

Historiografía Empresarial De Papelería El Cometa En El Municipio De Girardot

Viviana Alejandra Pabón Osorno

Código: 310218257

Geidy Mayerli Amaya Fernández

Codigo:310218204

Universidad De Cundinamarca

Facultad De Ciencias Administrativas Económicas Y Contables

Programa De Administración De Empresas

Seccional Girardot

2023

Historiografía Empresarial De Papelería El Cometa En El Municipio De Girardot

Viviana Alejandra Pabón Osorno

Código: 310218257

Geidy Mayerli Amaya Fernández

Codigo:310218204

Trabajo de Grado para optar por el Título de Administrador de Empresas

Asesor Trabajo De Grado

Docente: Diego Armando Castro Munar

Universidad De Cundinamarca

Facultad De Ciencias Administrativas Económicas Y Contables

Programa De Administración De Empresas

Seccional Girardot

2023

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

TABLA DE CONTENIDO

1.	Titulo	6
1.1.	Área Y Línea De Investigación.....	6
1.2.	Línea.....	6
1.3.	Programa	6
2.	Problema.....	7
2.2.	Formulación Del Problema	9
3.	Objetivos.....	9
3.1.	Objetivo General	9
3.2.	Objetivos Específicos	9
4.	Justificación	10
5.	Marco Referencial	13
5.1.	Marco De Antecedentes	13
5.2.	Marco Teórico	17
5.2.2.	Responsabilidad Social Empresarial.....	19
5.2.3.	Teorías Organizacionales.....	21
5.3.	Marco legal.....	31
5.4.	Marco Geográfico	31
6.	Diseño Metodológico	32

6.1.	Diseño De La Investigación	32
6.2.	Tipo De Investigación	32
6.3.	Caracterización De La Población	33
6.4.	Fuentes De Investigación	33
	Entrevistas	33
6.5.	Recursos	34
	Bibliografía.....	64
	Recursos	67

1. Título

Historiografía Empresarial “Papelería El Cometa Girardot Cundinamarca”.

1.1. Área Y Línea De Investigación

Desarrollo Organizacional y regional.

1.2. Línea

Historiografía.

1.3. Programa

Administración de empresas.

2. Problema

2.1.Descripción del problema

La historiografía empresarial según Zuluaga Jiménez (2012) es el conocimiento determinado por una realidad social concreta. Este tipo de investigación pretende explicar y comprender el funcionamiento empresarial en determinada sociedad, generando una serie de hipótesis y tesis que traten de dar cuenta, de manera plausible, de su dinámica histórico-económica. La empresa, como unidad básica de organización de la producción, ha sido objeto de preocupación de la historiografía empresarial, destacando los análisis históricos de surgimiento, configuración y desarrollo de algunas firmas existentes en la región (Zuluaga J, 2012).

La historiografía empresarial de Papelería El Cometa en el Municipio de Girardot es un tema interesante que puede mostrar la realidad social de que habla el autor, permitiendo comprender la evolución y desarrollo de la empresa, los cambios tanto positivos como negativos por los que ha tenido que atravesar.

Se busca analizar el entorno externo en lo relacionado con los factores sociales, políticos y económicos que de alguna manera han llegado a influir en su dinámica, crecimiento organizacional. Además, explorar el impacto de los productos que brinda. Por lo que es necesario conocer la percepción y nivel de satisfacción de los clientes acerca de la calidad de los servicios ofrecidos.

No se ha realizado este proceso por cuenta de la empresa objeto de estudio ni de ninguna empresa o institución para conocer la historia empresarial, que permita determinar su crecimiento, estrategias, logros y aportes que pueda haber brindado a la sociedad donde se encuentra inmersa, no se ha establecido el papel que ha jugado la empresa, su aporte

económico, los aciertos, éxitos que le significan tanto beneficios para sus dueños, como para los colaboradores, clientes y la sociedad en general.

No se ha realizado una recopilación sistemática ni documentada de la historia y proceso evolutivo de la empresa, los aportes al sector comercial en la ciudad de Girardot, información que puede ser útil para otros empresarios y la sociedad en general.

Puede decirse que la ausencia de una narrativa clara y actualizada sobre la evolución y aportes de la Papelería El Cometa puede influir en la percepción pública y en la toma de decisiones para la empresa y otros comerciantes.

Conocer las prácticas administrativas utilizadas en las empresas de la ciudad y la región ha sido objeto de estudio de algunas investigaciones realizadas por expertos en el campo de la administración de empresas, ellos han identificado las estrategias y enfoques más efectivos para promover el crecimiento y la sostenibilidad de las organizaciones en algunos municipios del Alto Magdalena. Se observa y describe la gestión eficiente del talento humano, si se realiza la adopción de tecnologías innovadoras, diversificación e integración de los productos, así como la implementación de políticas de responsabilidad social empresarial, entre otras.

También se resaltan los aportes más destacados acerca del origen, evolución y desarrollo al estudio investigativo de las empresas de Girardot, el impacto producido en el crecimiento económico de la región y el reconocimiento de las empresas.

Conocer la trayectoria histórica de Papelería El Cometa puede conducir a valorar y reconocer los logros de la organización en el medio local, también permite comprender su influencia en la creación y desarrollo de nuevas empresas en la región.

2.2. Formulación Del Problema

¿Cuáles son los acontecimientos sociales, políticos y económicos que han influido en el origen y evolución de la Empresa Papelería El Cometa en el Municipio de Girardot y cómo han impactado en su desarrollo organizacional?

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Analizar el origen y evolución de la Empresa Papelería El Cometa con el fin de identificar los acontecimientos sociales, políticos y económicos los cuales han incidido en su desarrollo organizacional.

3.2. Objetivos Específicos

- Describir la historia de la empresa papelería El Cometa desde su fundación hasta el presente (2023), considerando los cambios sociales, tecnológicos, políticos y económicos que influyeron en su desarrollo y adaptación al mercado.
- Registrar la memoria gerencial de los directivos de la empresa papelería el cometa en el manejo de las operaciones administrativas relacionadas con el inventario, la contabilidad, el recurso humano y el servicio al cliente, utilizando como fuentes los documentos internos, las entrevistas y los testimonios de los actores involucrados.

- Analizar cómo la memoria gerencial de los directivos de la empresa Papelería el Cometa refleja, contrasta o se aparta de las teorías administrativas clásicas, neoclásicas y contemporáneas, enfocándose en los principios, las funciones, los roles y las habilidades gerenciales que se evidencian en el manejo de las operaciones administrativas.
- Presentar matriz comparativa basada en el análisis de la correlación entre la memoria gerencial y las teorías administrativas, y teniendo en cuenta las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la organización.

4. Justificación

Una historiografía empresarial recoge influencias económicas, políticas, tecnológicas, sociales presentadas a lo largo de la existencia de una organización que en su momento pudo llevar a tomar decisiones trascendentales que le hace crecer o permanecer en el mercado, acompañada de procesos administrativos y teorías organizacionales que de una u otra manera el líder de la empresa utiliza consciente o inconscientemente y que pueden ser efectivas o no.

Conocer, analizar e identificar la labor, experiencias, aportes sociales y económicos que realizan los empresarios en una región y/o sector permite dar un reconocimiento a los empresarios que le apuestan todo a sus organizaciones para contribuir al desarrollo de la región, trabajando día a día con disciplina, esfuerzo, dedicación, constancia y perseverancia hasta conseguir lograr sus objetivos. El programa administración de empresas en una de sus

áreas de investigación incluye la historiografía empresarial, por ello algunos de los estudiantes le apuestan al desarrollo de estudios investigativos de este tipo.

El propósito de la investigación es a través de los hallazgos mostrar y profundizar acerca de la labor realizada por los líderes de esta organización convertida actualmente en una empresa más sólida, identificando los múltiples valores y actitudes que tienen estos empresarios y que pueden servir de modelo a seguir por estudiantes, profesores, colaboradores y profesionales que decidieron crear empresa; de este modo incentivándolos mostrando las bondades o beneficios para disminuir sus temores, observando su dedicación, perseverancia, esfuerzo y ganas, merecedores de todo el reconocimiento historiográfico.

Se busca mostrar las situaciones y circunstancias en el contexto donde se dio lugar al surgimiento y consolidación de esta organización, examinando factores sociales, económicos y políticos del período de tiempo desde su origen hasta la fecha actual. También determinar el uso o no de las teorías administrativas en sus decisiones, enfocándose en los principios, las funciones, los roles y las habilidades gerenciales que se evidencian en el manejo de las operaciones administrativas.

En este sentido, la empresa Papelería EL Cometa ha adquirido una gran relevancia, procura mantener el posicionamiento en el mercado para continuar con su crecimiento, por ello decidieron en su momento ser una empresa mixta, vender al por mayor y al detal a los negocios minoristas, estrategia que les permitió un gran crecimiento en más de un 300%.

Al municipio de Girardot, como centro urbano de la región llegan personas de los municipios circunvecinos de la provincia del Alto Magdalena y algunos pertenecientes al departamento del Tolima, lo cual le permite brindar una buena oferta comercial. A pesar de

esto, son pocas las investigaciones que se han realizado sobre las empresas de la región y su evolución a lo largo del tiempo.

Es importante dar a conocer la historia y desarrollo de la empresa Papelería EL Cometa ubicada en la ciudad de Girardot, su impacto en el comercio de la ciudad. Con este análisis se busca reconocer los retos y oportunidades para el desarrollo empresarial del municipio y sus alrededores, también mostrar la importancia de la empresa en la economía local, describiendo su evolución e impacto en un sector altamente competitivo y en constante cambio.

