PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL AREA DE ARCHIVO EN LA CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA-CESAR

JESSICA JULIETH CARDOZA GALVAN

Autor

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AGUACHICA, CESAR

2021-II

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL AREA DE ARCHIVO EN LA CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA-CESAR

JESSICA JULIETH CARDOZA GALVAN

Autor

INFORME DE PRÁCTICAS CURRICULARES, QUE CORRESPONDEN AL NOVENO SEMESTRE, DE LA CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

SANDRA DEL PILAR OTALVAREZ MARTINEZ

Asesor

COORDINADOR PRAE

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AGUACHICA, CESAR

2021-II

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida, todo lo que soy y todo lo que tengo, por permitir haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser mi pilar más importante, por ser la amiga y compañera que me ha ayudado a crecer, gracias por estar siempre conmigo en todo momento, por la paciencia que ha tenido para enseñarme, por el amor que me ha dado, por tus cuidados en el tiempo que hemos vivido.

A mi familia, no hay un día en el que no le agradezca a dios el haberme colocado entre ustedes, la fortuna más grande es tenerlos conmigo y el tesoro más valioso son todos y cada uno de los valores que me inculcaron para lograr a ser la persona que soy.

AGRADECIMIENTOS

Por la colaboración en la elaboración de este trabajo agradezco especialmente a:

Primero agradezco a la Universidad Popular del Cesar (seccional Aguachica) por darme la oportunidad de formarme como profesional y a los diferentes docentes que me brindaron su conocimientos y apoyo para seguir adelante día tras día.

A mi asesor de prácticas curriculares SANDRA DEL PILAR OTALVAREZ MARTINEZ por haberme brindado sus conocimientos y guiarme durante todo el desarrollo del presente informe.

Para finalizar a la Cámara de Comercio de Aguachica y a todos sus colaboradores por brindarme la oportunidad de fortalecer mis conocimientos administrativos, la paciencia y tiempo dedicado a enseñarme lo

Contenido

GLOSARIO 9

INTRODUCCION 15

CAPITULO 1 17

1. ASPECTOS BASICOS DE LA EMPRESA 17

1.1. ACTIVIDAD ECONOMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA 19

1.2. MISION 21

1.3. VISION 22

1.4. POLITICAS 22

1.5. VALORES 38

1.6. ORGANIGRAMA 40

1.7. AREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA 41

CAPITULO 2 43

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRACTICA PROFESIONAL 43

2.1. NOMBRE DEL TRABAJO 43

2.2. DIAGNOSTICO 43

2.3. JUSTIFICACION 48

2.4. OBJETIVOS 49

2.5. PLAN DE ACTIVIDADES 50

CAPITULO 3 51

3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA 51

3.1. Realizar un diagnóstico del área de archivo de la cámara de comercio de Aguachica. 51

3.2. Diseñar un plan estratégico para el área de archivo de Cámara de Comercio de Aguachica. 51

3.3. Elaborar el plan de mejoramiento y socializarlo a la dirección administrativa de la Cámara de Comercio de Aguachica. 52

3.4. CONCLUSION 53

3.5. RECOMENDACIONES 54

WEBGRAFIA 55

BIBLIOGRAFIA 58

ANEXOS 59

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 ORGANIGRAMA CAMARA DE COMERCIO AGUACHICA…….40

LISTA DE TABLA

Tabla 1; RELACION DE EMPLEADOS DEL AREA DE ARCHIVO…….45

TABLA 2; MATRIZ DOFA……..46

Tabla 3; CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES……..50

LISTA DE ANEXO

Anexos 1; fachada Cámara de Comercio de Aguachica, Cesar……59

Anexos 2; puesto de trabajo de la practicante……...59

Anexos 3; practicante con el jefe directo (Julieth Cáceres Pineda)……..60

GLOSARIO

CAPACITACION: ``conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa`` (conceptodefinicion, 2021).

COMERCIANTE: ``las personas naturales o jurídicas que ejercen de manera habitual y profesional alguna de las actividades que la ley considera como mercantiles`` (CAMARA DE COMERCIO AGUACHICA, 2012).

COMPETITIVIDAD: ``capacidad de aprovechar escenarios favorables que se presentan en el mundo de la economía en forma permanente; sortear y salir de los escenarios pesimistas y poco alentadores que se presenten en el desarrollo de las actividades económicas y sociales`` (ENSAYOS DE ECONOMIA, 2016)

DESARROLLO: ``se plantea como el mejoramiento de las condiciones económicas de la sociedad, la infraestructura agrícola e industrial, el desarrollo se observa a través de las

transformaciones y cambios estructurales en el sistema productivo`` (GOMÉZ CARRIÓN, 2010).

DESARROLLO SOSTENIBLE: ‘’consiste en satisfacer las necesidades de la sociedad respetando los límites ecológicos del planeta y sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades’’ (ISO S. C., 2010).

ETICA EMPRESARIAL: ‘’consiste en crear y transmitir valores desde la alta dirección hacia todos los niveles de la organización, es un conjunto de valores, normas y principios a ser adoptados como cultura del negocio, implantando una filosofía y una visión de trabajo que adicionalmente genere armonía’’ (Manuel, s.f.)

EXCELENCIA: ‘’Cambio de cultura de la empresa que permite la mejora continua, la satisfacción de las clientas y de los clientes – a nivel externo e interno- y la colaboración dentro y fuera de la organización’’ (responsabilidad social empresarial el salvador, 2017).

GOBIERNO CORPORATIVO: es el marco de normas y prácticas, que se refieren a las estructuras y procesos para la dirección de las compañías, por el cual, un consejo de

administración asegura la rendición de cuentas, la equidad y la transparencia en la relación de una empresa con sus todas las partes interesadas.

IMAGEN CORPORATIVA: ‘’es el cúmulo de creencias y actitudes que tienen los consumidores y el público en general sobre una marca o corporativo, es decir, la percepción que se han formado a partir de los productos, servicios y comunicación externa de una empresa’’ (Isabel, 2021).

MEDIO AMBIENTE: El medio ambiente es un sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la acción humana, se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar y momento determinado.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: ‘’tiene a la organización como su centro de interés y concierne a las responsabilidades de una organización respecto de la sociedad y el medio ambiente’’ (ISO S. C., 2010).

SERVICIO: ``el conjunto de actividades que realiza una empresa para poder satisfacer las necesidades de un cliente`` (economiasimple, 2019).

STAKEHOLDERS: ‘’son todas aquellas personas, grupos y entidades que tienen intereses de cualquier tipo en una empresa y se ven afectados por sus actividades. Son interesados, directos o indirectos, en que la empresa funcione ya que en caso contrario les afectaría directamente’’ (Delfino, 2011).

