
Ejecución de auditoria a la Estructura Organizacional de la empresa CONTASOFT COMPANY
S.A.S.

Alex Mauricio García Soto
Ingri Tatiana de la Ossa Astroz
Liliana Patricia Delgado Duarte
Oscar Orlando Ramírez Fonseca

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa Administración de Empresas
Modalidad a Distancia y Virtual
Diplomado en Alta Gerencia
Villavicencio
2019

Ejecución de auditoría a la Estructura Organizacional de la empresa CONTASOFT
COMPANY S.A.S.

Alex Mauricio García Soto
Ingri Tatiana de la Ossa Astroz
Liliana Patricia Delgado Duarte
Oscar Orlando Ramírez Fonseca

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Administrador de
Empresas

Tutor
Leonardo Beltrán Pinto
MBA-Gerencia Financiera

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa Administración de Empresas
Modalidad a Distancia y Virtual
Diplomado Alta Gerencia
Villavicencio
2019

Nota de Aceptación

TRABAJO APROBADO

NOTA (4.5) Cuatro

Cinco

[Signature]

Director

[Signature]

Evaluador 1

Evaluador 2

Dedicatoria

A nuestras familias que nos brinda estímulo, comprensión y amor; fuente de fortaleza para lograr los objetivos y metas propuestas con éxito.

A nuestros compañeros que aún están en la lucha constate por terminar su carrera, para animarlos a cumplir sus sueños.

A los integrantes de CONTASOFT COMPANY S.A.S por permitirnos conocer la empresa.

Agradecimientos

Los autores demuestran gratitud para el equipo humano que aportaron sus conocimientos en este proyecto de investigación.

Dios como creador de la vida y de todo lo visible e invisible.

La familia que depositan la confianza, ánimo y amor la cual hace suya la meta, la caída y la victoria.

A la comunidad estudiada que abre sus puertas con el único propósito de una mejora constante.

A la Corporación Universitaria del Caribe por ser un medio para tener el conocimiento necesario de cumplir nuestra meta profesional.

Por último y no menos importante a los profesores y compañeros de estudio por compartir sus experiencias y conocimientos en el proceso académico.

Tabla de Contenido

	Pág.
Título	9
Resumen Ejecutivo.....	10
Introducción	12
1. Objetivos	13
1.1. Objetivo general	13
1.2. Objetivo específicos	13
2. Marco de referencia.....	14
3. Marco contextual.....	20
4. Marco metodológico	202
5. El análisis e interpretación de los resultados.....	29
6. Conclusiones	30
7. Recomendaciones.....	29
Referencias Bibliograficas	27
Anexos.....	34

Lista de Graficas

Pág.

Grafica 1. Análisis de la Encuesta.....	22
Grafica 2. Análisis de la Encuesta.....	23
Grafica 3. Análisis de la Encuesta.....	23
Grafica 4. Análisis de la Encuesta.....	23
Grafica 5. Análisis de la Encuesta.....	24
Grafica 6. Análisis de la Encuesta.....	24
Grafica 7. Análisis de la Encuesta.....	24
Grafica 8. Análisis de la Encuesta.....	25



Lista de Figuras

Pág.

Figura 1. Nuevo organigrama a plantear..... 29

Título

Ejecución De Auditoría A La Estructura Organizacional De La Empresa Contasoft
Company S.A.S.

Resumen Ejecutivo

CONTASOFT COMPANY SAS, es una sociedad comercial constituida por acciones el 6 de febrero de 2012 en la ciudad de Villavicencio (Meta), con domicilio principal en la Calle 2 B No. 29 A – 56 CA 33 Barrio La Coralina de Villavicencio. Es una empresa especializada en el desarrollo de soluciones tecnológicas y el servicio de outsourcing para la gestión documental, comercial y contable. Incursionando en el mercado con herramientas tecnológicas para gestión documental como lo es la plataforma Docuarchi.net Web. Contasoft se adapta a todo tipo de empresa con distintas arquitecturas simples o robustas, otorgando un valor agregado a la administración de documentos que permite mayor eficacia y seguridad en la preservación, control y custodia de la información. La empresa se creó con un claro objetivo, ofrecer soluciones de calidad. Y para ello contamos con un grupo de trabajo con amplia e idónea experiencia en la implementación de los procesos de gestión documental, que garantiza un servicio especializado y un óptimo funcionamiento de sus herramientas tecnológicas, acordes a las necesidades de sus usuarios. La actividad de la empresa no se limita solo a la implementación e instalación de aplicativos, todo el equipo de CONTASOFT COMPANY cumple con tareas de investigación y desarrollo de las últimas tecnologías y procesos aplicables a la gestión documental, logrando así estar a la vanguardia de las nuevas necesidades de nuestros usuarios. Esta empresa inició con proyectos pequeños en los cuales el recurso humano no había sido una problemática y la dedicación en sus objetivos de servicio fueron abarcando todo el tiempo que no permitieron terminar de establecer la parte organizacional. Luego de 7 años Contasoft Company S.A.S ha evolucionado tanto que ha logrado posicionarse entre los mejores del Departamento en los procesos de gestión documental con últimas tecnologías, pero se logra identificar falencias en la organización y recurso humano donde en estos momentos hay multifuncionalidad en los empleados actuales. Luego de identificar esta problemática se proyecta establecer el modelo Estructural Organizacional para la empresa CONTASOFT COMPANY S.A.S. Para lograr este objetivo se realizará actividades específicas como; Revisión de funciones del recurso humano actual y las áreas establecidas, Identificar la cantidad de recurso humano faltante por área y la funcionalidad, Proponer un modelo de estructura organizacional para garantizar a cada empleado