Otro aspecto a analizar son las estrategias y modelos de negocio utilizados por la empresa, para tomarlos como referencia en la formación y asesoría de futuros emprendedores. Se desea compartir la experiencia investigadora, destacando la relevancia de la temática abordada.

Es necesario conocer la trayectoria de la empresa para comprender su relevancia en la ciudad y su impacto. La historia de la empresa puede proporcionar información relevante sobre el manejo y estrategias utilizadas que le han significado su crecimiento y perdurabilidad en el sector al cual pertenece.

Obtener la opinión de los clientes es fundamental para evaluar la calidad de los productos y servicios que ofrece, así como la satisfacción de los mismos. De esta manera la empresa puede mejorar su servicio al cliente, adaptarse a las necesidades y expectativas de la población.

Por otra parte, es importante analizar la influencia de los factores externos tales como la tecnología, política, competencia y economía, observar si han afectado el crecimiento y consolidación de la empresa en la región.

5. Marco Referencial

5.1. Marco De Antecedentes

La Historia Empresarial se considera importante por los aportes que realiza como complemento de los fundamentos de saber administrativo y su aplicación en el ejercicio de las organizaciones, contribuye a comprender el entorno empresarial a lo largo del tiempo y la manera cómo influye de una u otra manera en el desarrollo económico, llevando al surgimiento de nuevas teorías o modelos para ser trasladadas a las prácticas administrativas.

En lo señalado en la monografía de Roncancio Coy (2016) se afirma: desde sus orígenes, en la historia empresarial ha existido una ceñida relación con la historia económica. Las historias de empresas y empresarios se iniciaron hace aproximadamente 200 años con los trabajos de Lutz y Schmoller de la vieja escuela histórica alemana quienes, tras la falta de unidad territorial, se interesaron por el estudio de la empresa y del empresario para sustentar su modelo de desarrollo económico. La mayoría de los autores abogan por considerar la historia empresarial como una rama de la historia económica. En menoscabo de tal apreciación, debe tenerse en cuenta que la historia empresarial es, ha sido y seguirá siendo un área interdisciplinaria de investigación. Luego Wilkins afirma: “Nuestro campo no es la historia económica, no es la historia de una industria, ni la biografía empresarial, tampoco la historia social; es la historia empresarial y, como tal,

requiere una atención especializada, pero nunca restringida”¹ . Además, el mismo Dávila expone que la investigación en historia empresarial en el caso especial de Colombia “ha surgido en forma individual o en pequeños grupos provenientes de diversas disciplinas (historia, administración, sociología y economía)” y no necesariamente de la historia económica²

La historiografía empresarial ha surgido como un elemento fundamental que sirve para observar y comprender las dinámicas políticas, sociales y culturales que han influido en el desarrollo empresarial del país, de modo tal que, se revisa la relación entre el Estado y las empresas, así como a la manera en que las organizaciones han interactuado y desenvuelto en su entorno social y económico.

De otra parte el avance logrado por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación al mejorar los procesos, obtener respuestas y resultados más rápidos, incrementando así la productividad en las empresas, haciendo que los empresarios conozcan más acerca de sus clientes, gustos, necesidades e intereses. Todo ello produjo cambios y obligó a las organizaciones a transformarse.

También se produce una importancia significativa para la Universidad de Cundinamarca; de acuerdo con Borrego, A. A. (2009) uno de los aspectos centrales dentro de la nueva dinámica de transformación académica, la constituye la participación activa de la universidad en los procesos de producción y transferencia del conocimiento al sector productivo (p. 407). Por ello lo que se busca con el apoyo de la universidad es conocer la experiencia de una empresa exitosa, su historia, evolución, estrategias utilizadas para

¹ ROMERO IBARRA, María Eugenia. ¿Qué historia empresarial en los principios del siglo XIX en México? Notas y reflexiones. En: Clío, Nueva Época. Universidad Autónoma de Sinaloa. Julio-diciembre, 2004, vol. 4, no. 32, p. 34.

² DÁVILA, Historia empresarial y dirección estratégica, Op. cit., p. 66.

posicionarse en el sector comercial, aprender de todo ello, sus prácticas y los factores críticos de éxito.

Para el desarrollo de la historiografía empresarial de la empresa El Cometa se comienza por examinar los trabajos de historiografías realizados en otras organizaciones, ver los resultados obtenidos y aprovechar esta información que puede ser útil para la presente investigación.

Se tiene el caso de "Distrilevas S.A." en Girardot y la empresa "Foto-Serrano" (2016) en el municipio de Girardot, los cuales muestran una visión detallada de la historia empresarial y los resultados obtenidos por estas organizaciones.

"Distrilevas S.A." ubicada en Girardot, estudio realizado por Jeison Armando Oviedo González y Adrian Adolfo Hoyos. (2016) allí se ilustra una perspectiva valiosa acerca de la trayectoria de la empresa a lo largo de su funcionamiento. Allí, se afirma que "Distrilevas S.A." ha tenido un crecimiento sostenido en el mercado local, debido a estrategias de diversificación de sus productos y la implementación de nuevas tecnologías en sus procesos de distribución. También, se identificaron situaciones que la empresa ha enfrentado, tales como la competencia creciente y la necesidad de adaptarse a cambios del mercado, especialmente en la demanda. Todo ello se registra en las conclusiones, brindando buenos aportes relacionados con las estrategias exitosas diseñadas y ejecutadas por "Distrilevas S.A." y los aprendizajes alcanzados a través de su experiencia empresarial.

Otro caso es la historiografía empresarial de "Foto-Serrano" en el municipio de Girardot, elaborada por Fonseca Rincón, Jhon Alexander (2016); allí ilustraron la trayectoria y los logros alcanzados por esta empresa en el ámbito local. El análisis mostró que "Foto-Serrano" se consolidó como una referencia destacada en la industria fotográfica de la región, su enfoque se ha basado en la calidad de sus servicios y su adaptación a las

necesidades de los clientes de acuerdo a los cambios que el sector registra por los avances tecnológicos. Se destacaron aspectos como la diversificación de sus productos y la implementación de estrategias de marketing efectivas para alcanzar un mayor posicionamiento en el mercado.

Otro trabajo que se revisó es mucho más reciente de mayo de 2023 denominado Historiografía Empresarial de Radioimágenes Odontomédicas en el Municipio de Girardot, elaborado por Daniel Alfredo Romero Orjuela y Joann Sebastián Reyes Borraes, de acuerdo a los autores de esa investigación mencionan que la larga trayectoria y buena gestión empresarial de la empresa han contribuido a su éxito y a su capacidad de adaptación a los cambios del mercado, cuentan con un gran número de clientes y el servicio que prestan es de excelente calidad, tienen una gran ventaja y es que en la ciudad de Girardot prácticamente no tienen competencia, embargo pueden aprovechar las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías de la información para fortalecer aún más el área de mercadeo y algunos de los procesos internos de la organización, por ello recomiendan: “La empresa debería explorar la posibilidad de tener una presencia activa en redes sociales, como Facebook e Instagram, para promocionar sus servicios y mantener una comunicación más cercana con sus clientes, conocer sus necesidades e implementar nuevos productos o servicios.

Brindar opciones de pago más flexibles: Para mejorar la accesibilidad y satisfacción del cliente, se sugiere ofrecer opciones de pago más flexibles, como pagos en cuotas o la posibilidad de implementar sistema de crédito”.

5.2.Marco Teórico

5.2.1. Historiografía empresarial.

“Según Escandón (1999), "La definición más sencilla de lo que es la historiografía sería el conjunto de escritos sobre determinado tema o periodo desde el punto de vista histórico" (p. 131). La historiografía es una disciplina que se ocupa de estudiar cómo se han construido y transmitido las interpretaciones históricas a lo largo del tiempo. En otras palabras, se trata de una reflexión crítica sobre las diferentes formas en que se ha escrito la historia y sobre los supuestos teóricos y metodológicos que subyacen en esas representaciones del pasado” (Romero & Reyes, 2023).

De acuerdo con Dávila: “Aunque en América Latina, el estudio del empresariado es un campo apenas en formación, el desarrollo de la historiografía empresarial muestra ya diferencias en algunos países de la región. Como lo evidencia un balance historiográfico recién publicado al que contribuyeron investigadores de siete países, es mayor el desarrollo que ésta muestra en Argentina, México, Brasil y Chile que en los países andinos (Colombia, Perú y Venezuela). La experiencia de mayores y más tempranos niveles de industrialización y crecimiento económico en los primeros parece relacionada con el mayor desarrollo de su empresariado, lo cual ha generado probablemente, un mayor interés en estudiar sus orígenes, evolución y actividad, Pero sin duda, el estado de la historiografía empresarial ha estado marcado por el desarrollo de la investigación histórica en cada uno de los países” (Dávila, s.f.).

Al hablar de origen, evolución y actividad de las organizaciones se podrán establecer las limitaciones, barreras y desafíos a que se han enfrentado los propietarios y gerentes de éstas para mantenerlas en el mercado y direccionar su crecimiento. Cuando las empresas crecen generan desarrollo económico, más ingresos, más empleo, nuevos

productos, nuevos servicios, es decir, se producen cambios significativos favorables no solo para los dueños sino también para todos los involucrados, colaboradores, proveedores, contratistas, clientes y la sociedad en general.