VENTAJA COMPETITIVA: ‘’es cualquier característica de una empresa, país o persona que la diferencia de otras colocándole en una posición relativa superior para competir. Es decir, cualquier atributo que la haga más competitiva que las demás’’ (Andres, 2021).

PRIVACIDAD: La privacidad puede ser definida como el ámbito de la vida personal de un individuo, quien se desarrolla en un espacio reservado, el cual tiene como propósito principal mantenerse confidencial. También se aplica a la cualidad de privado. En el derecho anglosajón solo existe el desarrollo del derecho a la privacidad.

EMPRESA: “Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación.”(Javier Sánchez Galán, 02 de diciembre, 2015, Empresa. Economipedia.com)

ORGANIGRAMA: “Un organigrama es un esquema de la organización de una empresa, entidad o de una actividad. El término también se utiliza para nombrar a la representación gráfica de las operaciones que se realizan en el marco de un proceso industrial o informático.”(Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2009)

DOCUMENTO: “es la constancia escrita, ya sea de forma física o virtual, que plasma las características de un hecho o circunstancia.”(Guillermo Westreicher, 06 de agosto, 2020)

VALOR: “es una cualidad que confiere a las cosas, hechos o personas una estimación, ya sea positiva o negativa. La axiología es la rama de la filosofía que se encarga del estudio de la naturaleza y la esencia del valor.”(Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2008.)

CRONOGRAMA: “Un cronograma es una herramienta gráfica que presenta un detalle de las actividades que se deben desarrollar en los tiempos establecidos, al momento que se emprende un proyecto.”(Myriam Quiroa, 25 de marzo, 2020)

ESTRATEGIA: “La estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos.”(Economipedia, 2020)

INFORME: “Un informe es un documento que tiene como fin poder comunicar un conjunto de información recogida y previamente analizada según determinados criterios.”(Francisco Coll Morales, 06 de agosto, 2020)

DOFA:”La sigla DOFA alude a debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. El concepto aparece en un tipo de análisis que aplican las empresas para conocer sus mejores características internas y los riesgos que provienen del exterior.”(Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2017)

EMPLEADO:” El empleado es aquella persona que brinda sus servicios a cambio de un salario por parte de un empleador. Así, los detalles de este vínculo son definidos en un contrato (verbal o escrito).”(Economipedia, 2020)

SEGURIDAD: “es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad. Es una fuente indispensable de la vida cotidiana, que permite al individuo y a la comunidad realizar sus aspiraciones.”(INSPQ, 2018)

CÓDIGO: tiene diferentes usos y acepciones. Puede tratarse de una combinación de símbolos que, en el marco de un sistema ya establecido, cuente con un cierto valor.

INTRODUCCION

El presente informe tiene como objetivo la elaboración de una ‘’ PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL AREA DE ARCHIVO EN LA CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA-CESAR’’, con esto se busca mejorar los documentos para una mejor organización y buena presentación e higiene, asi poder tener los documentos en buen estado.

En el informe de las prácticas curriculares se pretende desarrollar tres capítulos, en el primero se detallan, los aspectos básicos de la empresa, tales como: actividad económica, misión, visión, políticas, valores, organigrama, área específica donde se realiza la práctica, con su respectivo análisis, en el segundo se mencionan las actividades específicas de la práctica profesional y el tercer capítulo, el desarrollo de la misma; se hace con la intención de realizar la práctica curricular, cumpliendo con las funciones asignadas, aplicando los conocimientos adquiridos en la carrera de Administración de Empresas y enriqueciendo el conocimiento con la práctica.

El archivo por ser una de las áreas importantes de las empresas, por sus documentos tan valiosos que guarda en ella, ha sido descuidada en el tema de la organización e higiene que tiene que tener dichos documentos. Por esta razón se proponen ideas y objetivos para poder mejorar la cultura organizacional en esta área

CAPITULO 1

1. ASPECTOS BASICOS DE LA EMPRESA

En el gobierno del Doctor VIRGILIO BARCO VARGAS, siendo ministro del Desarrollo Económico el Doctor, CARLOS ARTURO MARULANDA RAMIREZ, líder empresarial y político del sur del Cesar, mediante Decreto No. 2519 del 6 de diciembre de 1988, se crea la Cámara de Comercio de Aguachica, con jurisdicción de dos importantes provincias la del sur del Cesar y Sur de Bolívar, incluyendo los municipios de Aguachica, (capital natural de los sures), Curumaní, Pailitas, San Alberto, Pelaya, San Martín, Río de Oro, Tamalameque, La Gloria, Gamarra y González en el sur del Cesar y los municipios de Morales, Santa Rosa del Sur, Simití, Arenal, Río Viejo y Norosí en sur de Bolívar. Su carácter es privado, cuenta con autonomía propia y es una institución sin ánimo de lucro.

La Cámara de Comercio de Aguachica ha sido a través del tiempo el gremio que ha liderado importantes proyectos en beneficios de las comunidades del Sur del Cesar y de Bolívar, con el gobierno nacional como fue la creación o traslado de la oficina de Instrumentos Públicos de Río de Oro para Aguachica, la ampliación de la planta telefónica de Telecom, la ampliación y cambios de redes y la interconexión eléctrica de la empresa Centrales Eléctricas del N.S. con el resto del país.

Su labor, sin embargo, no termina ahí. Es así como en consonancia con su misión la Cámara revierte buena parte de los recursos en sus diferentes programas de apoyo empresarial y en diversos proyectos estratégicos socioeconómicos, culturales y ambientales, a nivel subregional y departamental. Toda esta labor es liderada por la Cámara de Comercio de Aguachica – Cesar, tomando en consideración las necesidades y expectativas de sus matriculados y afiliados, y una visión estratégica orientada esencialmente a la promoción integral de sus empresarios y comerciantes, al fortalecimiento del desarrollo organizacional, la internacionalización económica del Sur del Cesar y de Bolívar y la promoción del desarrollo subregional.

Elaboró y presentó proyecto de la creación de un nuevo ente territorial con la participación de los pueblos del sur del Cesar y de Bolívar en la formación del nuevo Departamento del Río Grande del Magdalena con capital Aguachica. Trabaja por el desarrollo regional del Sur del Cesar y de Bolívar. Ha sido y será siempre la entidad que recibe con los brazos abiertos a todos los ciudadanos que conforman los pueblos de los municipios de nuestra jurisdicción. Fiel a los preceptos que demarca la Ley, la Cámara se encarga, por delegación del Estado, de manejar los Registros Públicos: Mercantil, Único de Proponentes y de Entidades Sin (Hernandez S, 2014) (Hurtado de la Barrera, 2015) Ánimo de Lucro (Camara de Comercio Aguachica, 2017).