la claridad de su posición dentro del sistema y a los clientes el nivel de autoridad en respuesta frente a cada servicio prestado. Con el fin de mejora en detalle de nuestra investigación creemos necesario la elaboración de un organigrama, que permita identificar cada función según su nivel jerárquico, teniendo presente que cada empleado cuenta con un superior para reportar el desempeño funcional de cada uno, y los equipos son agrupados en especialidades. Se recomienda un organigrama funcional porque esta empresa cuenta con un amplio objeto social en el que la división por especialidad es la mejor manera de diagnosticar el personal requerido y establecer funciones específicas. De esta manera, la empresa CONTASOFT COMPANY S.A.S. podrá realizar una excelente toma de decisiones que le permita seguir escalando sus objetivos hacia el éxito.

Introducción

El entorno organizacional de una empresa establece una línea estructural sólida que permite la mejora continua de su objetivo integral, por lo tanto, presentaremos análisis de proyección para determinar mediante conocimientos organizacionales métodos de mejora, y aportar soluciones encaminadas a modelos gerenciales exitosos en el mundo.

CONTASOFT COMPANY S.A.S aunque es una empresa con un amplio objeto social y pionera en el manejo de la gestión documental con avances tecnológicos sin límites, pero presenta deficiencias en este patrón tan importante como lo es la organización y esto se ha convertido en una problemática para los empleados actuales como para los clientes, es por esto que se hace necesario enfocar este estudio en la creación del modelo de Estructura Organizacional para que se determine de forma clara las funciones del personal en cada área de la empresa con sus respectivos niveles jerárquicos, además de establecer la planta de personal necesaria.

Al elaborar una Estructura Organizacional adecuada es la muestra de que cada empresa es diferente y que requiere una que se acomode a sus prioridades, necesidades y refleje la realidad de la entidad.

De acuerdo a cada característica organizacional existe un tipo de estructura empresarial, en este caso se ha seleccionado el tipo funcional por la existencia de un amplio tramo de control. Y así lograr una buena coordinación interdepartamental con soluciones a los problemas eficientes y eficaces.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Establecer Modelo de la Estructura Organizacional para la Empresa CONTASOFT COMPANY S.A.S

1.2. Objetivo Específicos

- Revisión de funciones del recurso humano activo y las áreas establecidas.
- Identificar la cantidad de recurso humano faltante por área y la funcionalidad.
- Proponer un modelo de Estructura Organizacional para garantizar a cada empleado la claridad de su posición dentro del sistema y garantizar al cliente la credibilidad en la atención y servicio prestado.

2. Marco de Referencia

Organización empresarial

Chiavenato (2010, Parr.6) dice que “Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas la cooperación entre las personas es esencial para la existencia de la organización”

En otras palabras, las empresas están hechas por personas que requieren de otras personas para cumplir una función, pero como todos los seres humanos tenemos diferentes pensamientos y expectativas frente a las necesidades como lo expresa Maslow en la pirámide de necesidades. Es necesario establecer una estructura orgánica que permita instaurar las diferentes actividades que realizará cada empleado, así como la jerarquía y autoridad de mando con el fin tener claro el cargo y sus funciones para llegar a la eficiencia.

Jerarquía

Decenzo (2013, parr.130.) dice que “La jerarquía se refleja en el organigrama, constituido por personas que se encuentran en la parte superior del mismo que poseen mayor autoridad; a medida que se desciende, la autoridad se reduce

Cada vez que nos dirigimos a una persona que labora en una empresa, nos damos cuenta del rango que posee cada uno de sus integrantes según su autoridad y su responsabilidad en una institución laboral, esto denota la importancia de la jerarquía en una institución puesto que según sus habilidades y cualidades bien sea por experiencia o adoctrinamiento nos llevaran a un cierto grado de excelencia en las funciones desempeñadas.

Estructura organizacional:

Las empresas que crecen aceleradamente en los diferentes mercados y son más rentables deben tener en consideración la buena estructura organizacional, la alta gerencia y el talento humano ha desempeñado estrategias adecuadas para la evaluación de desempeño de cada uno de sus trabajadores resaltando sus cualidades y características que van de la mano con las necesidades de la empresa lo que permite a cada persona encajar en un sistema de buenos resultados en una organización definiendo cada función y responsabilidad incluida en el organigrama de la empresa.