Continuando con los estudios realizados alrededor de la historiografía empresarial y las indicaciones que los autores proporcionan para ponerla en práctica el más indicado aquí es Carlos Dávila, líder de este proceso.

Para documentar y analizar al empresariado, el profesor Dávila recomienda enfocarse en seis aspectos (Universidad de los Andes, 2022):

1. El entorno en que se ha movido el empresario.
2. La conducta económica (alerta a oportunidades, innovación, incertidumbre, riesgo, manejo del crédito, asociación de capitales
3. Perfil económico y social.
4. Relación con la política y el Estado.
5. Capital social
6. Estilos de vida

Siguiendo con lo expresado por otros autores acerca de la Historiografía empresarial, ellos lo toman como historia empresarial así lo manifiestan académicos de distintas universidades y hasta crearon la cátedra en programas de administración. Tal es el caso de Unipamplona: “la mayor contribución de la historia es ayudarnos a entender que los problemas empresariales tienen una complejidad que se escapa a los diagnósticos simples. En otras sociedades, como Gran Bretaña, Estados Unidos, Japón y Alemania, estas temáticas son la esencia de un área académica conocida de tiempo atrás como la Business History, la historia empresarial. En la Harvard Business School, pionera en este campo,

existe desde mediados de la década de 1920; en Gran Bretaña desde comienzos de los 50” (Universidad de Pamplona).

Al revisar lo hecho en historiografía empresarial desde la Universidad de Cundinamarca nos encontramos con lo dicho por Benavides Pava y Escobar Hinestroza, “la historiografía empresarial es una corriente de investigación relativamente nueva en el entorno académico de los países latinoamericanos que tiene como propósito fundamental rescatar la memoria escrita del empresariado (empresa y empresario) ello hizo posible la consolidación de ciudades, además de la generación de progreso y desarrollo en las regiones donde se localizaron” (p. 99) (Benavides P & Escobar H, 2014).

Es claro que la historiografía empresarial tiene mucho significado para la comunidad académica de la Universidad de Cundinamarca, las empresas y la sociedad de la región, al permitir conocer la trayectoria de las empresas locales y sus alrededores, el perfil de los empresarios que las dirigen. Proporciona un valor histórico, cultural y académico, que puede contribuir al desarrollo de investigaciones y proyectos en distintas disciplinas, como la economía, la administración y la gestión empresarial.

5.2.2. Responsabilidad Social Empresarial

García Ortiz respecto de la responsabilidad escribe: “Partiendo de las visiones de Simon y Williamson, es decir, de aproximaciones que tienen en cuenta los factores y móviles internos de la compañía, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la contribución que hacen las empresas y organizaciones al mejoramiento de su entorno económico, social y ambiental para mejorar su situación valorativa en el mercado. Implementar políticas de RSE en los modelos de gestión administrativa implica incluir el rol de la empresa en la sociedad no por cuestión de filantropía sino de estrategia, es decir,

es una decisión que toman las empresas con el objeto de generar valor agregado en sus operaciones vistas desde diferentes ángulos.

Dimensión de productividad: Por medio de la implementación de una sólida política de recursos humanos para sus trabajadores, quienes ante una empresa consciente de sus necesidades laborales y personales ven en su trabajo un medio para tener sentido de compromiso y pertenencia con la empresa y con los objetivos que se plantean en ella.

Dimensión de mercados: Por el cumplimiento de estándares internacionales y certificaciones, como el de salud ocupacional y seguridad industrial, exigidas por actores externos tales como los consumidores y los entes de regulación gubernamental.

Credibilidad y confianza con agentes externos: Una empresa que sea respetuosa del marco institucional vigente (códigos de comercio, marcos laborales de seguridad social, claridad en las reglas de competencia, registros de procesos productivos, certificaciones de seguridad industrial, matrícula mercantil y obligaciones tributarias) está más cerca de la formalización empresarial. Todos estos elementos generan activos intangibles para la compañía (credibilidad, confianza, fidelidad, etc.) que se traducen en mayores garantías de sostenibilidad (competitividad) en el mediano y largo plazo.

La amplitud del término de RSE se evidencia en las definiciones anteriores, ya que no solo abarca las acciones que la empresa realiza en pro de sus agentes externos (consumidores, proveedores, acreedores y la comunidad en su conjunto), sino también de sus agentes y móviles internos (recursos humanos, legalidad en procesos y transparencia en la gestión)².

Dado que la RSE enmarca el rol que las empresas juegan a favor del equilibrio entre crecimiento económico, bienestar social y respeto al medio ambiente; se pone de manifiesto el desafío que se tiene de transformar una cultura administrativa indoctrinada en los

planteamientos tradicionales de la teoría clásica administrativa, para llevarla a un siguiente nivel, donde se incluyan elementos sociales y ambientales, elementos del crecimiento industrial en el largo plazo

Con base en el planteamiento anterior es importante analizar como Papelería El Cometa tiene en cuenta aspectos de la responsabilidad social empresarial y cuáles medidas adoptan para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad donde se encuentra inmersa” (García Ortiz, 2021).

5.2.3. Teorías Organizacionales

Francisco Velásquez Vásquez en su documento de 2002 dice:

Eficacia y eficiencia organizacional

Los autores Charles W. Hofer y Dan Schendel en su libro *Planeación Estratégica: conceptos analíticos*, ⁵ mencionan:

A diferencia de los seres vivos, las organizaciones, inclusive los negocios, pueden planear y llevar a cabo cambios en su carácter y estructuras fundamentales, si bien es claro que no todos lo hacen. Esos cambios pueden ser de dos tipos: 1) los que afectan las relaciones entre la organización y su entorno, y 2) los que afectan la estructura interna y actividades operativas de la empresa. Los cambios que se relacionan con el entorno afectan la eficacia de la organización en mayor grado que los cambios de orientación interna, los cuales por lo general influyen más en su eficiencia.

En la teoría general de sistemas la eficacia se define como el grado en que el producto real del sistema corresponde al producto deseado, en tanto que la eficiencia se define como la razón de los productos reales a los insumos reales. Chester Barnard en su

libro ya clásico *The Functions of the Executive* ,⁶ hizo la distinción inicial entre eficacia y eficiencia.

Gran parte del tiempo y la atención de la administración se dedican en casi todas las empresas a esfuerzos internos destinados a hacer las operaciones cotidianas tan eficientes como sea posible. Una de las principales razones para ello es que la ineficiencia puede retrasar enormemente el desempeño de una organización. De hecho, si no se concede tiempo y atenciones suficientes para mantener la eficiencia, la organización seguramente fracasará.

En general, el éxito a larga y la supervivencia de las organizaciones dependen mucho más de las mejoras en la eficacia que de las mejoras en la eficiencia. Peter Drucker lo dijo de manera muy elocuente al afirmar que es más importante hacer las cosas que se deben hacer (eficacia), que hacer bien las cosas (eficiencia) .

Es claro que ambos conceptos son importantes, eficacia y eficiencia, pero cuando hay conflicto entre las dos, hay que conceder prioridad a la primera.

El enfoque de sistemas aplicado a las organizaciones

La teoría de sistemas se relaciona con la teoría organizacional. La teoría clásica o tradicional utilizó los planteamientos de sistema cerrado. La teoría moderna se ha orientado a la consideración de la organización como un sistema abierto en interacción con su entorno. Las organizaciones según Kast y Rosenzweig⁷ como los organismos, pueden ser consideradas como un conjunto de subsistemas interactuantes. Estos pueden definirse de la siguiente forma:

Subsistema estratégico

La toma organización mucho de los valores del entorno sociocultural. Como un subsistema de la sociedad debe cumplir ciertos objetivos que son determinados por el sistema social.

Subsistema humano cultural

Se refiere a la interacción entre los individuos y los grupos. Este subsistema también está afectado por los sentimientos, valores, actitudes, expectativas y aspiraciones de la gente en las organizaciones.

Subsistema estructural

Abarca a la organización completa, relacionándola con el entorno, definiendo objetivos, desarrollando planes estratégicos y operacionales, diseñando la estructura y estableciendo procesos de control.

Subsistema tecnológico

Se refiere al conocimiento requerido para la realización de las tareas, incluye las técnicas utilizadas en la transformación de las entradas en salidas.

Subsistema Gerencial

Abarca a toda la organización, dirigiendo la tecnología, organizando la gente y otros recursos y relacionando la organización con el entorno.

entorno

El entorno general que afecta a todas las organizaciones y las variables sociales, políticas, económicas, recursos naturales y jurídicos son las variables que caracterizan al entorno general. El entorno específico afecta a las organizaciones de una manera particular,

son variables del entorno específico: el cliente, la competencia, los proveedores y la tecnología.

La Escuela Clásica de la Administración

Los dos autores más representativos de la Escuela Clásica son Frederick Taylor y Henry Fayol. La administración científica fundada por Taylor y sus seguidores constituye el primer intento de formular una teoría de la administración, la preocupación por crear una ciencia de la administración y el énfasis en las tareas. En su libro *Los principios de la Administración Científica*⁸ Taylor se refiere exclusivamente a la racionalización del trabajo de los obreros, luego se centra en la definición de principios aplicables a todas las situaciones de la empresa. La organización racional del trabajo se basa en el análisis del trabajo operacional, en el estudio de tiempos y movimientos, en la división de las tareas y en la especialización del trabajador. Se buscaba la eliminación del desperdicio, la ociosidad de los obreros y la reducción de los costos de la producción. El diseño de tareas hacía énfasis en el trabajo simple y repetitivo de las líneas de producción y de montaje, la estandarización y las condiciones de trabajo que aseguran la eficiencia.