``Su propósito es trabajar por el desarrollo socioeconómico de la región mediante el fortalecimiento de la competitividad empresarial, regional y la prestación eficiente de los servicios delegados por el estado`` (Camara de Comercio Aguachica, 2012). La Cámara de Comercio de Aguachica con NIT. 800.733.355-4, se encuentra ubicada en la carrera 14 # 6 -

74 Barrio Olaya Herrera del municipio de Aguachica, Cesar, su correo electrónico es ccaguachica@camaraaguachica.org.co y sus números de contacto son 300-480-0847 y 565-0650.

Actualmente la presidenta ejecutiva, es la doctora María Teresa Hernández Prada, quien fue nombrada el 26 de diciembre de 2018, en una reunión extraordinaria que realizo la junta directiva de la CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, en el local comercial del expresidente de la junta directiva Rafael de la Cruz Clavijo Villegas, la nueva presidente es abogada y se ha desempeñado por más de 30 años en cargos público y privados, como asesora jurídica en bancos, hospitales, alcaldías y en diferentes entidades. Trabajo ocho años como funcionaria en el hospital regional ``José David Padilla Villafañe`` y, además, se dedica a su empresa, Inmobiliaria Criado Hernández y a su oficina de abogados (Prada, 2019).

1.1. ACTIVIDAD ECONOMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

La CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, CESAR, tiene como actividad económica las actividades de asociaciones empresariales y de empleadores, según el RUT corresponde al código CIIU 9411, fue constituida como una entidad sin ánimo de lucro, comprende a los sectores del comercio, industria, servicios y demás grupos productivos. Los servicios que ofrece son registro Mercantil, registro de entidades sin ánimo de lucro, certificados electrónicos, registro único de proponente, reporte de entidades del estado, registro nacional de turismo (RNT), registro de entidades operadores de libranza (RUNEOL), conciliación y arbitraje, alquiler de salones, documentos de apoyo y centro de desarrollo empresarial.

La CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, es persona jurídica, de derecho privado, de carácter corporativo, gremial y sin ánimo de lucro, administradas y gobernadas por los comerciantes matriculados en el respectivo registro mercantil que tangan la calidad de afiliados. Son creadas de oficio o a solicitud de los comerciantes mediante acto administrativo del Gobierno Nacional y adquieren personería jurídica en virtud del acto mismo de su creación, previo cumplimiento de los requisitos legales exigidos para el efecto y verificación de su sostenibilidad económica que garanticen el cumplimiento eficiente de sus funciones. Creada mediante el Decreto número 2519 de fecha 6 de Diciembre de 1988, de acuerdo a lo establecido en la Ley 111 de 1890 y que se rige por las normas establecidas en el Código de Comercio, en la Ley 1727 de 2014 y en el Decreto Reglamentario 1074 de 2015 y demás disposiciones conexas y complementarias.

El Objeto de la CÁMARA DE COMERCIO es reglado, sus funciones están establecidas en el Código de Comercio, las leyes y los decretos reglamentarios expedidos por el Gobierno Nacional. La Cámara de Comercio de Aguachica, en el cumplimiento de sus funciones registrales colabora con el Estado y por lo mismo se enmarcan dentro del esquema de descentralización por colaboración, en los términos de la Constitución Política. La Cámara de Comercio ejercerá las funciones señaladas principalmente en el artículo 86 del Código de Comercio, el decreto reglamentario 1074 de 2015 y demás normas legales o reglamentarias que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Su ámbito operacional comprende los municipios de AGUACHICA, CURUMANI, GAMARRA, GONZALEZ, LA GLORIA, PAILITAS, PELAYA, RIO DE ORO, SAN ALBERTO, SAN MARTÍN, y TAMALAMEQUE en el departamento del Cesar y ARENAL,

MORALES, REGIDOR, RIO VIEJO, SANTA ROSA DEL SUR y SIMITI, en el departamento de Bolívar, relacionados en el decreto 622 de 2000 o en la norma que la modifique sustituya o adicione.

Son órganos de la Cámara de Comercio de Aguachica, los siguientes: la junta directiva, el presidente y vicepresidente de la junta directiva, el presidente ejecutivo y el secretario (CAMARA DE COMERCIO AGUACHICA, 2016).

1.2. MISION

La Cámara de Comercio de Aguachica es una entidad privada, sin ánimo de lucro, con el propósito de prestar los servicios de registros, conciliación y desarrollo socioeconómico de la región, llevando la representación y vocería de los empresarios ante el gobierno nacional, regional y municipal, para fortalecer el Bienestar de la comunidad, basada en una cultura del conocimiento (CAMARA DE COMERCIO AGUACHICA, 2012).

ANÁLISIS DE LA MISIÓN

La misión de la CAMARA DE COMERIO DE AGUACHICA integra los objetivos principales de la organización el cual es trabajar por el desarrollo socioeconómico de la región mediante el fortalecimiento de la competitividad empresarial y regional, esto adapta a la empresa porque permite tener un direccionamiento claro y un compromiso con las actividades que debe realizar.

1.3. VISION

Liderar el desarrollo integral de la región y promover estrategias que permitan fortalecer la cultura empresarial de las comunidades de la jurisdicción, en respuesta a los cambios globales (CAMARA DE COMERCIO AGUACHICA, 2012).

ANÁLISIS DE LA VISIÓN

La CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA busca que los empresarios del Sur del Cesar y Sur de Bolívar formalicen sus actividades económicas y con esto logran tener una base de datos actualizada que les permite recabar información acerca de las necesidades de sus usuarios y a partir de estas crear estrategias que promuevan el desarrollo integral de la región propuesta en su visión.

1.4. POLITICAS

1.4.1. POLITICAS DE PRIVACIDAD

DECLARACION DE PRIVACIDAD

INTRODUCCION

Pertenece y es operada por CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA.

CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA está comprometida a respetar los requerimientos legales existentes respecto de la privacidad de las personas que utilizan este Sitio. Esta Declaración de Privacidad describe las políticas y prácticas actuales de CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA respecto de la información personal recolectada por CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA a través de este Sitio.

Definiciones. El término "datos personales" comprende la información relacionada con una persona natural o jurídica identificada o susceptible de ser identificada como, por ejemplo, nombre, edad, dirección electrónica o postal de una persona. El término "Sitio" se refiere al sitio de red en www.camaraaguachica.org.co.

Notificación de Cambios en la Declaración de Privacidad. CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA continuamente mejora y añade nuevas funcionalidades y características a este Sitio. Estas continuas mejoras, como así también los cambios en la legislación o en la tecnología, requieren efectuar cambios a esta Política de Privacidad. CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA se reserva el derecho a actualizar o modificar esta Declaración de Privacidad en cualquier momento sin previo aviso.

