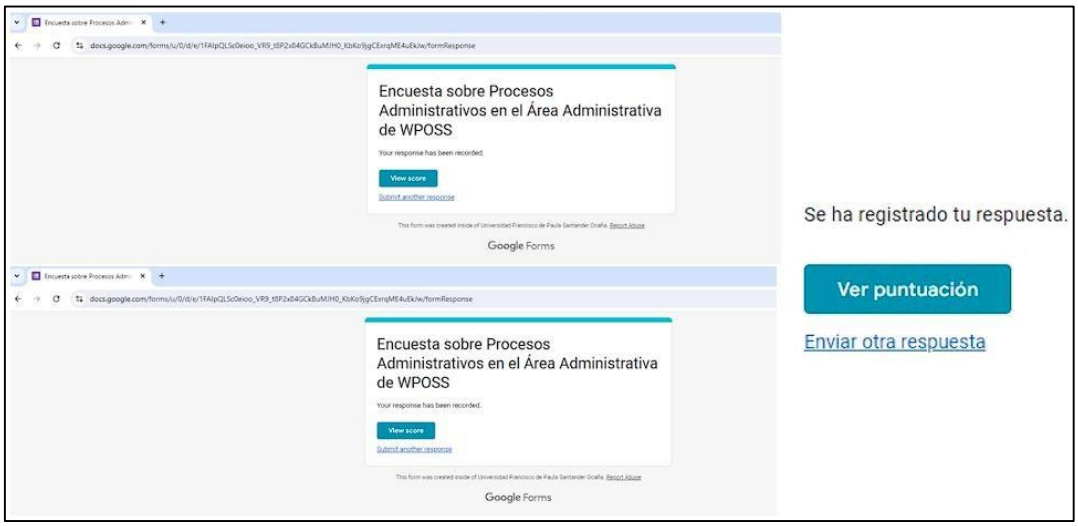


Figura 16

Evidencias de las respuestas finalizadas por parte del personal del área administrativa de la empresa WPOSS.



3.1.2 Elaborar una Matriz DOFA de los procesos administrativos del área administrativa de la empresa WPOSS

Asimismo, se elaboró una matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) para identificar los puntos clave relacionados con los procesos administrativos de la empresa WPOSS. En el desarrollo de esta matriz, se tuvo en cuenta no solo el análisis de los procesos internos, sino también las respuestas obtenidas a través de la encuesta aplicada a los empleados del área administrativa.

Las respuestas de la encuesta aplicada proporcionaron una perspectiva valiosa sobre las experiencias y percepciones del personal, lo que permitió una identificación más precisa de las fortalezas y debilidades actuales, así como de las oportunidades y amenazas en el entorno operativo. Con base en esta información, se propusieron estrategias específicas para mejorar los procesos administrativos de WPOSS, enfocándose en maximizar las fortalezas, abordar las debilidades, aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas.