Hernández (2011, parr.270) dice que “El Ensamblaje de una construcción, una ordenación relativamente duradera de las partes de un todo y su relación entre ellas

La estructura organizacional como bien lo expresa Sergio Hernández, es un ensamblaje de ciertas características definidas y divididas como la agrupación, coordinación y control para lograr los objetivos de una empresa como institución, dichos resultados son satisfactorios teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

La comunicación: La excelente comunicación entre todos los miembros de la empresa es indispensable ya que permite que el flujo de la información llegue a todos los departamentos de la empresa y estos a su vez estén en línea con toda la información correspondiente a las actividades y procedimientos de la organización, esto definirá el éxito como estructura empresarial.

Funciones del cargo:

Chiavenato (2010, Parr.11) dice que “El diseño de cargos es la especificación del contenido, de los métodos y de las relaciones de cargo, en el sentido de cumplir requisitos tecnológicos, empresariales, sociales y personales del ocupante del cargo.

Este aspecto de la organización tiene que ser completamente claro, puesto que cada miembro de la empresa sabrá cuáles son sus funciones y así mismo el orden jerárquico por encima de cada miembro podrá que evaluar sus actividades y supervisar su desempeño en la estructura organizacional.

Crecimiento y expansión: El enfoque de todas las empresas es llevar su estructura organizacional a un crecimiento continuo teniendo en cuenta el talento humano de su personal, lo que eventualmente deben ser consecuentes en cada cargo que ocupan; cabe resaltar que este método continuo de evaluación permite identificar las debilidades de cada uno de sus trabajadores además permite identificar las necesidades de personal teniendo en cuenta su crecimiento y expansión.

Terminación de las tareas: El diseño organizacional contempla la realización de todos los proyectos, por lo tanto, es necesario cumplir a cabalidad con todos los métodos expuestos en la realización de la estructura organizacional y organigrama de la empresa el gerente jerárquico debe presidir toda la metodología y tener claridad de todas las necesidades de la organización.

Importancia: este aspecto denota la importancia que es necesaria al tener una correcta estructura organizacional, puesto que esto permitirá que toda la empresa al mando de la gerencia tenga excelencia y eficacia en todos los procedimientos aplicados en la organización.

La aplicación del sistema integrado de calidad en todo el proceso operativo de la empresa permitirá tener plasmado un correcto procedimiento en funciones, formatos y paso a paso de todas las actividades realizadas dentro de la organización para llegar al producto final.

El cumplimiento de esta estructura organizacional permitirá tener un control estratégico ya que se podrá distribuir líneas de mando, niveles adecuados de autoridad y funciones específicas de cada uno de los colaboradores que integran la organización para alcanzar los objetivos propuestos por la gerencia.

Departamentalización: las ventajas que nos proporciona el estudio adecuado de las habilidades, características, virtudes, aptitudes y conocimiento que pueda tener cada persona integrada al sistema organizacional, permitirá una mejor distribución grupal dentro de la empresa según las necesidades requeridas en cada departamento de la organización, esto conllevará a disminuir errores y exaltará los mejores resultados de cada área.

Modelos de Organigramas:

Según Chiavenato (2010, parr 6.) “una estructura organizacional es eficaz cuando facilita a las personas la consecución de los objetivos y es eficiente cuando se consiguen con recursos o costos mínimos”

La representación esquemática u organigrama, permitirá hacer un breve resumen de la línea de autoridad, jerárquica, funciones, niveles, elementos y demás etapas que componen la estructura organizacional y que conlleve a todos los miembros de la empresa que tengan conocimiento de la relación de sus funciones con toda la organización,

El organigrama es el recurso más sencillo que tiene una organización para representar gráficamente toda su empresa en un esquema que permitirá a todo el personal visualizar sus funciones y cuadros de mando dentro de la estructura.

Estructura Funcional:

Cuando se habla en una organización, la estructura funcional, comprende la forma de organización empresarial más tradicional. En donde cada empleado tiene su superior y esto a su vez son agrupados según su adoctrinamiento y experiencia, esta implementación organizacional se crea alrededor del año 1920 con la dinastía Ford, debido a la necesidad de contar con especialistas en cada nivel jerárquico de las líneas de producción para los coches Ford en esta época, esto permitió un avance organizacional ya que agilizo todos los procesos administrativos y operativos en cada línea de producción dentro de la empresa y llevo a tener éxito en su producto final. Esta teoría se siguió implementando en distintas compañías a lo largo del tiempo y en la fecha se sigue implementando más enfocado a modelos de dirección de proyectos y alta gerencia.

Entre otros ejemplos podemos encontrar estas especialidades dentro de la actualidad en distintas compañías:

- Gerencia
- Diseño grafico
- Marketing
- Desarrollo web
- Contabilidad
- Talento humano
- Producción

Estas especialidades dentro de la estructura organizacional permiten adecuar puntualmente las necesidades de avanzar en la misión de la organización teniendo los mejores mecanismos para el desarrollo general de la empresa.