Los cambios a esta Política de Privacidad serán informados publicando la versión actualizada o modificada de esta Declaración de Privacidad en el Sitio. El uso de este Sitio por parte de cualquier persona luego de efectuarse alguna de las modificaciones citadas constituye la aceptación de que la información personal recogida relacionada con dicha persona a través de este Sitio, luego de la publicación de la revisión de esta Declaración de Privacidad, quedará sujeta a los términos de la Declaración de Privacidad revisada. CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA no aplicará ningún cambio en esta Declaración de Privacidad respecto de ninguna información personal que CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA hubiere recolectado con anterioridad a la publicación de la revisión de esta Declaración de Privacidad en el Sitio.

Esta Declaración de Privacidad fue revisada por última vez el 30 de noviembre de 2018.

Su Consentimiento. Esta Declaración de Privacidad se incluye y forma parte de los Términos y Condiciones de www.camaraaguachica.org.co. La aceptación de estos términos y la utilización de este Sitio implican su consentimiento respecto de la recolección, utilización y revelación de su información personal, según se establece en esta Declaración de Privacidad.

Datos Personales Recolectados a Través de www.camaraaguachica.org.co.

Datos Personales Suministrados por Usted. CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA recoge los datos personales que usted nos suministra al utilizar este Sitio. Esta información puede incluir, por ejemplo, su nombre, el nombre de su empresa, su domicilio postal o el de su empresa y su dirección electrónica.

CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA utiliza los datos personales suministrados por usted al utilizar este Sitio para proveer la información, los servicios y los productos que usted solicita. Por ejemplo, podemos utilizar su dirección electrónica para responder a sus comentarios o inquietudes. En algunos casos, este sitio permitirá la inscripción a eventos promocionales; utilizaremos su dirección electrónica o postal para enviarle catálogos, mapas e información sobre el evento.

CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA también utiliza la información personal recogida en este Sitio para mejorar el contenido y la funcionalidad de este Sitio, para comprender mejor a nuestros clientes y a los mercados, para optimizar nuestros productos y servicios y para comercializar nuestros productos y servicios a los clientes y clientes potenciales, incluyendo aquellos que se inscriben como usuarios de este Sitio. Podemos contactarlo periódicamente para informarle acerca de nuestros productos y servicios agropecuarios. Si no desea que lo contactemos para tal fin, por favor, háganoslo saber.

Datos ClickStream. CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA utiliza tecnología para rastrear el uso que usted hace de este Sitio; por ejemplo, las páginas que usted visita y los enlaces que usted utiliza. Esta información sobre el uso que usted hace de este Sitio se denomina "clickstream data." Los datos Clickstream (flujo del clip) nos ayudan a determinar lo que usted considera y no considera importante.

Nos ayuda a decidir el contenido y las características que podemos agregar o descartar. Asimismo, nos ayuda a determinar si nuestro Sitio es de uso fácil o si debemos rediseñar algunas páginas y enlaces. Los datos Clickstream no lo identifican a usted Cookies. Podemos obtener información sobre usted instalando nuestro propio marcador en su computadora. Este

marcador se conoce comúnmente con el nombre de “cookie”, y nos permite conocerlo a través de un identificador exclusivo generado por la computadora. Al suministrarle un identificador exclusivo, podemos crear una base de datos en base a sus elecciones y preferencias anteriores, y en los casos en que dichas elecciones o preferencias deban ser recolectadas nuevamente, podemos acceder a ellas de forma automática, y ahorrar de esta forma tiempo y esfuerzos. Por ejemplo, en el caso de que usted desee comprar nuevamente un producto o servicio que ya compró anteriormente, las características de su elección anterior pueden ser retenidas y reingresadas más rápidamente. Su computadora puede configurarse específicamente para rechazar las cookies: por favor, vaya al navegador para obtener más información.

De manera personal. Si CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA vincula. Cualquier dato clickstream a su nombre personal, lo trataremos como un dato personal.

Revelación de Información Personal a Afiliadas. CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA comparte la información personal recogida a través de este Sitio con sus afiliadas, las cuales pueden utilizar la información de la misma forma que CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA. Si no desea que CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA comparta su información personal con los afiliados, por favor háganoslo saber.

Revelación de Información Personal a Terceros No Relacionados. Tanto CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA como sus afiliadas NO ESTAN AUTORIZADAS a compartir la información personal recogida a través de este Sitio con terceros en ninguna parte del mundo, es por esta razón que haremos todo lo que esté técnica y legalmente a nuestro alcance para salvaguardar su identidad y los datos personales y empresariales que usted haya indicado en este sitio. La información personal que usted reporte en este sitio será

utilizada única y exclusivamente por CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA para las gestiones inherentes a nuestra razón de ser y con el único objeto de mantenerlo al tanto de las actividades que realizamos y de notificarle información de interés para usted en nuestra relación comercial o contractual.

Pueden producirse circunstancias limitadas en las cuales CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA o sus afiliadas compartan o transfieran la información contenida en sus bases de datos a un tercero no relacionado; por ejemplo, para cumplir con un requerimiento legal, para la administración de justicia, para proteger algún interés vital suyo o de su empresa, o en el caso de una venta, fusión, reorganización o disolución corporativa, o cualquier otro acontecimiento similar.

Donde sea apropiado, antes de revelar cualquier información personal a un tercero, CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA requerirá por contrato que el tercero tome todas las precauciones adecuadas para proteger los datos contra cualquier uso o revelación no autorizados. Si no desea que CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA comparta su información personal con terceros bajo estas condiciones de estricto control, por favor háganoslo saber.

Integridad y Seguridad de la Información. CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA adoptará las medidas comerciales razonables para resguardar la confiabilidad, la precisión, la integridad y la actualización de la información en nuestras bases de datos y para proteger la seguridad de estas. Mantenemos su información personal durante el tiempo que sea razonablemente necesario de acuerdo con los fines para los cuales fue recogida o para cumplir con algún reporte legal requerido o algún requerimiento de retención de documentos. Los

empleados que tienen acceso a la información personal han sido capacitados para manejar dicha información correctamente y de conformidad con nuestros protocolos de seguridad. Si bien no podemos garantizar la ocurrencia de alguna pérdida, uso indebido, revelación no autorizada, alteración o destrucción de datos, tratamos de prevenir tales situaciones desafortunadas.

Acceso y Corrección de Datos. Usted puede desear acceder o corregir algún dato personal recogido a través de este Sitio escribiendo a nuestro Web-Master a: sistemascca@camaraaguachica.org.co. Por favor, mencione información suficiente que nos permite identificar su información personal. Responderemos a sus preguntas de forma rápida y correcta. Trataremos en la medida de lo posible ubicar su solicitud sin incurrir en costos significativos. Las solicitudes de corrección o eliminación de datos personales están sujetas a todos los reportes legales aplicables u obligaciones de retención de documentos requeridos de CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA.