De otra parte, Henry Fayol, pionero de la teoría clásica y en su obra *Administración Industrial y General*,⁹ es considerado, junto con Taylor, uno de los fundadores de la Administración moderna. Se preocupó por definir las funciones básicas de la empresa, el concepto de administración (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar) y los llamados principios generales de la administración como procedimientos universales, aplicables en cualquier tipo de organización o empresa. Para Fayol, existe una proporcionalidad de la función administrativa, que se reparte en todos los niveles de la empresa.

El énfasis en la estructura lleva a que la organización sea entendida como una disposición de partes (órganos) que constituyen su forma y la interrelación entre dichas partes. Esta teoría se circunscribe exclusivamente a la organización formal. Para estudiar racionalmente la organización, ésta debe caracterizarse por una división del trabajo y la correspondiente especialización de las partes (órganos) que la constituyen. La división del trabajo puede ser vertical (niveles de autoridad) u horizontal (departamentalización). Sin embargo, a la par de la división del trabajo y de la especialización, debe establecerse la coordinación para garantizar la perfecta armonía del conjunto, y como consecuencia alcanzar la eficiencia de la organización. Además, existen órganos de línea (línea de autoridad) y órganos de staff (autoridad staff para la prestación de servicios y de consultoría). Para explicar mejor qué es la administración, el autor propone los elementos de la administración, que conforman el denominado **proceso administrativo**. Al comparar los enfoques teóricos presentados por los dos autores encontramos los siguientes puntos:

1. Los dos abordaron el mismo problema organizacional. El tema de preocupación fue el incremento de la eficiencia organizacional.
2. Ambos tuvieron formación como ingenieros.
3. Taylor buscó la eficiencia de la empresa a través del aumento de la eficiencia en el nivel operativo. Fayol se preocupó también por la eficiencia a través de la forma y disposición de los órganos componentes de la organización y de sus interrelaciones estructurales.
4. Ambos planteamientos se inscriben en la concepción mecanicista que se caracteriza por ser reduccionista, analítica y mecánica: a determinadas acciones o causas corresponderán ciertos efectos o consecuencias dentro de alguna clasificación razonable. La organización debe funcionar como una máquina. Los modelos

propuestos por Taylor y Fayol corresponden a la división mecanicista del trabajo, en la cual la división de tareas es la base del sistema. Este enfoque mecánico, lógico y determinista de la organización fue el factor principal que condujo a los clásicos a la búsqueda de una ciencia de la administración.

5. Según la concepción de Taylor el hombre se caracteriza por su incapacidad de actuar con iniciativa, creatividad y autonomía en su trabajo. Hay que darle los parámetros e instrucciones muy precisas sobre cómo debe hacerlo y los resultados de su gestión. Para Fayol, el hombre es parte de un todo que es la organización; su responsabilidad es contribuir con su trabajo a la eficiencia dentro de los parámetros establecidos de autoridad, jerarquía, unidad de mando, unidad de dirección. Para ello la organización debe crear condiciones que impulsen estos comportamientos tales como la remuneración, la equidad, el espíritu de equipo, la estabilidad.

La Escuela de las Relaciones Humanas y del Comportamiento

La nueva concepción administrativa denominada Escuela de las Relaciones Humanas y del Comportamiento buscó conciliar y armonizar dos funciones básicas de la organización: la función económica, producir bienes y servicios para garantizar el equilibrio externo y la función social, brindar satisfacciones a los participantes para garantizar el equilibrio interno. De allí que el conflicto al interior de la organización (objetivos de la organización vs objetivos individuales de los participantes) requiere un tratamiento proactivo.

Entre los autores más representativos de la nueva concepción administrativa (Escuela de las Relaciones Humanas y del Comportamiento) están: Abraham Maslow, Frederick Herzber, Douglas McGregor, Kurt Lewin, Warren Bennis, Edgar Schein.

Para la nueva concepción administrativa se supone que el comportamiento es la manera como una organización responde al entorno. Las ciencias del comportamiento han brindado al pensamiento administrativo una serie de conclusiones sobre la naturaleza y las características del hombre,

Maslow fue miembro de la Escuela de Relaciones Humanas a finales de la década de 1950. Su obra: *Motivation and Personality* ¹² es la más conocida por su "jerarquía de necesidades", un concepto que Maslow publicó por primera vez en 1943. En éste, Maslow argumenta que hay una escala ascendente de necesidades que es necesario comprender si se desea motivar a las personas. Primero están las necesidades fisiológicas fundamentales de afecto, cobijo y alimentación. "Es cierto que el hombre vive solamente para el pan, cuando no hay pan. Pero ¿qué ocurre con los deseos del hombre cuando hay un montón de pan y cuando tiene la tripa llena crónicamente?", pregunta Maslow.

Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas, surgen otras que dominan. "Cuando las necesidades fisiológicas están relativamente bien atendidas, surge luego un nuevo conjunto de necesidades, que pueden categorizarse de forma general como necesidades de seguridad", escribe Maslow. A continuación en la jerarquía se encuentran las necesidades sociales o afectivas y las de ego y autoestima. Finalmente, a medida que el hombre va subiendo por la escala, con cada necesidad cubierta llega a lo que Maslow denomina "Autoactualización", el individuo logra su propio potencial personal.

Para Herzberg los factores de higiene son los principales creadores de la insatisfacción en el trabajo y los factores motivacionales constituyen la ruta hacia la satisfacción. políticas y prácticas administrativas de la organización, subsidios y seguridad del empleo. La higiene es insuficiente para producir motivación para trabajar. A decir verdad, el libro sostiene que los factores que reportan satisfacción son radicalmente

distintos de los que llevan a la insatisfacción. La verdadera motivación, dice Herzberg, se deriva de los logros, del desarrollo personal, de la satisfacción en el trabajo y del reconocimiento. Con esto confirma su conclusión de que los factores de higiene son los principales creadores de la insatisfacción en el trabajo y los factores motivacionales constituyen la ruta hacia la satisfacción. políticas y prácticas administrativas de la organización, subsidios y seguridad del empleo. La higiene es insuficiente para producir motivación para trabajar. A decir verdad, el libro sostiene que los factores que reportan satisfacción son radicalmente distintos de los que llevan a la insatisfacción. La verdadera motivación, dice Herzberg, se deriva de los logros, del desarrollo personal, de la satisfacción en el trabajo y del reconocimiento.

El profesor Gary Hamel, al referirse a la obra de Douglas McGregor expresa:

"Durante los últimos cuarenta años hemos ido abandonando lentamente una visión de los seres humanos como nada más que piezas de sangre caliente en la máquina industrial. Se puede confiar en las personas, las personas quieren hacer las cosas bien: las personas son capaces de demostrar imaginación e ingenio; éstas eran las premisas fundamentales de McGregor, y sustentan el trabajo de modernos pensadores de gestión, de Drucker a Deming y Peters, y las prácticas laborales de las organizaciones más progresistas y exitosas del mundo".

El cambio paradigmático: El estructuralismo y el contexto (entorno)

El análisis de las organizaciones desde la perspectiva estructuralista utiliza un enfoque múltiple y globalizante: abarca la organización formal y la informal en alusión a las escuelas Clásicas y de las Relaciones Humanas y del Comportamiento, considera el efecto de las recompensas y las sanciones materiales y sociales en el comportamiento de las personas, toma en cuenta los diferentes tipos de organizaciones (empresas industriales,

comerciales, de servicios, ejércitos, organizaciones religiosas, partidos políticos, universidades, hospitales, etc.) incluye los diferentes niveles jerárquicos en el análisis organizacional y las relaciones externas de la organización con otras organizaciones (análisis interorganizacional). En enfoque estructuralista inicia los estudios del entorno, partiendo del concepto de que las organizaciones son sistemas abiertos en constante interacción con el entorno. Hasta entonces los planteamientos de las Escuelas Clásicas y de las Relaciones Humanas y del Comportamiento considerarán a la organización como un sistema cerrado y exploraron únicamente las variables internas de la organización. A partir del estructuralismo se concretan diversos entornos y se definen debidamente los entornos generales y operacionales (específicos) de cada organización.

Escuela Holística de la Administración

La teoría Neoclásica es exactamente la Escuela Clásica, colocada en el modelo de las empresas de hoy, dentro de un **eclecticismo** que aprovecha la contribución de todas las demás teorías administrativas. En el transcurrir histórico de las teorías administrativas, el enfoque clásico no fue totalmente sustituido. Resurge plenamente ampliada, revisada y mejorada con la teoría neoclásica. **Peter Drucker** es su principal exponente.

Las características principales de la teoría neoclásica:

1. **Énfasis en la práctica administrativa.**

La teoría únicamente tiene validez cuando es operacionalizada en la práctica.

2. **Reafirmación relativa de los postulados clásicos.**

Los neoclásicos retoman gran parte del material desarrollado por la teoría clásica, precisando nuevas dimensiones y reestructurando de acuerdo con las contingencias de la época actual, dándose una configuración más amplia y flexible. Los conceptos de estructura organizacional, relaciones de línea y asesoría, el problema de autoridad y responsabilidad,

la departamentalización y toda la avalancha de conceptos clásicos realineados dentro de un nuevo enfoque neoclásico.