3. Marco Contextual

CONTASOFT COMPANY SAS, es una sociedad comercial constituida por acciones el 6 de febrero de 2012 en la ciudad de Villavicencio (Meta), con domicilio principal en la Calle 2B No. 29 A – 56 CA 33 Barrio La Coralina de Villavicencio.

Es una microempresa que brinda desarrollo de soluciones tecnológicas, así como el servicio de outsourcing para la gestión documental, comercial y contable. Incursionando en el mercado con herramientas tecnológicas para gestión documental como lo es la plataforma Docuarchi.net Web.Contasoft se adapta a todo tipo de empresa con distintas arquitecturas simples o robustas, otorgando un valor agregado a la administración de documentos que permite mayor eficacia y seguridad en la preservación, control y custodia de la información.

CONTASOFT COMPANY SAS, es una microempresa con gran acogida en el mercado por su innovación y soluciones tecnológicas, actualmente en crecimiento. Por lo tanto, no cuenta con una estructura organizacional ni valores corporativos.

Nosotros como estudiantes y concedores de la importancia de la organización empresarial nos hemos enfocado en el organigrama de la empresa con el fin de animar a la organización a realizar el manual de procesos y procedimientos, así como los valores corporativos.

Quienes somos:

CONTASOFT COMPANY SAS es una microempresa llanera constituida dentro del marco legal para brindar servicios especializados en la investigación, adecuación, caracterización y desarrollo de Software Libre, programas de tecnología del futuro, diseños de sistemas integrados ERP sólidos y confiables, oportunos y requeridos para la exitosa gestión de Empresarios y personas emprendedores de innovación, los módulos independientes están integrados al sistema contable de acuerdo a la normatividad del SIN (impuestos) y las normas LGT (ley general de trabajo).

Dentro de las ventajas como producto elaborado de la empresa se encuentran características tecnológicas importantes en los crecimientos innovadores de la contabilidad a

nivel documental por lo tanto se relacionarán algunos servicios que presentan informáticamente estos productos:

- Enlaces jurídicos con facturas de impuestos nacionales
- Seguridad en almacenamiento informáticos
- Regulación de procedimientos programáticos
- Permite controlar finanzas de su empresa desde su casa
- Controla ataques cibernéticos creados por paginas maliciosas

Misión:

Ofrecer soluciones en línea de negocio para pequeñas y medianas empresas para proporcionar mayor control de toda la empresa en Facturación, mejorando el crecimiento de la empresa.

Visión:

Ser capaces y efectivos en brindar soluciones Informáticas y Tecnológicas de calidad; permitiendo a las organizaciones competir en todos los aspectos y con todos sus recursos, aportando a su crecimiento en un marco de seguridad y eficiencia.

4. Marco Metodológico

Con el fin de evaluar y poder sustentar nuestra percepción en la empresa CONTASOFT COMPANY S.A.S, hemos decidido realizar los siguientes aspectos:

Enfoque Cuantitativo:

Sampieri, (2014 parr 289.) dice que “La investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de estos. Asimismo, nos brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos.

La investigación cuantitativa tiene como objetivo descubrir la problemática identificada mediante cierto estudio cifras y recolección de datos cuantitativos realizados de forma verídica, asimismo estipular la manera más adecuada para controvertir las hipótesis generadas por dichos estudios mediante la utilización de métodos investigativos adecuados que permitan reducir los errores presentes en las empresas.

Investigación descriptiva:

Según Tamayo (2003 parr 47.) “Se propone este tipo de investigación describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés”.

Arias (2012 parr. 35), dice que “la investigación descriptiva consiste básicamente en conocer las situaciones, costumbres y actitudes que están incidiendo en una organización y no se pueda calificar mediante datos y cifras, estos comportamientos son estudiados mediante medidas descriptivas teniendo en cuenta las posibles variables, en relación a esta clasificación se debe tener en cuenta las siguientes etapas:

- a) contemplar la formulación definición de la hipótesis.
- b) complementar todas las fuentes y establecer posibles resultados en la hipótesis en los resultados.