Menores. CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA no recoge conscientemente ninguna información personal de personas menores de dieciocho años. Si usted es menor de dieciocho, por favor no nos suministre ningún dato personal. Si usted tiene motivos para creer que algún menor ha suministrado información personal a CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, por favor contáctenos y haremos nuestros mejores esfuerzos para borrar la información de nuestras bases de datos.

Hipervínculos a otros Sitios. Esta Declaración de Privacidad es aplicable únicamente a www.camaraaguachica.org.co, CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA y sus afiliadas operan una gran variedad de tipos de sitios de red para diversos fines y en distintos

países en los cuales se aplican legislaciones diferentes. Si usted visita un sitio de red operado por CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA o sus afiliadas, por favor tómese unos minutos para revisar la declaración de privacidad publicada en el sitio y así informarse sobre la información personal que puede recogerse a través de ese sitio y cómo será procesada.

www.camaraaguachica.org.co contiene hipervínculos a otros sitios de red que no son operados por CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA o sus afiliadas. Estos hipervínculos se suministran para su referencia y conveniencia únicamente, y no implican ningún aval a las actividades de tales sitios de red de terceros o ninguna asociación con sus operadores. Syngenta no ejerce ningún control sobre esos sitios de red y no es responsable por las prácticas respecto de los datos recogidos. Lo instamos a revisar la política de privacidad publicada en cualquier sitio que usted visite antes de utilizarlo o de suministrar alguna información personal suya.

Preguntas Sobre Nuestra Declaración de Privacidad. Si usted tiene alguna pregunta respecto de esta Declaración de Privacidad o alguna inquietud sobre la forma en que www.camaraaguachica.org.co procesa sus datos personales, por favor no dude en notificarnos (Camara de Comercio Aguachica, 2018).

ANÁLISIS (POLÍTICA GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES)

Las políticas de tratamientos de datos personales que están establecidas por la CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, CESAR, son exigidas normativamente a todas las empresas que administran datos personales de terceras personas, con la finalidad de salvaguardar a los

usuarios al momento de que suministran sus datos personales, se considera que las políticas que están establecidas garantizan a las personas la privacidad de los datos suministrados, para resguardar la confiabilidad, la integridad y la actualización de la información en la base de datos están protegidos y de cómo esta base de datos serán utilizados por la entidad con la finalidad de mejorar los servicios ofrecidos en la página web.

1.4.2. POLÍTICAS DEL SERVICIO AL CLIENTE

PROTOCOLOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

DEFINICIÓN

El protocolo para la atención y servicio al usuario es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.

POLITICA DE CLIENTE

Nuestros clientes encuentran fácilmente la información y el acompañamiento que requieren, acceso a múltiples canales a través de los cuales siempre son escuchados, atendidos con amabilidad y respeto, en el menor tiempo posible y con calidad en los servicios ofrecidos.

MARCO GENERAL:

La cámara de Comercio de Aguachica busca contribuir con los clientes, que generen vínculos y lealtad. Para esto ha definido como factores claves, la calidad, la oportunidad, la atención, la comodidad y el respeto, los cuales se constituyen en foco de estudio y mejoramiento permanente.

Estos factores se constituyen en una ecuación en la que cada uno debe sumar y se describen de la siguiente forma:

- La calidad, se observa en la satisfacción de las necesidades y expectativas a través de la prestación de los servicios (desempeño en la prestación, excelencia de los productos y servicios, conocimiento y claridad de la información, cumplimiento de las especificaciones, entre otros).

- La oportunidad, en el cumplimiento a lo que el cliente requiere en el momento en que lo necesita (tiempos de respuesta, puntualidad, agilidad en la atención, tiempos de convocatoria), sobre lo que la Cámara de Comercio de Aguachica se ha fijado rigurosas metas.

- La atención y disposición de los colaboradores en términos de calidez y amabilidad (disposición a escuchar reclamos y sugerencias, actitud, respeto, cordialidad, interés por el cliente).

- La comodidad, en la disposición de la infraestructura física para la atención de los clientes (facilidad de acceso, calidad de las instalaciones, múltiples canales).

- El respeto por el cliente, sus diferencias, opiniones, solicitudes y reclamaciones.

Enfoque del Servicio al Cliente

El cliente es el centro del propósito superior, pues se constituye en el fin último y también el mecanismo para lograrlo.

Lo anterior se refleja en nuestros procesos de la siguiente forma:

- Reconocer al cliente como único: Para la organización y propender por su atención integral.

- Entender a los clientes y al mercado: Estudiamos de manera permanente las necesidades, expectativas de los clientes y el entorno en el que se relacionan.

- Desarrollar ofertas acordes: Garantizamos que los productos y servicios que desarrollemos sean validados por el cliente y contrastados con sus necesidades.

- Entregar los servicios: Aseguramos el acceso al portafolio a través de múltiples canales de interacción con el cliente, buscando que sean efectivos, incluyentes y que se adapten a las necesidades.

- Retroalimentar: Generamos diversos mecanismos formales para escuchar la voz del cliente, sabemos cómo ha sido su relación y experiencia con cada servicio utilizado y garantizamos respuesta a todas sus reclamaciones en el tiempo establecido.

Nuestra política se basa en un relacionamiento con el cliente en el cual el recurso humano es el principal actor, por lo que la "orientación al cliente" se constituye en una competencia institucional, que se fortalece a través de formación y entrenamiento y se apoya con sensibilización en cultura de servicio, protocolos y auditorías, constituyendo un equipo humano comprometido con la mejora continua en el servicio.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Saludo

Características:

- Mirar a la cara.

- Actitud amable.

- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Buenos días/tardes, bienvenido a la Cámara de Comercio de Aguachica, mi nombre es xxx, ¿en qué le puedo servirle?

Durante la atención

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informe al cliente y agradezca por la espera.

Despedida

Características:

- Mirar a la cara y entregar documentos en la mano.

- Actitud amable.

- Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

¿Hay algo más en lo que le pueda servir?, que tenga un buen día.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Saludo

Características:

- Actitud amable.
- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Cámara de Comercio de Aguachica, buenos días/tardes, le habla xxx, ¿en qué le puedo servirle?

Durante la llamada

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera.

Permítame un momento por favor, gracias por esperar" Si requiere transferir la llamada:

- Informe al cliente que va a transferir la llamada

- Asegúrese pasarla solo si el interlocutor responde.

- Si no responde, informe al cliente y tome los datos de contacto y envíe un e-mail al responsable de atenderla.

Despedida

Características:

- Actitud amable.

- Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

Es clara la información Sr. Sra. xxx, le habló xxx de la Cámara de Comercio de Aguachica. Que tenga un buen día.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN WEB – CORREO ELECTRÓNICO

Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del cliente, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación o un chat o correo electrónico.