Tabla 12

Matriz DOFA

	Fortalezas	**Debilidades**
Matriz DOFA procesos de WPOSS 	**F1.** Procesos definidos. **F2.** Uso de tecnologías. **F3.** Colaboradores competentes. **F4.** Comunicación efectiva. **F5.** Claridad en los procesos administrativos.	**D1.** Capacitación insuficiente del personal. **D2.** Procesos administrativos desafiantes. **D3**. Dependencia de herramientas tecnológicas específicas. **D4.** Falta de innovación.
Oportunidades	**Estrategia FO**	**Estrategia DO**
O1. Digitalización y automatización de la información. **O2.** Mejoras en el control de inventarios. **O3** Capacitación continua. **O4.** Optimización en los procesos administrativos. **O5.** Implementación de nuevas tecnologías. **O6.** Fomento de la innovación.	**F2+O1+O2.**Implementar tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia en la información, introducir software más avanzado de gestión y control de inventarios. **F4+F5+O4.**Implementar un programa estructurado de mejora continua en los procesos administrativos desafiantes, aprovechando la comunicación efectiva y la claridad en los procesos administrativos.	**D2+O4.**Analizar y rediseñar los procesos administrativos desafiantes para simplificarlos y hacerlos más eficientes, con el apoyo de nuevas tecnologías. **D1+O3.**Ofrecer formación adicional para garantizar que todos los empleados comprendan claramente sus responsabilidades y mejores prácticas operativas. **D2+O2.** Implementar sistemas más robustos y automatizados para el control de inventarios, mejorando la eficiencia y reduciendo errores.
Amenazas	**Estrategia FA**	**Estrategia DA**
A1. Desafíos en la gestión documental. **A2.** Avances tecnológicos rápidos. **A3.** Rotación del personal. **A4.** Riesgos en perdida de información importante. **A5.** Cambios en la regulación de procesos.	**F2+A1.**Utilizar la competencia en herramientas digitales para implementar soluciones de gestión documental más eficientes y seguras. **F2+A2.**Fomentar cultura de adaptación y aprendizaje continuo para mantenerse al día con los avances tecnológicos y minimizar los riesgos asociados.	**D1+A5.**Identificar y automatizar procesos administrativos que actualmente se perciben como ineficientes, desafiantes o cambios en los mismo, utilizando tecnologías avanzadas. **D3+A2.**Implementar un plan de gestión de cambios para abordar la rápida evolución tecnológica, asegurando que el personal este preparado y capacitado para implementar nuevas herramientas sistemáticas.

3.1.3 Desarrollar un diagnóstico situacional de los procesos administrativos ejecutados en el área administrativa.

Gracias a la matriz DOFA desarrollada a partir de la encuesta realizada al personal del área administrativa de la empresa WOPSS. Se logró identificar una serie de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que deben considerarse en la gestión estratégica de la empresa. Entre las fortalezas se destacan la existencia de procesos definidos, el uso de tecnologías avanzadas, la competencia de los colaboradores, la comunicación efectiva y la claridad en los procesos administrativos. Sin embargo, la empresa también enfrenta debilidades significativas, como la capacitación insuficiente del personal, la complejidad de algunos procesos administrativos, la dependencia de herramientas tecnológicas específicas y una notable falta de innovación.

En el ámbito de las oportunidades, se identifican la digitalización y automatización de la información, las mejoras en el control de inventarios, la capacitación continua del personal, la optimización de los procesos administrativos, la implementación de nuevas tecnologías y el fomento de la innovación. No obstante, la empresa también debe estar atenta a diversas amenazas, tales como los desafíos en la gestión documental, los rápidos avances tecnológicos, la rotación del personal, los riesgos de pérdida de información importante y los cambios en la regulación de procesos.

Para abordar estas cuestiones, se sugieren varias estrategias. En primer lugar, se recomienda implementar tecnologías avanzadas y software de gestión de inventarios más

sofisticados, lo que puede aumentar la eficiencia en la gestión de la información y el control de inventarios. Además, es esencial analizar y rediseñar los procesos administrativos complejos para hacerlos más eficientes y menos dependientes de tecnologías específicas. Ofrecer formación adicional al personal y promover una cultura de adaptación y aprendizaje continuo también son medidas clave para mantener a la empresa al día con los avances tecnológicos y minimizar los riesgos asociados. Finalmente, identificar y automatizar los procesos administrativos percibidos como ineficientes puede ayudar a reducir errores y mejorar la robustez de las operaciones.

Es fundamental que la empresa mantenga un monitoreo constante de sus procesos, incluso una vez finalizada la pasantía, para asegurar que las estrategias sugeridas se implementen de manera efectiva y se ajusten continuamente a las necesidades dinámicas del mercado y de la propia empresa. Este monitoreo asegurará un crecimiento sostenible y una mejora continua en las operaciones administrativas, permitiendo a WPOSS mantenerse competitiva y adaptarse proactivamente a los cambios del entorno empresarial.

3.2 Evaluar la documentación legal correspondiente al área administrativa de la empresa WPOSS, asegurando su cumplimiento normativo y proponiendo mejoras para optimizar los procesos legales y administrativos.