- c) concretar los temas y el origen de la hipótesis.
- d) generar modelos adecuados para la recolección de información necesaria.
- e) canalizar la descripción de toda la información para obtener las conclusiones y semejantes de la información recolectada con sus respectivos análisis.
- f) autenticar todos los mecanismos utilizados para la recolección de la información.
- g) definir con objetividad todas las conclusiones obtenidas.
- h) analíticamente demostrar la información en relaciona a los datos obtenidos”

Diseño de Campo:

Los diseños de campo son datos informativos tomados de forma primaria directamente en la zona intervenida y refleja situaciones de forma no manipulada, que originan tendencias más exactas al momento de obtener resultados

Esta captación de información se puede obtener según necesidad de la organización en estos tipos de diseños de campo:

- **Diseño de encuesta**, información directa a la persona la cual expresa el conocimiento del comportamiento de la persona mediante preguntas enfáticas, es necesario identificar la veracidad de la información
- **Diseño estadístico**, realiza la obtención de la información con respecto a una variable o un grupo de variables dentro de un conjunto informativo.
- **Diseño de casos**, permite de manera exhaustiva conocer la información requerida de uno o pocos objetos de investigación detallando a mas escala los posibles problemas generados de esta misma información
- **Diseño experimental**, se presenta cuando por medio de una situación experimental se determina la causa original de la recolección de la información utilizando medidas controladas y experimentadas.
- **Diseño cuasi experimental**, estudia situaciones que se puedan presentar mediante el método causa-efecto.
- **Diseño es post facto**, cuando no se controla la evidencia que pueda generar un experimento de prueba sin determinar las posibles consecuencias que pueda presentar. (Tamayo, 2003)

Fuentes Primarias:

La recolección de datos generados por fuentes primarias permite proporcionar conocimientos investigativos de manera directa con la información suministrada lo que permite tener más aciertos al momento de brindar un mejor servicio (Tamayo, 2003)

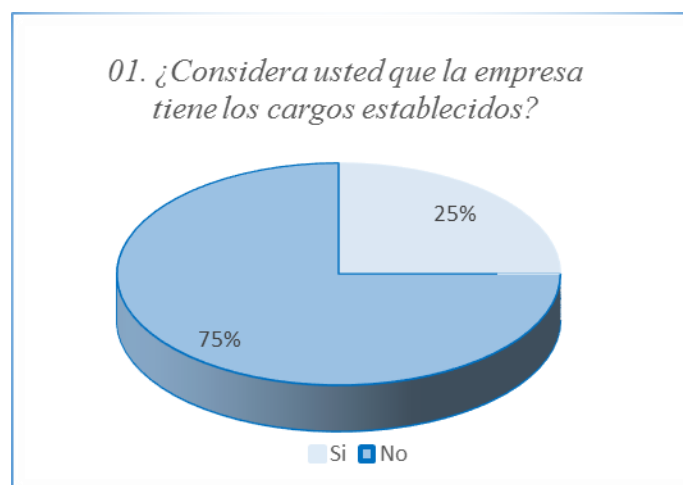
(Buonocore, 1980) en relación con lo mencionado y dejando claridad con las definiciones de conceptos Buonocore define fuentes de primera mano a las mismas fuentes primarias.

Procedimiento:

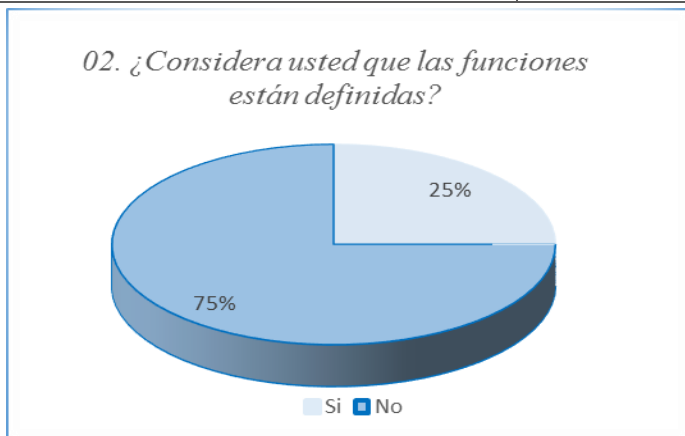
Este procedimiento se efectuó en su totalidad a los miembros activos de la empresa con el objetivo de suministrar los datos estadísticos proveniente de la recolección de información y así identificar posibles fallas en el procedimiento.

Población y muestra:

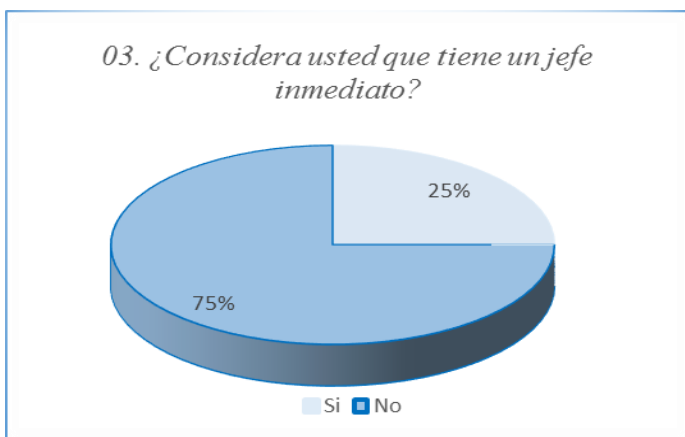
Teniendo en cuenta que el personal presente de la empresa CONTASOFT COMPANY S.A.S, brinda la facilidad de suministrar la información mediante el diseño de encuesta relacionaremos a continuación los siguientes gráficos estadísticos:



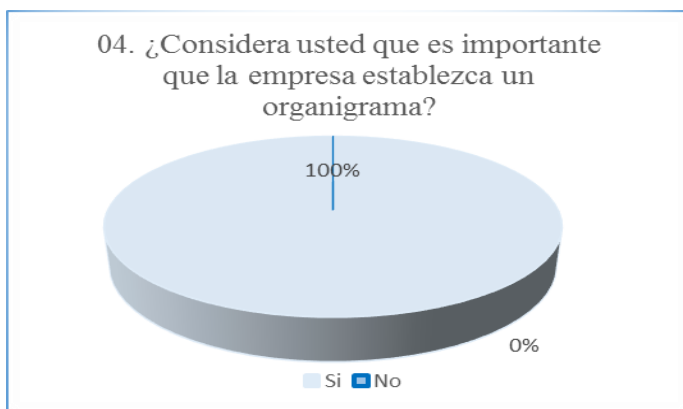
Grafica 1. Análisis de la Encuesta.



Grafica 2. Análisis de la Encuesta.

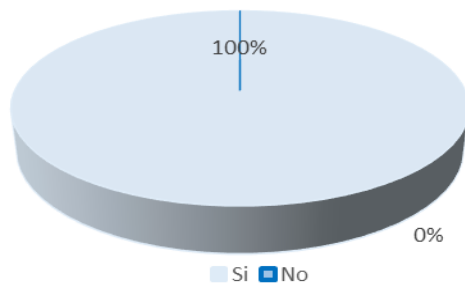


Grafica 3. Análisis de la Encuesta.



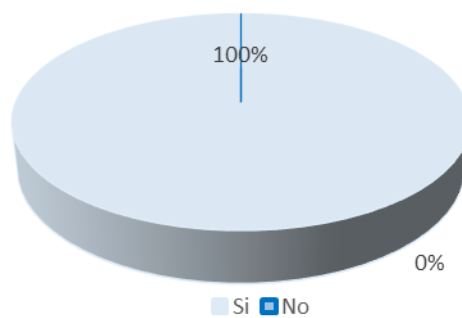
Grafica 4. Análisis de la Encuesta.

05. ¿Considera usted que al implementar un organigrama optimiza recursos y aumenta la productividad?



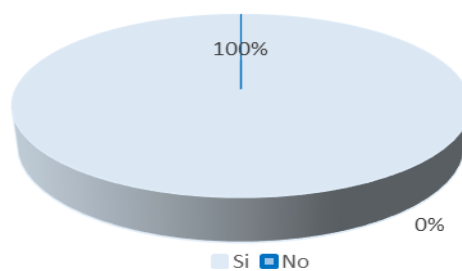
Grafica 5. Análisis de la Encuesta.

06. ¿Considera usted que es importante definir los cargos?



Grafica 6. Análisis de la Encuesta.

07. ¿Considera usted que es importante definir las funciones?



Grafica 7. Análisis de la Encuesta.



Grafica 8. Análisis de la Encuesta.

5. El análisis e Interpretación de los Resultados

Teniendo en cuenta los datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la compañía CONTASOFT COMPANY SAS, con el objetivo de indagar la relevancia, lo necesario y urgente que necesitan la implementación de una estructura organizacional y al mismo tiempo los beneficios que ofrece esta estructura para todo el personal. Después de los datos obtenidos se registra la siguiente información:

Del resultado adquirido de la encuesta, se identifica que el mayor porcentaje de los colaboradores anhelan tener implementado un organigrama para desempeñar sus labores con más alta eficiencia y calidad, todo esto conlleva al mejoramiento, crecimiento y éxito de la empresa.

Por otra parte, es importante resaltar que, de acuerdo a los resultados obtenidos, los colaboradores se encuentran a la expectativa de manejar una estructura organizacional y se evidencia el interés y su receptividad para generar cambios que impulsen el desarrollo de mejorar acciones diarias con las que en algunas ocasiones se sintieron con más carga laboral, confusión en sus responsabilidades hasta tal punto de llegar a ocasionar conflictos.

6. Conclusiones

Teniendo en cuenta los objetivos propuestos se evidencio el desorden organizacional de la empresa CONTASOFT COMPANY S.A.S, además de la escasez de personal que enfrenta y esto conlleva a que el personal actual realice más función de las que le pertenecen al cargo. De manera que llegamos a la conclusión que fortaleciendo la organización y equilibrando el personal contribuiría a la productividad y crecimiento de la empresa, porque esta mejora encamina a la entidad a proyectarse en busca de nuevos proyectos, en la misión de atraer más clientes, por consiguiente, el alza de ingresos sería la recompensa de la mejora continua y adicionando el posicionamiento comercial y financiero.