Características:

- Saludar.
- Analizar y comprender la solicitud.
- Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa).
- Utilizar lenguaje directo y sencillo.
- Usar altas y bajas. No usar mayúsculas sostenidas.
- Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo (Camara de Comercio Aguachica, 2008).

ANÁLISIS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

El documento guía, va dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente, también establece los diferentes medios por los cuales se les resolverá las inquietudes, reclamos y solicitudes sobre los servicios y trámites que ofrece la entidad.

Se ha podido observar que para la CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, CESAR, los comerciantes afiliados y suscritos son la prioridad, por consiguiente, se considera que sus políticas de servicio al cliente, van acorde con la actuación que tienen los colaboradores al momento de prestar un servicio, con una actitud servicial y una disposición de apoyo en cada proceso y tramite de manera que este sea fácil de comprender y de una manera ágil.

1.5. VALORES

RESPONSABILIDAD: los miembros de la entidad garantizarán el cumplimiento de las obligaciones institucionales en forma efectiva, confiable y oportuna.

SOLIDARIDAD: es primordial la cooperación y ayuda mutua entre los integrantes de la Cámara de Comercio para asegurar el alcance de los objetivos propuestos.

DISCIPLINA: los miembros de la entidad, observarán el cumplimiento apropiado de todas las reglas de orden en el desarrollo de sus funciones.

COMPROMISO: el equipo humano de la Cámara de Comercio pondrá todo su empeño, interés y esfuerzo en el logro de los objetivos, anteponiendo el interés institucional al personal.

RESPETO: respetamos los valores y creencias de las personas, así no sean compartidos en algunos casos.

HONESTIDAD: todas nuestras relaciones se llevarán a cabo con rectitud e integridad.

ANALISIS DE LOS VALORES

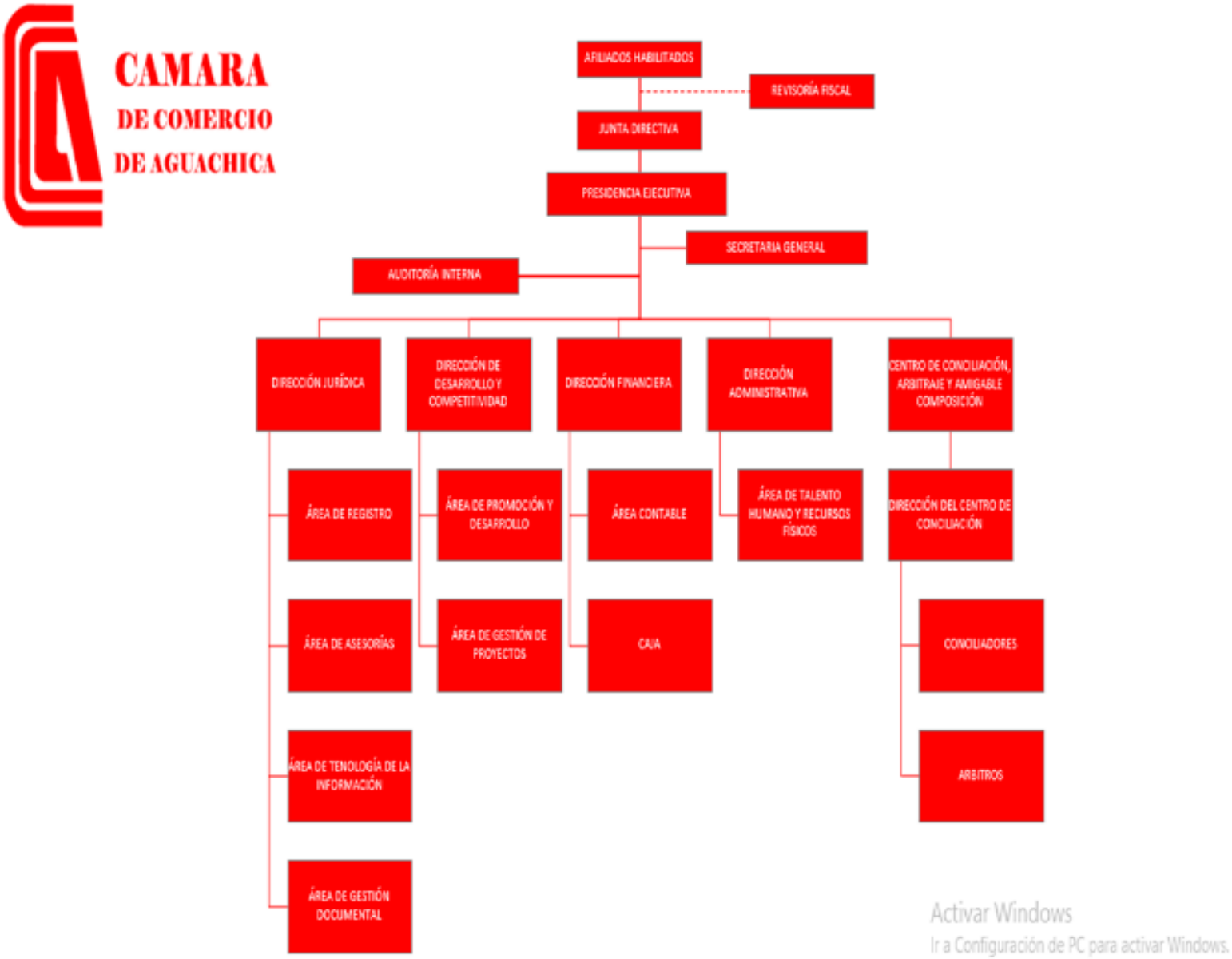
Los valores de la organización corresponden a sus atributos y las virtudes preciadas, como la práctica de la responsabilidad, el respeto a la diversidad, la cultura de la calidad.

Valores que marcan el comportamiento de los miembros y que con el paso del tiempo se transmiten de unos a otros, orientan y determinan la actividad de la empresa.

Para la CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, los valores son el eje fundamental que soporta todas las actividades que realizan, trabajando siempre para el Desarrollo Regional del Sur del Cesar y Sur de Bolívar.

1.6. ORGANIGRAMA

Ilustración 1 ORGANIGRAMA CAMARA DE COMERCIO AGUACHICA



Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

FUENTE; https://camaraaguachica.org.co/organigrama/

ANÁLISIS DEL ORGANIGRAMA DE LA CAMARA DE COMERCIO

El organigrama es el instrumento que representa gráficamente los aspectos más fundamentales de la empresa u organización, lo que permite entender generalmente un esquema de la misma, así como la diferenciación funcional de los elementos que lo integran. El organigrama de la cámara de comercio es un organigrama mixto (vertical y horizontal) de estilo de forma Lineal debido a que se observa cómo está la autoridad y responsabilidad en la cúspide de la pirámide, este también es de ámbito General ya que Contiene información representativa de la organización como el determinado nivel jerárquico, su magnitud y características.