3. **Énfasis en los principios generales de la administración.**

Los principios de la administración que los clásicos utilizaban como "leyes" científicas son retomados por los neoclásicos como criterios más o menos elásticos en la búsqueda de soluciones administrativas prácticas. El estudio de la administración para algunos autores se basa en la presentación y discusión de principios generales de cómo planear, cómo organizar, cómo dirigir y cómo controlar.

4. **Énfasis en los objetivos y en los resultados.**

Toda organización existe, no para sí misma, sino para alcanzar objetivos y producir resultados. Es en función de los objetivos y resultados que la organización debe estar enfocada, estructurada y orientada. Los objetivos justifican la existencia y la operación de una organización. Uno de los mayores productos de la teoría neoclásica es la llamada **administración por objetivos (APO)** .

5. **El eclecticismo de la teoría neoclásica.**

Los autores neoclásicos a pesar de basarse mucho en la teoría clásica, son ampliamente eclécticos y recogen el contenido de casi todas las teorías administrativas: relaciones humanas, la teoría estructuralista, la teoría del comportamiento, la teoría de la burocracia, la teoría matemática y la teoría de sistemas. Debido a este eclecticismo, la teoría neoclásica se considera como una teoría clásica actualizada con los conceptos de la administración moderna y dentro del modelo ecléctico que representa la formación del administrador de hoy (Velásquez Vasquez, 2002).

5.3.Marco legal

Constitución Política de Colombia, título 1 Derechos fundamentales: Respeto de la dignidad al trabajo.

Código de Comercio decreto 410 de 1971, artículo 110 y complementarios: Comerciantes son aquellas personas que se dedican profesionalmente a actividades que la ley considera mercantiles.

La Superintendencia de Industria y Comercio señala: Conforme al artículo 78 de la Constitución Política, serán responsables de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. Por su parte, la Ley 1480 de 2011 tiene como principio general, entre otros, proteger, promover y garantizar la efectiva defensa del derecho que tiene el consumidor a su seguridad e indemnidad, esto es, a que los productos que utiliza en la satisfacción de sus necesidades no le causen daño en situaciones normales de utilización, así como a recibir protección ex ante contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad que estos le representen.

5.4.Marco Geográfico

Nombre de la empresa: Papelería El Cometa

Dirección: Calle 12 con carrera 9 esquina, barrio San Miguel

Girardot-Cundinamarca

Figura 1. Ubicación



Fuente Google Map

Ilustración 1 Ubicación Papelería El Cometa

6. Diseño Metodológico

6.1. Diseño De La Investigación

Al igual que otras investigaciones de tipo historiográfico esta sigue un enfoque cualitativo, donde se busca la comprensión profunda y detallada de la historia y trayectoria empresarial de la Papelería El Cometa ubicada en el municipio de Girardot. Se trata de describir los hechos y acontecimientos más significativos que permitieron la creación y evolución la organización, para ello se establecen los factores que han conllevado a su éxito y permanencia en el mercado. De igual manera generar un aporte significativo a la historiografía empresarial de la región.

6.2. Tipo De Investigación

Exploratorio y descriptivo. Según Tamayo y Tamayo M. (Pág. 46), en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o

proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente” (Tamayo, 2003).

La investigación descriptiva a través de la técnica de recolección de datos busca obtener información detallada sobre un tema específico en este caso la historia empresarial de una empresa, apoyándose en la observación, medición y análisis de los datos.

Según Hernández Sampieri, "los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes" (Zafra Galvis, 2006). Y como se ha dicho el tema central de esta investigación es la historiografía empresarial, del cual no hay mucho desarrollado.

6.3. Caracterización De La Población

La población a donde va dirigida esta investigación la componen todas las personas que han sido parte en el desarrollo y evolución de la empresa EL COMETA en la ciudad de Girardot. Esto incluye a:

- Fundadores y miembros del equipo directivo.
- clientes internos y externos.

6.4. Fuentes De Investigación

Entrevista: se realizará una entrevista al propietario de la empresa, también a los diferentes clientes internos y externos, Con el objetivo de conocer y profundizar acerca de la historia y trayectoria de la empresa en el municipio de Girardot.

Entrevistas

Se elige la entrevista semiestructurada debido a la flexibilidad para elaborar las preguntas permitiendo obtener del entrevistado respuestas de forma más amplia y detallada, dando su opinión y experiencia en el proceso evolutivo de la empresa, Tiene la libertad de

explorar diversas temáticas y realizar más preguntas de acuerdo a las respuestas del entrevistado.

6.5.Recursos

- **Recursos humanos:** estudiantes investigadores: Alejandra Pabón y Geidy Amaya, director de trabajo: Diego Armando Castro Munar.
- **Recursos materiales:** computadores, grabadora, celulares, formulario de preguntas.
- **Recursos institucionales:** biblioteca Universidad Cundinamarca, Cámara de comercio, Biblioteca Banco de la República y oficina de planeación municipal.
- **Recursos financieros:** lo necesario para transporte e insumos.

7. Historia de Papelería El Cometa, cambios sociales, tecnológicos, políticos y económicos que influyeron en su desarrollo y adaptación al mercado.

7.1.Historia

La papelería y cacharrería la cometa nace en la Ciudad de Girardot (Cundinamarca) en la fecha (12 agosto 2007) por la necesita de satisfacer la alta demanda de productos que requería la ciudad y poca oferta que había, pues en ese tiempo solo existían 3 papelería grandes, siendo así este grupo familiar de 3 personas. Se constituye como la mamá cabeza de hogar y dos hijos hombres, de edades de 15 y 18 años. Dan comienzo en la carrera 14 N° 17-50 Barrio La Estación, más conocido como el ferrocarril, dan un comienzo con un surtido pequeño de papelería, y su mayor fuente de ingresos era en ese tiempo ventas de llamadas en minutos desde celulares, con el pasar un periodo de tiempo de aproximadamente 2 años se les da la

oportunidad de tomar un local comercial en arriendo en el sector del centro de la ciudad de Girardot.

Ubicado en el centro carrera 9 N° 12 – 18 al costado de la iglesia San Miguel.

Estando en estas instalaciones, el 28 de diciembre 2009 realizan el aviso o nombre formal de la empresa “PAPELERIA Y CACHARRERIA LA COMETA”. Como era un local muy grande en comparación al antiguo sus propietarios se ven en la necesidad de pedir una cantidad de mercancía a crédito a su proveedor de confianza, (aun no se contaba con empleados externos se tenía solo las 3 personas de la familia mencionada). Se aproximaba la temporada escolar la cual se presenta en el mes de enero, sus propietarios tomando iniciativa de su emprendimiento alquilan un vehículo para poder transportar la mercancía de la ciudad de Bogotá a Girardot.

Este pedido era de tantos productos y volumen, con un extenso surtido que sobrepasaba el patrimonio de la familia, se logra vender el doble de lo esperado de este pedido, con la ayuda del vos a vos de la comunidad, de allí parte el principio del éxito de esta gran empresa, es en este momento que realizan un análisis de mercado en el cual la ciudad reflejó la necesidad de tener un buen surtido en la región y con el precio más competitivo del mercado, se continua sucesivamente con la misma dinámica implementando planes estratégicos en cuanto a variedad de productos precio y calidad. Y lo más impórtate con Unos objetivos claros como familia y empresa de ser los más grandes de la región cada vez más posicionados en el mercado reconocidos en Girardot y sus poblaciones aledañas.

La empresa procura mantener el posicionamiento en el mercado y continuar con su crecimiento (marzo 10 2010), entonces deciden ser una empresa mixta y vender al por mayor y al detal a los negocios minoristas, con esta metodología en la ciudad de

Girardot solo existía una empresa que realizaba este tipo de actividad, (Papelería La mejor) al paso de 3 años con mucho crecimiento más de un 300% en comparación a como iniciaron, sus instalaciones su surtido sus inventarios. La empresa logra un equilibrio y posicionamiento de mercado y un buen músculo financiero. Se les presenta la oportunidad de comprar la “competencia” la empresa “papelería La Mejor” de esta manera logran el control total del mercado inicial y potencial.

“siendo los únicos en la zona que ofrecían este tipo de servicios y productos, poco a poco ampliaron su catalogo al día de hoy 2023 llegando a 7 ramas diferentes” (Papelería Cacharrería, droguería, piñatería, juguetería, flotadores, navidad,).

PAPELERIA y CACHARRERÍA EL COMETA posicionada con más de 10 años en el mercado con un reconocimiento y amplio surtido brinda atención al por mayor y detal, para satisfacer la demanda de la ciudad de Girardot y sus alrededores con más de 1.000 productos en su portafolio, los cuales se pueden disfrutar con los precios más competitivos del mercado, por confianza y credibilidad adquirida con sus proveedores y fabricantes, de esta manera su canal de distribución es directos sin intermediarios. Sus clientes no tienen que desplazarse a otras ciudades como Bogotá o Ibagué, porque en la empresa EL COMETA encuentran lo que necesitan para los empresarios minoristas tales como, misceláneas, papelerías, droguerías, ferreterías y tiendas de barrios. Se localizan en el centro de Girardot en la dirección calle 12 con carrera 9 esquina, barrio San Miguel. Allí consta de un punto de venta donde ofrece los servicios de venta de mostrador al detal y por mayor. Con una planta de capital humano de 4 asesores de ventas 2 cajeros 3 bodegueros 2 personal de seguridad 2 encargados de despacho y 1 administrador y su secretaria. En la segunda planta está localizada la Distribuidora, donde son atendidas 16 poblaciones aledañas a la ciudad

de Girardot, cuenta con 4 vendedores personalizados 2 para la ciudad y 2 para los pueblos, que por medio de un catálogo digital realizan la toma de pedido y envía a la distribuidora donde serán despachados en sus vehículos, también se cuenta de manera constante con un vendedor por call center.