Para el cumplimiento del segundo objetivo se desarrollará la evaluación de la documentación legal actual y la propuesta de mejoras. Este proceso consistirá en realizar un inventario detallado y simple de todos los documentos legales manejados en el área administrativa de WPOSS, verificando su vigencia y relevancia de los mismos. A partir de esta

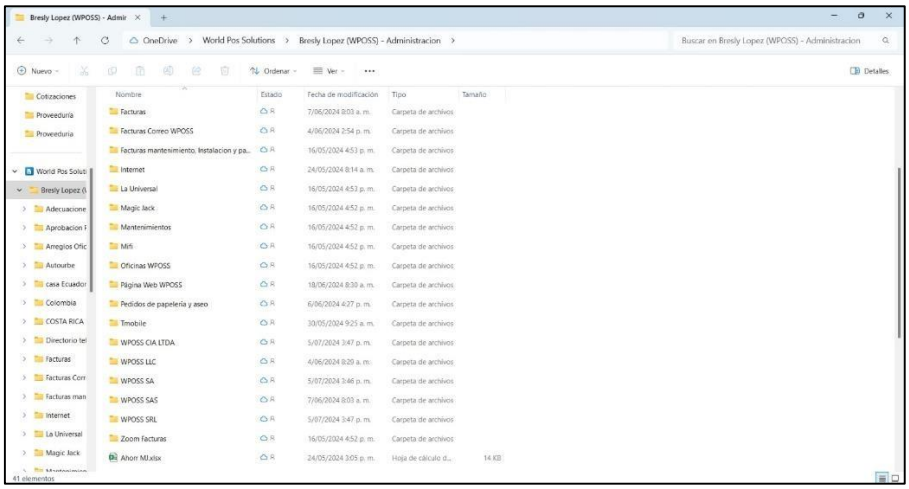
revisión, se identificarán puntos donde se puedan proponer mejoras, con el objetivo de asegurar que todos los documentos cumplan con las normativas vigentes y que los procesos administrativos sean más eficientes y seguros.

3.2.1 Realizar un inventario de toda la documentación legal del área administrativa existente en WPOSS.

Se llevó a cabo un inventario detallado de la documentación legal del área administrativa de WPOSS, revisando exhaustivamente cada una de las carpetas en los archivos administrativos del PC. Durante este proceso, se identificó que la documentación legal principal en esta área está constituida por contratos de arrendamiento. Estos contratos, que se encuentran organizados en una carpeta específica dentro del sistema de archivos, incluyen acuerdos con arrendadores para un total aproximado de 8 oficinas y apartamentos utilizados por la empresa. No se hallaron otros documentos legales relevantes en la revisión.

Figura 17

Evidencia revisión de carpetas para la realización del inventario



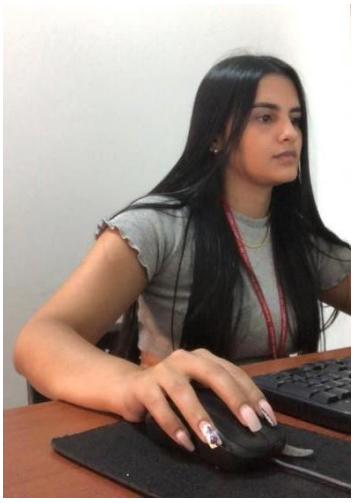
3.2.2 Valorar la vigencia y validez de cada documento, proponiendo medidas correctivas y preventivas en caso de ser requerido.

Una vez llevado a cabo el inventario detallado de la documentación legal del área administrativa de WPOSS, revisando exhaustivamente cada una de las carpetas en los archivos administrativos del PC. Durante este proceso, se identificó que la documentación legal principal en esta área está constituida por contratos de arrendamiento. Estos contratos, que se encuentran organizados en una carpeta específica dentro del sistema de archivos, incluyen acuerdos con arrendadores para un total aproximado de 8 oficinas y apartamentos utilizados por la empresa. No se hallaron otros documentos legales relevantes en la revisión. Este inventario asegura que toda la documentación legal relacionada con los arrendamientos está debidamente catalogada y accesible para futuras consultas y gestiones.