1.7. AREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

La ubicación específica da las prácticas es en el área de archivo, para poder organizar los documentos más importantes de la empresa, y buscarle una mejora a dicha área para que sea más fácil poder acceder a un documento.

Las funciones asignadas en la empresa, en el área de trabajo, dadas por mi jefe inmediato Miladys Vásquez Nadjar, fue mejorar el área de archivo y darle soluciones a los documentos para después archivarlos. Lo primero que se hizo fue realizar un diagnóstico para determinar cómo se encontraba el área de archivo, se encontraron resultados no favorables y muchas falencias, se hicieron esas mejoras reorganizando en carpetas y archivadores para así poder tener mayor visibilidad de los documentos.

CAPITULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRACTICA PROFESIONAL

2.1. NOMBRE DEL TRABAJO

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL AREA DE ARCHIVO EN LA CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA-CESAR

2.2. DIAGNOSTICO

De acuerdo a la metodología ya descrita, mediante la observación directa de la empresa CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA se pudo recopilar la siguiente información

La empresa responde por el nombre de LA CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA. La cual desarrolla actividades de prestación de servicios de registros, conciliación y desarrollo socio-económico de la región. La nómina de la empresa está compuesta por treinta y cuatro (34) empleados incluyendo el representante legal.

En otra parte cabe resaltar la organización tiene bien claro el direccionamiento corporativo que le permita saber a cada uno de los empleados cuales son los objetivos, políticas y estrategias para tener un panorama más claro sobre la empresa.

Uno de los aspectos a resaltar es que los trabajadores directos tienen una buena inducción y entrenamiento cuando son nuevos en la empresa, y los trabajadores antiguos siguen en constante capacitación para que puedan mejorar su desempeño, LA CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, es un personal idóneo que tiene toda las herramientas para poder resolver las actividades que se colocan día a día, la empresa dispone de equipos de computación, todos con su respectivo escritorio y silla para que el trabajador pueda hacer las labores diarias, dado que cada trabajador tiene su propio espacio de trabajo. Así mismo posee la empresa una infraestructura de equipamiento.

Actualmente se cumplen todos los protocolos de bioseguridad ante la medida del COVID-19, cada trabajador tiene su dotación para uso personal (Alcohol, desinfectante y los guantes). En los contratos encontramos una gran falencia, que no siempre los trabajadores reciben el pago de sus servicios de manera oportuna.

Finalmente, la Universidad popular del cesar, seccional Aguachica, representa un factor importante para la empresa, en cuanto al beneficio de los estudiantes, practicantes que tienen a su disposición, subministrándoles las ayudas e información necesarias para así facilitar un trabajo completo de sus tareas a realizar.

Tabla 1; RELACION DE EMPLEADOS DEL AREA DE ARCHIVO

NOMBRE	FORMACIÓN ACADEMICA	EXPERIENCIA LABORAL EN EL AREA	CARGO
Miladys Vásquez Nadjar	Técnico en auxiliar contable sistematizado	11 años	Jefe de archivo
Ahinerys Velandia Camillo	Técnico en Gestión Administrativo	6 meses	Auxiliar de archivo
Yoelis Perez Pabón	Técnico en Recursos Humanos	5 años	Auxiliar de archivo
Wuendy Johana Trillos Florez	Técnico en Gestión Administrativo	6 meses	Auxiliar de archivo

FUENTE; ESTUDIANTE ADMON

2.2.1 MATRIZ DOFA

TABLA 2; MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	**OPORTUNIDADES**
No hay una estrategia clara Falta de posicionamiento en las veredas Desorden en las páginas web	Afiliación a futuros socio Utilizar plataformas digitales Convenios con instituciones de educación superior
FORTALEZAS	**AMENAZAS**
Socios afiliados Servicios totalmente rápidos y seguros Amplio inventario de trabajadores de transporte especial	Crecimiento lento Mal trato de los trabajadores hacia los activos de la empresa La infiltración de los trabajadores de la competencia

FUENTE; ESTUDIANTE ADMON

Cabe resaltar que la matriz DOFA es un instrumento de análisis que nos permite diagnosticar un área, empresa o cualquier proyecto que se someta a un estudio. Una vez realizada nos suministra información clara con referencia a las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas del objeto estudiado. Para tal efecto la aplicación de esta herramienta se realizará en la empresa LA CÁMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA con el fin de obtener información específica.

2.3. JUSTIFICACION

Este informe de prácticas curriculares, busca el MEJORAMIENTO DEL AREA DE ARCHIVO en la cámara de comercio de Aguachica Ya que esto se torna en cambios constantes para lograr mejorar la cultura organizacional y buscar estrategias con el objetivo de encaminar a la empresa en la dirección del llamado mejoramiento continuo.

El área de archivos de la empresa, es una parte fundamental para poder llevar a cabo las actividades diariamente, ya que esto hace se tenga un buen control de los servicios prestados como son las matriculas de personas naturales, comerciales y SAS, documentos ESAL y proponentes. En la actualidad, esto puede ser una tarea automatizada, ya que requiere procesos exactos para poder contribuir al desarrollo de la empresa.

Esta práctica empresarial aportará un nuevo proceso administrativo en la empresa, al estudio y mejora al departamento de archivo, ya que esto favorece a que se haga más rápido la búsqueda de alguno de los documentos que se necesiten en su momento.

2.4. OBJETIVOS

2.4.1. OBJETIVO GENERAL

ELABORAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL AREA DE ARCHIVO EN LA CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA-CESAR

2.4.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- ✓ Realizar un diagnóstico del área de archivo de la cámara de comercio de Aguachica. .

- ✓ Diseñar un plan estratégico para el área de archivo de Cámara de Comercio de Aguachica.

- ✓ Elaborar el plan de mejoramiento y socializarlo a la dirección administrativa de la Cámara de Comercio de Aguachica.

2.5. PLAN DE ACTIVIDADES

Tabla 3; CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MES																	
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEM	
	SEMANA																	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Inducción y conocimiento de la empresa.																		
Recopilción de informacion refrente a la empresa.																		
Formlacion del proyecto de R.S.E																		
presentacion del proyecto al coordinador del área de emprendimiento y desarrollo empresarial.																		
Socialización del proyecto con el grupo de colaboradores la Cámara de Comercio de Aguachica.																		
Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la Cámara de Comercio de Aguachica.																		
Tabulaciòn de datos.																		
Análisis del resultado de los cuestionarios.																		
Diseño de estrategias.																		
Diseño de la presentación.																		
Presentación de la propuesta de mejora en las diferentes áreas.																		