Lo que la empresa visiona es tener una marca propia, seguir en su crecimiento continuo hasta llegar a tener despachos por todo el país, y empezar hacer importadores productos de la China.

7.2.Documentar los acontecimientos históricos sucedidos para la fundación de la empresa Papelería El Cometa.

7.2.1. Economía en el orden nacional.

Para la época en que surge la papelería y cacharrería El Cometa se vive una podría decirse segunda crisis económica mundial como se describe a continuación “Después de un importante ciclo expansivo de la actividad económica colombiana entre 2005-2007, en 2008 se registró una fuerte e inesperada caída del PIB (2,5%) de más de 5 puntos con respecto a 2007 (7,5%) que superó todos los pronósticos formulados a comienzos de año. Este pésimo desempeño se vio acompañado del alejamiento de las metas de inflación en más de 3 puntos, la caída en los sectores productivos tradicionales, el deterioro del mercado laboral y el complejo panorama internacional caracterizado por el desplome del sistema financiero de Estados Unidos y la posterior crisis económica mundial, considerada como la peor en los últimos 80 años.

En el caso del comercio, que en 2007 presentó un crecimiento del 8,7%, éste se vio altamente influenciado por la contribución negativa del -2,5% del total de ventas reales del comercio minorista en el cuarto trimestre de 2008” (Mesa, Restrepo, & Aguirre, 2008).

De acuerdo a este panorama la situación económica no fue la mejor y la meta establecida para la tasa de inflación no se cumplió.

Para la segunda década del siglo XXI se tiene de acuerdo a un informe del Banco Mundial: “ El PIB creció sólidamente a una tasa de 7,3% en 2022, pero la economía se sobrecalentó con la actividad operando por encima de su potencial, una inflación acelerada, y un alto déficit de cuenta corriente.

La inflación alcanzó 13,1% a final del 2022 explicada por la fuerte demanda interna, la inercia de la inflación, la indexación de rentas, las pérdidas de cultivos por las fuertes lluvias, y la depreciación del peso colombiano” (Banco Mundial, 2023)

Nuevamente la inflación hace de las suyas, pese a ello las organizaciones permanecen en el mercado, de una manera u otra se las ingenian y la Papelería El Cometa no es la excepción, si bien es cierto las ventas fluctúan, se hace lo posible por competir con buenos precios, calidad y variedad de productos.

7.2.2. Perspectiva Histórica en Girardot

La Cámara de comercio de Girardot y la región lanzó en el año de 2007 el Plan de Competitividad 2007 – 2019 para la ciudad con el ánimo de direccionar los proyectos que ayudarían a mejorar y fortalecer su crecimiento económico apoyada en organismos tanto públicos como privados. Allí se propusieron la creación de dos clúster el turístico y el académico, que en principio permitiría generar empleo y alcanzar un buen nivel de crecimiento económico: “el plan de competitividad permitió realizar un diagnóstico inicial cuyo resultado evidencia entre otras cosas, la necesidad de potenciar el desarrollo industrial, formalizar las actividades económicas y crear una cultura empresarial unificando esfuerzos que permitan el aprovechamiento de los beneficios tributarios para la inversión, la alta oferta de mano de obra y una infraestructura de servicios (Leyva Ramirez & Polanía Lozano, 2018). Sin embargo, no se logró implementar las estrategias allí formuladas.

También comentan Leyva y Polanía (2018) “En los últimos años, es un hecho que Girardot ha visto cómo su desarrollo se ha desacelerado, tal y como lo muestra el aumento de la tasa de desempleo en los últimos años (DANE, 2017) ocasionado por un fenómeno muy particular: pequeños negocios que debieron cerrar debido a la escases de demanda y la pérdida de poder adquisitivo de los habitantes de Girardot, así lo confirman los estudios

económicos que ha realizado la Cámara de Comercio y la Alcaldía de la ciudad de Girardot. Esto, aunado al hecho de que el auge de la construcción de infraestructura para el comercio y hotelería no produce en la ciudad, hace más latente el problema. Es así como en las poblaciones de Ricaurte, Agua de Dios y sus zonas rurales, son los lugares donde los inversores han puesto sus expectativas comerciales, logrando que los empleos directos e indirectos impacten sólo tangencialmente a Girardot, de ahí el estancamiento en el crecimiento de las empresas ya consolidadas”

7.2.3. Aparición de la pandemia originada por el virus Covid 19

Para marzo de 2020 Colombia a través del gobierno nacional en cabeza del Presidente Duque toma decisiones importantes para enfrentar la emergencia sanitaria ocasionada por el coronavirus Covid 19, se establecen restricciones a todos los habitantes del país, debemos mantenernos en casa, los permisos de salida se realizan por el último dígito del número de cédula, se establecen protocolos de seguridad, la obligatoriedad del uso de tapabocas, uso de geles, alcohol, lavado de manos, prohibición de reuniones de gran número de personas, colegios y universidades trabajan a través de la virtualidad con plataformas digitales, bares, discotecas cerradas, comercio restringido, ello afecta la economía, se cierran establecimientos, los hoteles y centros recreacionales no pueden recibir visitantes ni turistas, las empresas de transportes también se ven afectadas por el temor al contagio y las normas de seguridad establecidas. Fue un año difícil para todos no solo en Colombia sino todo el mundo.

La papelería como otros establecimientos de negocio debe diseñar estrategias para soportar la crisis, pero los medios digitales ayudan, las tecnologías de la información y la comunicación juegan un papel importante y permiten realizar algunas transacciones, se utilizan redes sociales, whatsapp, y se logra sobrevivir, permanecer.

7.2.4. Pospandemia de papelería El Cometa

Todo cambió, las familias debían compartir espacios y elementos tecnológicos, padres trabajando desde casa igualmente hijos estudiando apoyados en lo digital, fue complejo, desesperante, pero poco a poco se organizaron las cosas. Esto produjo muchos cambios y generó necesidades, la conectividad se volvió fundamental.

De acuerdo con la CEPAL en Colombia, el 96% de las empresas experimentó una disminución en las ventas (75% experimentó una disminución de más del 50%); El 82% de las empresas formales pueden sobrevivir solo uno o dos meses con sus propios recursos, según los diagnósticos de las cámaras de comercio sobre el estado de las MIPYMES y las características de la crisis, y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe estima que más de 2,7 millones Las empresas formales de la región cerrarán, con 8,5 millones de pérdidas, excluyendo los recortes de empleo de las empresas que seguirán operando (Martinez, Rotavista, & Vanegas, 2022).

Como se observa no fue una época positiva para las empresas y las más afectadas fueron las pequeñas. Sin embargo, muchos empresarios lograron volver trabajando arduamente.

Entre los cambios más notorios que vinieron a raíz de la situación de emergencia sanitaria fueron cambios en la forma de trabajar y comunicarse, la disminución del uso de papel, los mensajes a través de correo electrónico, redes sociales, en fin todo lo digital se convirtió en lo más usual. Muchas empresas cerraron, trabajadores se quedaron sin empleo, las medianas y pequeñas empresas pudieron conservar en gran parte trabajadores, pero las demás no tenían como y debieron despedir su personal. Los empresarios debieron desarrollar estrategias para permanecer en el mercado, algunos innovaron y captaron nuevos clientes.

La empresa ha trabajado para ganar la confianza y fidelidad de sus clientes, así como el reconocimiento de la comunidad en Girardot. Esto se debe en gran medida a su compromiso con la calidad y la atención en todos sus productos y servicios.

La historia de la papelería El Cometa es una historia de una empresa familiar que se ha ido posicionando en el mercado de la ciudad de Girardot. La empresa ha mantenido una posición de liderazgo al adaptarse a las necesidades de sus clientes y ofrecer una atención de calidad. A lo largo de su existencia en el mercado, ha buscado incorporar tecnologías de vanguardia para la realización de sus procesos y procedimientos, de esta manera obtiene excelentes resultados, tanto en la administración de la organización como en el servicio al cliente.

La historia de una empresa puede ofrecer valiosos aprendizajes para comprender su evolución, su papel en la comunidad y los desafíos y éxitos que ha enfrentado. En este contexto, se realizó una entrevista a un trabajador de Papelería El Cometa, con el objetivo de conocer su perspectiva sobre la trayectoria de la empresa en la ciudad y su impacto en la comunidad.

7.2.5. Impacto social y ambiental

Papelería El Cometa comercializa productos y servicios de papelería y cacharrería de alta calidad a los habitantes y visitantes de Girardot tales como, Papelería que es su rama principal la mas fuerte, cacharrería que son productos línea, que se venden todo el año, droguería más llamados medicamentos populares, juguetería, piñatería, contenedores desechables, figuras de caucho flotadores, navidad y demás, los cuales permiten a estudiantes, oficinistas, comerciantes abastecerse de útiles y papelería para la realización de sus actividades. Por otro lado, también proporciona a amas de casa, empresarios, jóvenes

artículos para la celebración de eventos, reuniones y fiestas, brindando alegría y satisfacción.