Durante el proceso de revisión, se evaluó minuciosamente la vigencia de cada contrato de arrendamiento, confirmando que todos cumplen con los tiempos establecidos para su duración. Se verificó que cada acuerdo está claramente definido en los contratos, con detalles precisos sobre las condiciones y obligaciones de ambas partes. No obstante, durante la pasantía se evidenció que en ocasiones se había permitido que las fechas de renovación de los contratos pasaran sin atención. Es crucial mantener un seguimiento riguroso de estas fechas para evitar inconvenientes futuros. Por lo tanto, se recomienda implementar un sistema de recordatorios o alertas para gestionar eficazmente los períodos de renovación y asegurar que los contratos se mantengan vigentes sin interrupciones.

Figura 18

Evidencia fotográfica en el puesto de trabajo realizando las respectivas actividades



3.2.3 Elaborar un reporte final de evaluación legal.

Se llevó a cabo una evaluación exhaustiva de la documentación legal del área administrativa en WPOSS, con un enfoque específico en los contratos de arrendamiento para las oficinas y apartamentos utilizados por la empresa. La revisión detallada confirmó que todos los contratos están vigentes y que los términos y condiciones de cada acuerdo están claramente definidos, especificando de manera precisa las obligaciones y derechos de ambas partes involucradas. Sin embargo, se identificó un problema recurrente durante el proceso de pasantía: en varias ocasiones, las fechas de renovación de los contratos habían pasado desapercibidas, lo que podría generar serios inconvenientes en el futuro, como la expiración de los contratos sin la correspondiente renovación y la posible interrupción en la disponibilidad de los espacios arrendados.

Para mitigar estos riesgos y asegurar una gestión más eficiente de los contratos, se recomienda la implementación de un sistema automatizado de recordatorios que permita gestionar y monitorear las fechas de renovación con mayor precisión. Este sistema debería integrar alertas anticipadas que notifiquen a los responsables con suficiente antelación para que se puedan tomar las acciones necesarias antes de que los contratos expiren. Además, se sugiere considerar la automatización completa del proceso de gestión de contratos mediante la incorporación de un software especializado. Dicho software facilitaría el seguimiento automático de todas las fechas clave, generaría informes periódicos sobre el estado de los contratos y proporcionaría notificaciones sobre las fechas de renovación próximas. La adopción de estas herramientas no solo contribuiría a evitar el vencimiento inadvertido de los contratos, sino que también mejoraría la eficiencia operativa al reducir el riesgo de errores humanos y garantizar la continuidad y estabilidad en el uso de los espacios arrendados. La implementación de estas medidas proactivas es fundamental para mantener la integridad del proceso administrativo y asegurar una gestión fluida y sin contratiempos de los arrendamientos en WPOSS.

3.3 Desarrollar un plan de capacitación para el personal del área administrativa de la empresa WPOSS del municipio de Ocaña, con el objetivo de mejorar sus habilidades y conocimientos en gestión administrativa, cumplimiento normativo y uso de herramientas tecnológicas.

Con el fin de cumplir el último objetivo, se desarrolló un plan de capacitación dirigido al personal del área administrativa de la empresa WPOSS en el municipio de Ocaña. Para asegurar

que la capacitación abordara los temas relevantes e importantes, se consideró lo encontrado y analizado en los objetivos anteriores. La formación se realizó a través de una reunión virtual por Meet, donde se trataron temas esenciales como gestión administrativa, cumplimiento normativo y uso de herramientas tecnológicas. Tras la sesión, se envió un folleto con toda la información discutida, garantizando que el personal tuviera acceso a los recursos necesarios para reforzar sus habilidades y conocimientos en los procesos administrativos.

3.3.1 Seleccionar los temas y contenidos relevantes para la capacitación del personal del área administrativa.

Para la capacitación del personal del área administrativa de World Pos Solutions S.A.S. (WPOSS), se han seleccionado los siguientes temas y contenidos relevantes:

Gestión Administrativa. Este tema abarcará las mejores prácticas en la gestión de recursos, planificación estratégica, organización del trabajo y optimización de la eficiencia operativa. Una gestión administrativa eficiente es crucial para garantizar que todas las operaciones de la empresa se desarrollen de manera ordenada y eficaz. Esto contribuye a la reducción de costos, a la utilización óptima de los recursos y al incremento de la productividad del equipo.