En este proceso de intervención a la empresa CONTASOFT COMPANY S.A.S donde la misión era identificar una problemática para respectivamente proponer una solución se analizaron muchos factores, pero al final se tomó la decisión de enfocarse en este patrón la estructura organizacional porque es una falencia de gran importancia, donde la superación y direccionamiento encaminado a la solución, brinda a la empresa estabilidad económica, laboral y disciplina con autoridad.

Por lo tanto, finalmente se toma la decisión como profesionales en formación de brindar a la entidad un modelo de Estructura Organizacional donde se centraría en un tipo en especial que es el funcional ya que es viable por ser una empresa relativamente pequeña, con personal altamente capacitado para resolver los procedimientos diarios generados por sus actividades.

Para su consecución se llevó a cabo encuestas a los 4 empleados que hacen parte de los procesos de la empresa incluyendo su gerente y socia, donde se evidencia la necesidad innegable de esta estructura organizacional.

De acuerdo al análisis que se le realiza a la auditoría de la estructura organizacional de CONTASOFT COMPANY S.A.S, se podría concluir que la empresa a pesar de que está pasando por un momento de crecimiento productivo en la parte de su negocio porque tiene más clientes, y cuenta con un software asequible a las empresas, muy completo, necesario y sobre todo que está a la vanguardia de las exigencias de la gestión documental. Además de la demanda y auge que está obteniendo la actividad u producto que se ofrece, la empresa está en riesgo de colapsar para

suplir dicha demanda, porque no cuenta con el personal necesario que se requiere para poder oportunamente satisfacer y acaparar dichas necesidades. Por ende, al haber esa ausencia de personal que la empresa requiere para lograr suplir los objetivos que se proponen en su objeto social como grandes empresarios y comerciantes, al buscar esa necesidad está en riesgos a que los pocos empleados actuales también colapsen.

Porque humanamente las funciones deben ser equilibradas sino el ser humano se desgasta hasta el punto que no rinde igual y fuera de eso no pueda lograr alcanzar hacer sus funciones con control de calidad debido por falta de tiempo, por poder acaparar todo lo que se debe hacer operativamente y administrativamente para satisfacer la necesidad del cliente, entonces se exponen a correr riesgos de errores y equivocaciones sumado al desgaste humano.

Y es por eso y debido a los hallazgos encontrados se determinó que la empresa necesita de manera urgente las siguientes oportunidades de mejora para no llegar a colapsar ni bajar el rendimiento en sus operaciones.

Lo primero que se debe hacer que la empresa debe cuanto antes definir una estructura organizacional y funcional para poder lograr fortalecer todos los procesos operativos y administrativos de la misma, y así poder afrontar de la mejor manera toda la demanda la evolución constante del mercado y obviamente la competencia porque estaría en riesgo por no tener el personal adecuado aparezca alguien más que si quiera suplir esa demanda.

Así mismo, poder conseguir a mediano o a corto plazo el propósito proyectado para la compañía:

“Ser una de las empresas líderes en gestión documental de la región llanera y del país, capaz de resolver y cumplir de una manera oportuna e integra todas las necesidades y expectativas que nuestros clientes tengan en los procesos documentales, basándonos en los más altos estándares de calidad, innovación y eficiencia”.

7. Recomendaciones

Actualmente CONTASOFT COMPANY S.A.S, se encuentra en una posición en la cual se constituye como una empresa con una proyección importante hacia el mercado de las actividades de consultoría y administración informática. Además, en su trayectoria tan acelerada la ha llevado a tener cambios en su estructura organizacional que denota ciertos altibajos a nivel jerárquico, por consiguiente, es recomendable analizar un nuevo esquema proporcional en cada actividad de cambio que permita un mejor desarrollo de las actividades del personal y cargos en funcionamiento. Con el objetivo de tener una ventaja competitiva en la organización y verificando el conocimiento y habilidades de los actuales empleados que son 4 sería conveniente que cada uno se especialice en el área que mejor desarrolla. Se propone el siguiente organigrama basado en una estructura funcional.

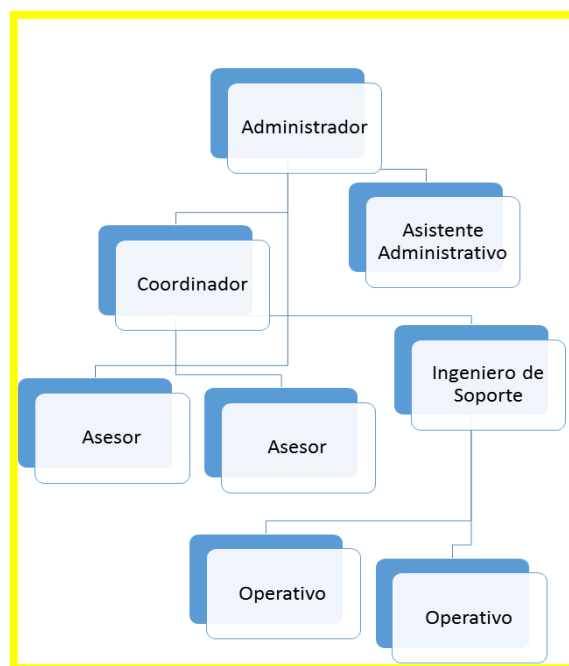


Figura 1. Nuevo organigrama a plantear.