Como empresa socialmente responsable asume su compromiso con la protección del medio ambiente, el uso adecuado de recursos naturales tales como agua y papel, el desarrollo de una cultura hacia la sensibilización ambiental entre su equipo de trabajo y la comunidad. Todo esto en pro de contribuir al desarrollo sostenible, servir de referente positivo en su sector.

8. Contraste de las teorías administrativas clásicas, neoclásicas y contemporáneas, frente a los principios, las funciones, los roles y las habilidades gerenciales

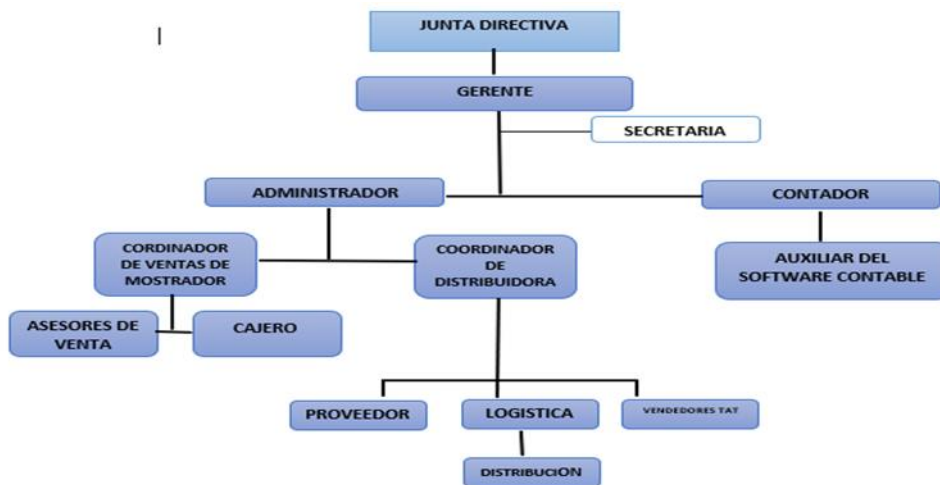
La empresa papelería El Cometa de la teoría científica toma la división de tareas, donde los colaboradores tienen unas funciones precisas y saben lo que deben hacer, desde quienes reciben la mercancía que se vende, su almacenamiento, como los vendedores quienes atienden los clientes, muchas labores son repetitivas, se busca dar un uso adecuado a los recursos, en el mínimo tiempo, ahorrando esfuerzos.

En cuanto a Henry Fayol, pionero de la teoría clásica, la empresa define las funciones básicas, aplica el proceso administrativo (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar). Se cuenta con misión, visión, objetivos, principios, estrategias, políticas, reglas, lo cual indica que se planea en el largo, mediano y largo plazo, en la papelería existe variedad de productos, una de sus características es la temporalidad, si se habla de papel, cuadernos, lápices pues es la temporada escolar en dos épocas del año, lo relacionado a variedades, cometas también son en fechas especiales, todo esto lleva a que debe planearse lo concerniente a logística – cadena de suministros, cantidad de personal, tipo de personal, presupuestos, plan publicitario, promociones – mercadeo, etc., para una buena planeación pues va de la mano con la organización: quiénes, cómo, momentos, también se necesitan líderes que dirijan y resuelvan, por último el control para dar calidad, eficiencia y eficacia.

Por otro lado, la aplicación de algunos de los principios generales de la administración tales como orden: garantiza la eficiencia y eficacia; disciplina: hay una cultura, obediencia, todo lleva al cumplimiento, división del trabajo: repartición

de las tareas según perfiles, experiencia que faciliten la labor; autoridad – responsabilidad: necesaria para el logro de los objetivos; remuneración: lo ordena la ley y es la contraprestación del trabajo realizado; jerarquía: niveles para la guía en lo que se hace, niveles de comunicación y que fluya; obediencia: derivada de una cultura y unos deberes contraídos, aplicables en cualquier tipo de organización. Por otro lado, existe un organigrama que se presenta a continuación:

Figura 2. ORGANIGRAMA



La comunicación de la empresa fluye de arriba hacia abajo es decir que la junta directiva es quien comanda la empresa y los objetivos que se planteen allí son cumplidas desde el área administrativa que cuenta con los coordinadores, logística y de ventas, cumpliéndose así las directrices puestas por los dueños de la empresa.

No hay Manual de funciones establecido, los colaboradores se rigen bajo las direcciones de los administradores. Tampoco hay registro de un manual de procedimientos

No hay un registro escrito de reglamento de trabajo están estipuladas las reglas como horarios de llegada salida hora de almuerzo, permisos, no se permiten relaciones entre los colaboradores y lo estipulado dentro la norma vigente labora legal en Colombia.

La Escuela de las Relaciones Humanas y del Comportamiento

Maslow habla acerca de las necesidades, comenzando por fisiológicas, alimento, abrigo, las cuales se proveen a través del salario, necesidades de seguridad que pueden ser dadas a través de la estabilidad laboral que tengan los trabajadores en la papelería, luego vienen las necesidades sociales o afectivas y las de ego y autoestima, las que logra al pertenecer a un equipo de trabajo donde alcanza algún grado de aceptación y reconocimiento. Finalmente, la autorrealización, esta es un poco más difícil de lograr, aquí las personas logran su propio potencial, dependiendo de sus intereses, capacidades podrá lograrlo, la empresa es pequeña, es posible que no pueda darles a todos la misma oportunidad.

Otro autor es Herzberg “los factores de higiene son los principales creadores de la insatisfacción en el trabajo y los factores. motivacionales constituyen la ruta hacia la satisfacción” políticas y prácticas administrativas de la organización, subsidios y seguridad del empleo.

Los colaboradores logran parcialmente su desarrollo personal. Por un lado, la empresa implementa algunas estrategias de motivación como, incentivos económicos por cumplimiento de cuota de ventas, actividades de integración familiar de fechas especiales, celebración tradicional para cumpleaños de los colaboradores, a cada uno de ellos el día de sus cumpleaños ya es tradición compartir un pastel. Descuentos especiales en los productos escolares a los hijos de los colaboradores. La empresa muestra claramente los objetivos y

metas que persigue para que de alguna manera el equipo de trabajo se formule los propios, basados en su salario, expectativas, posibilidades y sueños; el entusiasmo está presente en cada uno lo cual les permite cumplir con sus actividades y garantizar así un buen desempeño laboral. Hay satisfacción en el trabajo, se dan reconocimientos. Se le da reconocimiento de un día libre, una salida a comer, al colaborador que por sus ventas se le refleja en millones el punto más alto.

El espacio para el desarrollo de las actividades es adecuado, limpio, aireado para contribuir a un buen desempeño: Los propietarios de PAPELERIA EL COMETA, han entregado lo mejor de si para crecer y a medida de eso brindarle a los colaboradores las condiciones para trabajar, se realiza un cierre parcial una hora antes de terminar la jornada laboral, para surtir y recoger todo lo de los pasillos que obstruyen la movilidad de ellos, les tienen adecuado un espacio con cocina y baño para que tomen sea el almuerzo o un break, ventiladores encendido toda la jornada, listado de ellos mismos los cuales se dividen en grupos pequeños para que cada día roten y dejen todo limpio.

El cambio paradigmático: El estructuralismo y el contexto (entorno)

La papelería interactúa de manera permanente con el entorno y debe dar respuesta rápida a los requerimientos, tanto de clientes como de políticas, tecnologías, sociales, ambientales, etc., debe obedecer normas, reglas y hacerlas cumplir.

Escuela Holística de la Administración

En el transcurrir histórico de las teorías administrativas, el enfoque clásico no fue totalmente sustituido. Es mejorada con la teoría neoclásica. Peter Drucker es su principal exponente, llegando a una especie de eclecticismo. Quizás es lo que sucede con la papelería El Cometa, se toma un poco de algunas teorías, dependiendo de los procesos que deban realizarse y las situaciones, es lo que sugiere el gerente.

Planeación estratégica

La empresa ha formulado su plataforma estratégica:

Misión

Satisfacer las necesidades de los clientes de la ciudad de Girardot y regiones aledañas ofreciendo variedad de productos de excelente calidad a precios competitivos, brindándoles un servicio personalizado cubriendo sus requerimientos mínimos en atención y servicio.

Visión

En el 2030 ser una empresa reconocida a nivel de la región del Alto magdalena y contar con maquinaria para la fabricación de productos líderes en el mercado para aumentar empleo en la zona. Distribuyendo a más regiones del departamento de Cundinamarca y Tolima.

Objetivos gerenciales

- Transformar la distribuidora papelería y cacharrería el cometa en el eje central de la distribución de los productos no precederos en la región del alto magdalena, Sumapaz, san Antonio de Tequendama, regiones del departamento del Tolima
- Implementar soluciones en las diferentes entregas de los productos adquiridos por los clientes debido a los múltiples riesgos indirectos (fenómenos naturales) e directos (transporte, operarios, proveedores) que afecten a la distribuidora en su entrega a tiempo.
- Definir un administrador en el área de venta y mostrador y en el área de la distribuidora para no relacionar las dependencias y lograr un efectivo servicio en cada área.

- Contar con el personal especializado adecuado para cada área de distribución y ventas de mostrador.

Objetivos tácticos

Desarrollar e implementar la clasificación de bodegaje con cada una de las dependencias de artículos que ofrece la distribuidora.