Cumplimiento Normativo. Este tema abordará las leyes y regulaciones relacionadas con los contratos en WPOSS. Cumplir con estas normativas es esencial para evitar sanciones,

mantener una reputación positiva en el mercado y asegurar que la empresa opere dentro de un marco legal seguro y previsible, lo que contribuye a la estabilidad y continuidad del negocio.

Uso de Herramientas Tecnológicas. Este tema incluirá capacitación en el uso de software de gestión, herramientas de comunicación y colaboración en línea, y plataformas para el seguimiento de contratos y documentación. La adopción adecuada de estas tecnologías mejora la eficiencia y precisión en las tareas administrativas, facilita la gestión de la información y agiliza los procesos, lo que resulta en una toma de decisiones más informada.

Abordar estos temas en la capacitación es esencial para WPOSS porque permitirá al personal administrativo adquirir conocimientos y habilidades clave para desempeñar sus funciones de manera más efectiva. La capacitación en gestión administrativa, cumplimiento normativo y uso de herramientas tecnológicas mejorará la eficiencia operativa al optimizar la gestión, reducir tiempos de procesamiento y errores, lo que incrementará la productividad del personal. Además, un entendimiento profundo del cumplimiento normativo permitirá a la empresa evitar sanciones y problemas legales, asegurando que todas las operaciones se realicen dentro del marco de la ley. Asimismo, el manejo adecuado de las herramientas tecnológicas facilitará el seguimiento y la renovación de contratos, evitando incumplimientos y garantizando la continuidad de los acuerdos. En conjunto, estos temas permitirán a WPOSS abordar deficiencias en sus procesos actuales y asegurar operaciones eficientes, contribuyendo al éxito y crecimiento sostenido de la empresa.

3.3.2 Desarrollar una guía educativa con presentaciones y ejercicios prácticos sobre la gestión administrativa, cumplimiento normativo y uso de herramientas tecnológicas.

Una vez identificada la temática establecida, se procedió al diseño de las diapositivas que servirían como soporte visual durante la presentación. Estas diapositivas se complementaron con un folleto detallado, destinado a proporcionar a los participantes un recurso de referencia fácil de consultar. La combinación de estos materiales educativos tiene como objetivo facilitar una comprensión integral y práctica de los temas abordados, mejorando así las competencias del personal en el manejo administrativo y el cumplimiento de las normativas vigentes.

Figura 19

Diseño de diapositivas para la capacitación



Figura 20

Diseño de folleto con información de los temas tratados



3.3.3 Organizar la sesión de capacitación, incluyendo logística como lugar, equipos y materiales necesarios.

La organización de la sesión de capacitación incluyó varios aspectos logísticos para asegurar su éxito. La capacitación se realizó de manera virtual a través de una reunión en Google Meet el día 03 de julio a las 2:00 pm. Para esta sesión, estuvieron presentes los tres empleados del área administrativa de World Pos Solutions S.A.S.

Para llevar a cabo esta capacitación, se consideraron los siguientes elementos logísticos:

Lugar. Al ser una sesión virtual, no se necesitó un espacio físico específico, pero se aseguró que todos los participantes contaran con un ambiente adecuado y libre de distracciones para conectarse a la reunión.

Equipos. Cada participante utilizó su propio equipo de cómputo, garantizando que todos tuvieran acceso a una computadora con conexión a Internet estable, cámara, micrófono y altavoces o audífonos.

Presentaciones. Se prepararon diapositivas para guiar la sesión y facilitar la comprensión de los temas tratados.

Folleto. Se elaboró un folleto detallado, proporcionando información adicional y sirviendo como material de referencia durante y después de la capacitación.

Herramientas de comunicación. Se utilizó Google Meet para la videoconferencia, asegurando que todos los participantes tuvieran acceso a la plataforma y estaban familiarizados con su uso.