Función de cargos:**Administrador:**

- Reporta a los socios.
- Diseñar el trabajo y supervisar la elaboración de las actividades.
- Dirigir y coordinar el personal.
- Vigilar los procesos.
- Garantizar el cumplimiento de la ejecución del sistema integral de calidad.
- Suministra y controlar los elementos de protección personal.
- Negociar contratos con clientes o proveedores.

Asistente administrativa:

- Reportar al administrador.
- Atender los clientes que llegan a la Empresa.
- Atender las llamadas telefónicas de la empresa.
- Llevar la contabilidad de la empresa.
- Alimentar el sistema contable.
- Control diario de facturas.
- Responsabilidad y manejo de caja menor.
- Consolidar las ventas mensuales.
- Elaborar indicadores financieros.
- Informes contables.
- Organizar la reunión mensual.

Coordinador:

- Reportar a la asistente administrativa.
- Dirigir equipo de ventas.
- Diseñar estrategias de ventas.
- Motivar y apoyar las estrategias de ventas.
- Implementar actividades de post-venta.

- Seguimiento de la calidad en el área técnica.

Ingeniero de Soporte:

- Reporta al coordinador.
- Instalar y configurar la tecnología del cliente.
- Atender el soporte técnico de la organización.
- Realizar diagnósticos de hardware y software.
- Solucionar los problemas técnicos.
- Reemplazar las partes dañadas.
- Configuración de perfiles correos electrónicos para los nuevos usuarios.
- Llevar a cabo pruebas de seguridad de la información.
- Realizar revisiones de seguridad eléctrica.
- Mantenimiento periódico de los equipos.

Operativo:

- Reporta a ingeniero de soporte.
- Capacitar a clientes con el programa requerido.
- Instalar y actualizar software y hardware.
- Realizar mantenimiento de los equipos informáticos.
- Diagnosticar fallas y reparar o informar al ingeniero de soporte.
- Realizar consultoría y asesorías a clientes.
- Mantener y supervisar el sistema antivirus del cliente.

Asesor:

- Reporta al coordinador.
- Visitar posibles clientes.
- Cumplir con los objetivos de ventas propuestos por la organización.
- Visitar los clientes para identificar las necesidades.

-
- Elaborar informes de seguimiento de ventas diario, semanal y mensual.
 - Realizar otras tareas en relación al cargo.

Con el anterior organigrama queremos que la empresa pueda reforzar su grupo de trabajo que le permita seguir creciendo en el mercado con excelencia y eficacia en sus funciones.

Por último, en concordancia con el estudio realizado, se recomienda tener en cuenta la implementación del organigrama propuesto, el cual establece orden jerárquico y las funciones de cada cargo, con el fin de permitir un mejor modelo organizacional que pretenda generar agilidad en el proceso y compromiso de todas las partes para consolidar el producto final.

Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica* . Recuperado el 2019, de Editorial (Episteme): <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/el-proyecto-de-investigaci%C3%93n-6ta-ed.-fidias-g.-arias.pdf>
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado el 2019, de (Mc Graw Hill):<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Decenzo, R. (2013). *Fundamentos de administración*. Recuperado el 2019, de (Pearson): https://www.academia.edu/28751366/Fundamentos_de_administracion_Stephen_P._Robbins.pdf
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la Administración. Teoría General Administrativa; Origen, Evolución y Vanguardia*. Recuperado el 2019, de (Mc Graw Hill): https://www.academia.edu/35035513/Introduccion_a_la_Administracion_Sergio_Hernandez_5_Edicion
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos , Quinta Edición*. Recuperado el 2019, <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* . Recuperado el 2019, de (Mc Graw Hill) : <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de Investigación Científica* . Recuperado el 2019, de limusa: <https://www.slideshare.net/sarathrusta/el-proceso-de-investigacion-cientifica-mariomayo-y-tamayo1>

Anexos

Cuestionario para colaboradores

Por favor, marque con una (X) la respuesta con la que más se identifica:

1. ¿Considera usted que la empresa tiene los cargos establecidos?

Sí No

2. ¿Considera usted que las funciones están definidas?

Sí No

3. ¿Considera usted que tiene un jefe inmediato?

Sí No

4. ¿Considera usted que es importante que la empresa establezca un organigrama?

Sí No

5. ¿Considera usted que al implementar un organigrama optimiza recursos y aumenta la productividad?

Sí No

6. ¿Considera usted que es importante definir los cargos?

Sí No

7. ¿Considera usted que es importante definir las funciones?

Sí No

8. ¿Considera que se siente satisfecho realizando labores varias?

Sí No