FUENTE; ESTUDIANTE ADMON

CAPITULO 3

3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

3.1. Realizar un diagnóstico del área de archivo de la cámara de comercio de Aguachica.

El área de archivos está divida en dos partes, la cual la en la primera parte es donde llegan los documentos en esta parte los documentos tiene que ser revisados si llegaron correctamente con sus sellos que los avala, ya que esta está constituida por recibos de caja de personas naturales, establecimiento de comercio, proponentes y SAS, la segunda parte del archivo consta de un cuarto amplio, que están divididos por archivadores, muebles de archivos y carpetas, ya que aquí es donde se archivan los documentos que se verifican que llegaron correctamente bien.

3.2. Diseñar un plan estratégico para el área de archivo de Cámara de Comercio de Aguachica.

Para poder llevar a cabo este diseño de un plan estratégico para el área de archivo, se hizo una autoevaluación en esta área, para poder ir identificando las falencias e ir mejorándolas inmediatamente, se logró hacer un pequeño diagnóstico para poder establecer una misión y

visión para que se desarrollara esta, ya que para llevar a cabo esta plan se establecieron unos objetivos y metas, las cuales hicieron que este plan se llevara a cabo muy rápido.

En el plan estratégico se fijaron los siguientes ítems:

- ✓ Hacer un backup de forma digital de toda la documentación de la empresa.
- ✓ Clasificar la documentación, dependiendo de su utilidad.
- ✓ Se capacito a los trabajadores de la empresa, explicándole donde se podría encontrar la documentación en físico y de forma digital.
- ✓ Se implementó guardar la documentación de comprobantes por fechas cortas.
- ✓ La documentación se comenzó a guardar en folios y carpetas de gancho azules.
- ✓ Reforzamos el área de archivo con dos nuevos archivadores.

3.3. Elaborar el plan de mejoramiento y socializarlo a la dirección administrativa de la Cámara de Comercio de Aguachica.

Se logró desarrollar y se le socializo el plan de mejoramiento del área de archivo al personal de la empresa Cámara de Comercio de Aguachica, dándole paso a paso de cómo se logró el objetivo y los pasos a seguir para poder llevar a cabo todo lo planteado, así pueden sacar un máximo provecho de sus labores diarias, ya que con este plan, se logra optimizar las labores de la empresa, esto significó un avance importante de las labores y los documentos que se realizaran día a día.

3.4. CONCLUSION

Toda empresa necesita tener una cultura organizacional, lo cual es muy fundamental y si nos enfocamos en la área de archivo, esta debe estar muy bien estructurada ya que hace que los trabajadores puedan ubicar la documentación que necesiten de manera efectiva, y hace que las actividades se desarrollen a cabalidad, esto facilita a la organización a tener un óptimo desempeño en sus labores y mejora la cultura organizacional.

La empresa Cámara de Comercio de Aguachica. Ubicada en el municipio de Aguachica – cesar, adopta el plan que se implementó para que supliera las necesidades de tener un documento en el menor tiempo posible, todo esto con el fin de prestar un buen servicio a nuestra gente.

3.5. RECOMENDACIONES

Llevar a cabo el plan que se desarrolló para el área de archivo, para que puedan optimizar sus labores diarias.

WEBGRAFIA

Aguachica, C. d. (2012). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/Desarrollo/

Andres, S. A. (26 de Abril de 2021). Economipedia. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/ventaja-competitiva.html#:~:text=Una%20ventaja%20competitiva%20es%20cualquier,m%C3%A1s%20competitiva%20que%20las%20dem%C3%A1s.

CAMARA DE COMERCIO AGUACHICA. (14 de marzo de 2016). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/estatus/

Camara de Comercio Aguachica. (29 de 10 de 2008). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/cliente/

Camara de Comercio Aguachica. (2012). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/nosotros/

CAMARA DE COMERCIO AGUACHICA. (2012). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/preguntas_frecuentes/

Camara de Comercio Aguachica. (2017). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/static/img/gestion.pdf

Camara de Comercio Aguachica. (30 de noviembre de 2018). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/politica/

Camara de Comercio Aguachica. (2021). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/preguntas_frecuentes/

CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA, C. (2012). www.camaraaguachica.org.co. Obtenido de https://camaraaguachica.org.co/preguntas_frecuentes/

Delfino, G. A. (13 de Abril de 2011). LA TERCERA. Obtenido de https://www.latercera.com/noticia/quienes-son-los-stakeholder/

ENSAYOS DE ECONOMIA. (Diciembre de 2016). Obtenido de file:///C:/Users/HP%20INC/Downloads/24712-Texto%20del%20art%C3%ADculo-86693-1-10-20111005.pdf

EUROPEAS, C. D. (18 de Julio de 2001). Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Obtenido de https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf

GOMÉZ CARRIÓN, G. (06 de 2010). Obtenido de http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/65859.pdf

ISO, S. C. (01 de Noviembe de 2010). americalatinagenera.org. Obtenido de http://americalatinagenera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf

ISO, S. C. (01 de Noviembre de 2010). ISO 26000. Guia de responsabilidad social. Ginebra, Suiza.

Prada, D. M. (08 de 01 de 2019). Desde el pasado 27 de diciembre la abogada Dra. María Teresa Hernández Prada es la Presidenta ejecutiva de la Cámara de Comercio de Aguachica. (j. n. web, Entrevistador)

Responsabilidad social empresarial y sustentabilidad. (24 de Abril de 2021). Obtenido de https://www.responsabilidadsocial.net/medio-ambiente-que-es-definicion-caracteristicas-cuidado-y-carteles/

VASQUEZ ROJAS, C. (23 de marzo de 2021). www.gestopolis.com. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/

www.conceptodefinicion.com. (20 de Marzo de 2021). Obtenido de https://conceptodefinicion.de/capacitacion/

www.economiasimple.net. (18 de 07 de 2019). Obtenido de https://www.economiasimple.net/glosario/servicio

Martínez, Aurora. (Última edición: 17 de agosto del 2021). Definición de Valores. Recuperado de: https://conceptodefinicion.de/valores/. Consultado el 10 de diciembre del 2021

BIBLIOGRAFIA

Hernandez S, R. F. (2014). Metodología de la investigación (Vol. Sexta Edición). México D.F: Mc Graw Hill.

Hurtado de la Barrera, J. (2015). El proyecto de investigación: Comprensión holística de la metodología y la investigación (Vol. Octava Edición). Caracas: Quiron Ediciones.

Mario, T. T. (2004). El proceso de la investigacion cientifica. Mexico: LIMUSA, S.A de CV.

ANEXOS

Anexos 1; fachada Cámara de Comercio de Aguachica, Cesar.



Fuente; https://docplayer.es/78902962-Programa-de-gestion-documental-pgd-de-la-camara-de-comercio-de-aguachica-cesar.html

Anexos 2; puesto de trabajo de la practicante.



FUENTE; ESTUDIANTE ADMON

Anexos 3; área de archivo





FUENTE; ESTUDIANTE ADMON