Cronograma para que la realización de la capacitación se lleve de manera organizada y sea efectiva.

Fecha: 03 de julio

Hora de inicio: 2:00 pm

Duración total:3 horas

Tabla 13

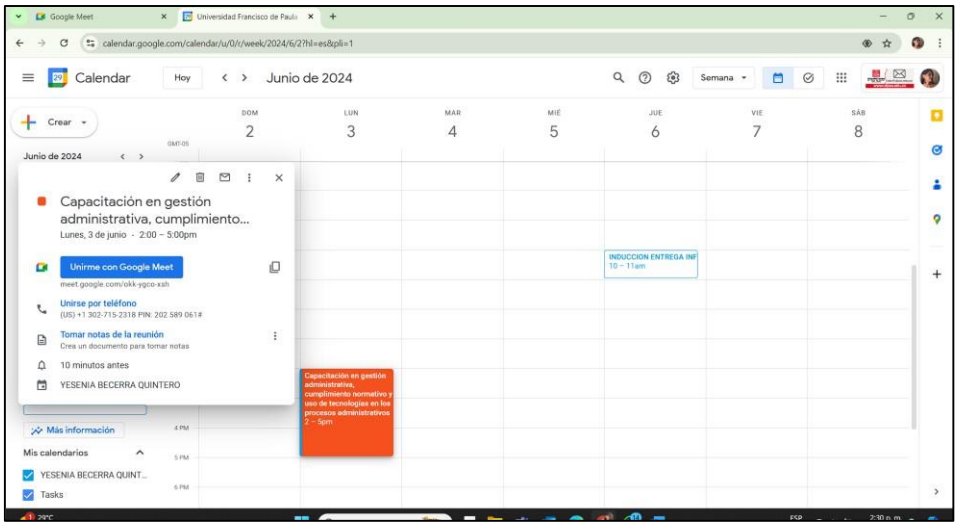
Cronograma de actividades

Hora	Actividad	Descripción	Responsable
2:00 – 2:10pm	Bienvenida e Introducción	Presentación de la agenda, objetivos de la capacitación, y breve introducción de los temas a tratar.	Coordinador de Capacitación
2:10 – 3:20pm	Tema 1: Gestión administrativa	Explicación de los principios básicos de la gestión administrativa, incluyendo planificación, organización, dirección y control.	Coordinador de Capacitación
3:20 – 4:10pm	Tema 2: Cumplimiento Normativo	Revisión de las normativas vigentes y su aplicación en el contexto administrativo, con énfasis en la importancia del cumplimiento legal.	Coordinador de Capacitación
4:10 – 4:30pm	Tema 3: Uso de Herramientas Tecnológicas	Demostración y práctica de herramientas tecnológicas útiles para la gestión documental y administrativa (Google Drive, herramientas de gestión de proyectos).	Coordinador de Capacitación
4:30 – 4:40pm	Sesión de Preguntas y Respuestas	Espacio para que los participantes formulen preguntas y aclaren dudas.	Coordinador de Capacitación
4:40 – 5:00pm	Cierre	Resumen de la capacitación y despedida.	Coordinador de Capacitación

Este cronograma asegura una cobertura completa de los temas propuestos, permitiendo tiempo suficiente para la interacción y el aprendizaje, lo que garantiza una capacitación efectiva y productiva para todos los participantes.

Figura 21

Evidencia de la reunión programada vía Meet



3.3.4 Ejecutar la sesión de capacitación según el plan establecido.

Para el cumplimiento de la última actividad se realizaron pruebas de conexión y se verificó que todos los participantes pudieran acceder sin problemas a la reunión. Durante la capacitación. La combinación de una planificación logística cuidadosa y el uso adecuado de herramientas tecnológicas permitió que la capacitación se desarrollara de manera eficiente y productiva.

La capacitación sobre gestión administrativa, cumplimiento normativo y uso de herramientas tecnológicas se llevó a cabo exitosamente el 03 de julio a las 2:00 pm, de manera virtual a través de Google Meet, con la participación de los tres empleados del área administrativa de World Pos Solutions S.A.S. El coordinador de la capacitación dirigió toda la sesión, comenzando con una bienvenida e introducción a la agenda y los objetivos. A continuación, se explicaron los principios de la gestión administrativa, seguido de una revisión del cumplimiento normativo y su importancia en el contexto administrativo. Se demostró el uso de herramientas tecnológicas como Google Drive y herramientas de gestión de proyectos, permitiendo a los participantes interactuar. Posteriormente, se llevó a cabo una sesión de preguntas y respuestas que permitió a los participantes aclarar dudas. La capacitación concluyó con un resumen y una despedida formal. La sesión fue muy bien recibida, destacándose la claridad de las explicaciones y la utilidad de los materiales proporcionados, fortaleciendo así las competencias del equipo administrativo y mejorando su desempeño en sus funciones diarias.

Figura 22

Evidencia de realización de la capacitación con el personal administrativo



4. Diagnóstico final

Durante la pasantía en la empresa World Pos Solution de Ocaña, se evidenciaron avances y mejoras en los procesos administrativos esto refleja que las actividades llevadas a cabo fueron altamente satisfactorias y aprovechables, optimizando significativamente los procesos administrativos de la empresa. Durante la pasantía, se identificaron y solucionaron diversas ineficiencias operativas a través de un análisis exhaustivo de los procesos administrativos, lo que permitió proponer y aplicar mejoras concretas como la digitalización de documentos y la proponiendo la implementación de un sistema de seguimiento de contratos. Además, se llevó a cabo una evaluación y actualización de la documentación legal, asegurando el cumplimiento normativo mediante un inventario detallado de documentos y la renovación oportuna de aquellos que lo requerían. El desarrollo de un plan de capacitación también fue un aspecto clave, fortaleciendo las competencias del personal administrativo en temas de gestión administrativa, normativas legales y el uso de herramientas tecnológicas para la gestión documental. La capacitación incluyó la elaboración de una guía educativa y la organización de una sesión formativa virtual, lo que potenció significativamente las habilidades del equipo. Por otro lado, se gestionaron de manera eficiente las funciones diarias de oficina, tales como cotizaciones de requerimientos del personal en cada una de las sedes de la empresa, la administración de recursos, seguimiento de pagos de facturas, la coordinación de actividades internas y el manejo de correspondencia, contribuyendo al buen funcionamiento de la empresa.

En conclusión, el tiempo dedicado en WPOSS fue enormemente enriquecedor, permitiendo aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos durante la formación

académica, mejorando la eficiencia administrativa de la empresa y proporcionando una experiencia profesional invaluable para el desarrollo personal y profesional del estudiante.

5. Conclusiones

El cumplimiento de los objetivos establecidos para el apoyo en las funciones administrativas de World Pos Solutions S.A.S. se logró mediante la efectiva ejecución de las actividades y metas propuestas. La pasantía resultó ser una experiencia sumamente enriquecedora, facilitando una optimización considerable de los procesos administrativos a través de la identificación y resolución de ineficiencias operativas.

La evaluación y actualización de la documentación legal contribuyeron a garantizar el cumplimiento normativo y una gestión documental organizada. Asimismo, el plan de capacitación desarrollado fortaleció las competencias del personal administrativo en áreas clave como gestión, cumplimiento normativo y uso de herramientas tecnológicas, lo que a su vez mejoró su desempeño.

La gestión eficiente de las funciones diarias de oficina propició el buen funcionamiento de la empresa. La aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante la formación académica proporcionó una experiencia laboral concreta y significativa, evidenciando que la modalidad de grado en pasantía es crucial para el desarrollo personal y profesional del estudiante. Esta experiencia impactó positivamente en la eficiencia administrativa de WPOSS y ofreció una oportunidad invaluable para el crecimiento integral del pasante.

6. Recomendaciones

Para lograr asegurar la persistencia en mejorar los procesos administrativos, se recomienda establecer un programa de evaluación semestral que incluya encuestas o entrevistas al personal de la empresa World Pos Solution S.A.S de Ocaña. Esto va permitir identificar oportunidades y ajustar estrategias o mejoras conforme a las necesidades identificadas.

Se recomienda considerar la implementación de un software especializado en gestión de contratos que permita automatizar las alertas de vencimiento, renovación y modificaciones, además de facilitar el acceso a la documentación en tiempo real.

Se recomienda crear y documentar procedimientos estándar para las principales funciones administrativas, asegurando que todos los miembros del equipo sigan las mismas prácticas y se reduzcan las variaciones en los procesos.

Se recomienda ampliar el plan de capacitación para incluir temas adicionales relevantes, como técnicas avanzadas de gestión de proyectos, habilidades de liderazgo y desarrollo de competencias blandas, que pueden contribuir al crecimiento profesional del personal administrativo.

Se recomienda implementar un sistema de gestión de inventarios basado en tecnología que permita un control más eficiente y preciso de los recursos y materiales de la empresa. Optar por software especializado que ofrezca funcionalidades como el seguimiento en tiempo real del

inventario, alertas automáticas para reordenamiento de stock, y análisis detallados de tendencias de consumo.

Finalmente, se recomienda establecer mecanismos de retroalimentación regular entre el personal administrativo y la dirección para identificar áreas de mejora y asegurar que las soluciones implementadas estén alineadas con las necesidades y expectativas de la empresa.

Referencias

Archivo General de la Nación. (2020). *ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL*. Obtenido de Archivo General de la Nación: https://www.archivogeneral.gov.co/Proyectos-y-Servicios/Organizacion-Documental#:~:text=Proceso%20mediante%20el%20cual%20se,TRD%20y/o%20TVD%20convalidada.

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia de 1991*. Obtenido de Gaceta Constitucional 116 de 20 de julio de 1991: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Carrasco, B. (2001). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Obtenido de SciELO: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004#:~:text=Los%20procesos,-La%20palabra%20Proceso&text=Se%20define%20al%20proceso%20como,B.%2C%202001%2C%20pg.

Clavijo, C. (2023). *Qué es la gestión empresarial: características, importancia y ejemplos.* Obtenido de Hubspot: https://blog.hubspot.es/sales/gestion-empresarial#que

Colombia, C. d. (2019).

Congreso de la República de Colombia. (1998). *Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional...* Obtenido de Diario Oficial No. 43.464, de 30 de diciembre de 1998: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0489_1998.html

Drucker, P. (1984). *Modelo de negocio*. Obtenido de Matiz y Asociados: https://www.matizyasociados.com/conceptos-modelos-de-negocio/

Fayol, H. (s.f.).

Identidad Institucional UFPSO. (2021). *UFPSO.* Obtenido de https://ufpso.edu.co/ftp/pdf/documentos/Identidad%20Institucional.pdf

Lencioni, P. (2002).

Porter, M. (1970).

Rivas Tovar, L. A. (2010). *Monografias sobre trabajo de equipo.* Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO_EN_EQUIPO.pdf

Rojas, L. J. (2018). *Actualización de la estructura organizacional de la empresa Pezzani y Otárola Ltda., para implementar las respectivas descripciones de cargo.* Obtenido de Universidad del Bío-Bío: http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2723/1/Rojas_Luis_Jos%C3%A9.pdf

Sánchez, S. (2011). *Definición de Planificación*. Obtenido de Geocites: https://www.geocities.ws/sorelixsanchezs/hid3272/081/t4.htm

Tapia Gallegos, J. A. (2023). *¿Que es la Dirección y cuales son sus elementos?* Obtenido de Linkedin: https://www.linkedin.com/pulse/que-es-la-direcci%C3%B3n-y-cuales-son-sus-elementos-tapia-gallegos-medt/

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. (2016). *UFPSO.* Obtenido de https://ufpso.edu.co/granja

WPOSS. (2021). *Quienes somos*. Obtenido de WPOSS: https://www.wposs.com/quienes-somos/

Apéndice

Apéndice A. Actividades complementarias en la empresa WPOSS