Objetivos operativos

- Implementar una metodología de entrega y servicio para satisfacer al 100% de los clientes
- Plantear horarios de trabajos, descansos, permisos para evitar la rotación de personal, donde la tasa será de un 10%
- Los colaboradores se sientan tranquilos y satisfechos en uno 99%

Valores

Calidad. Estamos comprometidos con un proceso de mejoramiento continuo, logrando con ello mayor productividad.

Transparencia. Las acciones de la empresa son respetuosas de las normas y leyes establecidas e implican procedimientos honrados y explícitamente claros que garantizan la legalidad de los mismos.

Honestidad. Creemos en la honestidad como uno de los pilares fundamentales que rigen todas las actividades de la empresa. Nos comportamos y expresamos con coherencia y sinceridad de acuerdo con los valores de verdad y justicia.

Compromiso. Destacamos el valor del compromiso de cada integrante de la empresa con sus responsabilidades asumidas. Creer en el trabajo y rol de cada uno y en su valor dentro de la empresa, se traduce en un refuerzo extra para la compañía y para uno mismo, aunque no siempre sea en beneficio propio.

Innovación. Apuntamos a un proceso constante de desarrollo y plasmación de nuevas ideas en productos o servicios que encajen con la estrategia de la empresa.

Rentabilidad. La rentabilidad es una responsabilidad primordial de toda empresa. Gestionamos eficazmente los recursos para obtener resultados económicos prósperos que beneficien a la organización y a todos sus miembros, garantizando la permanencia de la misma.

Respeto. Fomentamos la capacidad de aceptar diferentes criterios y actitudes dentro de la filosofía de la organización.

Trabajo en equipo. Somos un grupo de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito y un objetivo de trabajo, guiadas por un planeamiento común con responsabilidades compartidas teniendo en cuenta que somos una familia.

Políticas.

Manejar estrategias de mercado para lograr excelentes ventas.

Promover el buen trato con todos nuestros clientes.

Atraer la atención del consumidor.

Destacarnos por el estilo innovador, la distinción, con una estética por excelencia.

La papelería y cacharrería El Cometa ofrece una atención personalizada a cada uno de sus clientes de mostrador y TAT con asesores capacitados brindándoles una asesoría adecuada de acuerdo a cada una de sus necesidades con los mejores precios y calidad, obteniendo de acuerdo a nuestros servicios la satisfacción de cada uno de ellos cumpliendo con cada uno de sus requerimientos, garantizando capacitaciones continuas a sus colaboradores de acuerdo a la variación de precios y nuevos artículos de la organización.

Estrategia de mercado

Nos enfocamos en todo tipo de clientes como lo son los estudiantes, pequeños distribuidores, misceláneas y demás, porque son nuestro principal motor financiero y nuestra actividad económica se presta para satisfacer esa necesidad que busca brindar un buen servicio y así nos puedan elegir como su compañía de confianza.

Mapa Estratégico

Figura 3. Mapa estratégico



Fuente: elaboración Papelería El Cometa

9. La entrevista.

A través de la entrevista, se abordaron aspectos como el papel y posición del trabajador en la empresa, su visión sobre la historia de la empresa y su evolución, así como los desafíos y éxitos que ha enfrentado. Además, se explorará el impacto de Papelería en la comunidad de Girardot y su proyección en el futuro.

El análisis de esta entrevista permitió conocer en detalle la historia y trayectoria de Papelería El Cometa en la ciudad de Girardot, así como su papel en el desarrollo de la comunidad y los factores que han contribuido a su éxito durante tantos años.

La empresa con su equipo de trabajo procura ofrecer lo mejor porque tiene en cuenta su compromiso con la sociedad y el cumplimiento tanto con los clientes, como con

sus colaboradores, de acuerdo a lo exigido por la ley y la responsabilidad social que debe ejercer.

La entrevista realizada al gerente de Papelería El Cometa resulta de gran importancia para conocer la historia y los factores clave que han llevado al posicionamiento de la empresa en el mercado donde está inmersa. La motivación para fundar la empresa fue el deseo de ver realizado un sueño de parte de los miembros de la familia tener un negocio que se consolide y fortalezca cada vez a través del esfuerzo de todos.

Entre los principales logros de la empresa se destacan la confianza y seguridad de sus dueños, el deseo de verla crecer, adaptándose a los cambios del entorno y necesidades de sus clientes. Han transcurrido poco más de 16 años, trabajando arduamente con su equipo de trabajo en la consolidación y posicionamiento de la empresa a través de su oferta de productos y servicios actuales, identificando las necesidades y requerimientos de sus clientes con el propósito de satisfacerlos.

La empresa atiende constantemente los cambios en la demanda de productos y servicios, porque los clientes solicitan servicios más especializados y personalizados. Por ello, la papelería no ahorra esfuerzos en la prestación servicios como también productos de alta calidad. Se atienden los cambios que genera la tecnología y el mercado para dar una total satisfacción.

La entrevista fue de carácter semiestructurado, se llevaron las preguntas preparadas y se le formularon al gerente de la Papelería. A continuación, se presentan las preguntas y respuestas obtenidas:

Se realiza la entrevista al gerente de la compañía previamente se explica en qué consiste el trabajo de investigación de las estudiantes, el significado o importancia que tiene

lograr la historiografía empresarial de la empresa. Se inicia pidiendo que narre o describa el origen de esta organización:

¿Cuál fue la motivación para crear la Papelería La Cometa en Girardot y cuál ha sido su proceso evolutivo?

La primera motivación fue un proyecto que tuvo la señora Yolanda Ulloa una de las dueños de la empresa en tener la papelería más grande de Girardot, de allí nace este proyecto donde se unen como familia y se ponen de acuerdo que el proyecto podía seguir adelante, en compañía de sus dos hijos se unen los lazos de familia y empiezan con sus ahorros de las venta de minutos a celular comprando poco a poco mercancía, posteriormente van ascendiendo con un inventario de gran magnitud gracias a un cupo de crédito que un proveedor les facilita, depositando su confianza en ellos, de esa manera es como de unos pocos ahorros y con mucho trabajo y constancia a la fecha se posicionan en el mercado como uno de los más grandes y con mejores precios de la región, y cuentan con su propio local, una distribuidora, dos vehículos de reparto, almacén de venta de mostrador una sucursal y dos bodegas.

¿Cuáles han sido los principales logros y desafíos de la empresa a lo largo de los años?

Los logros más significativos fue el aumento de las ventas en un 100%. Por el hecho de empezar siendo una papelería pequeña la cual vendía por unidad y ahora ser parte de una de las distribuidoras más grande que surte a la región.

La reducción de costos ha llegado a ser uno de los éxitos mas significativos de papelería El Cometa, esto la ha llevado a posicionarse en la región por ofrecer el mejor precio de mercado. ya que compran directamente a las industrias.

En cuanto a la reducción tiempos de mejora de servicio la Papelería El Cometa cuenta en el 2023 con sus propios vehículos de reparto, y recolección de mercancía.

Papelería El Cometa tiene uno de los más grandes desafíos o factores relevantes del mercado, es actualizarse o cambiar todo el aspecto físico del almacén según la temporada en la que se encuentre del año. (escolar, cacharrerías, navidad).

¿Cómo ha influido la trayectoria histórica de la empresa en su oferta actual de servicios?

En grandes dimensiones han influido variables ya que desde el comienzo facturando en papel periódico y un lapicero y ahora contar con un sistema donde se facilita la búsqueda de las referencias estamos apostando a las nuevas tecnologías, otra variable que de solo dedicarnos a una sola dependencia ampliar catálogo a mas de 1000 referencias y mas de 9 ramas disponibles al servicio de los clientes.

Motivar al mercado minoristas por el fácil acceso de obtener productos con el mejor precio en la región.

¿Ha notado algún cambio significativo en la demanda de servicios de Papelería en Girardot a lo largo del tiempo?

Si su cambio ha sido de gran magnitud porque no solo vende en la ciudad Girardot, si no que se ha expandido en el departamento de Cundinamarca y del Tolima con los vehículos de reparto entregándole a los mercados minoristas. A lo largo del tiempo con la exigencia de la demanda papelería El Cometa decide ampliar su catálogo pasa de ser solo papelería a suplir la necesidad del microempresario, ejemplo productos de aseo, medicamentos. Una de las variables que se ha observado en la empresa es el descenso de ventas de producto de papelería por la deserción estudiantil, por ello se ampliaron su catálogo de productos

¿Cuáles son los planes a futuro de la empresa para continuar su contribución al desarrollo de los minoristas de la ciudad de Girardot?

Comprometerse con las necesidades de los tenderos seguir incursionando con el portafolio que ya tienen fortaleciéndolo garantizando el mejor precio, y el más acertado compromiso de la empresa es fortalecer la logística de entrega pronta y oportuna.

A largo plazo la creación industrial en la ciudad, fabricar sus productos de línea con su marca propia.

¿Cuál es el legado que le gustaría que papelería COMETA dejara en la ciudad de Girardot?

Fundada por un miembro de la familia que empezó de la nada en la ciudad con ese amor por lo que hacía y llevar 30 años ofreciendo los mejores productos de alta calidad al mejor precio, y ahora con el trabajo de los hijos compartir con la comunidad en colegios realizando regalías con el apoyo de los proveedores, grandes eventos que unen a las familias como el festival de la cometa, las donaciones de las calabazas de Halloween, regalos para los niños en navidad.

¿Qué piensa usted de este proyecto de grado de los estudiantes de la Universidad de Cundinamarca acerca de la historiografía empresarial de su empresa?

Este trabajo es de gran importancia para analizar toda la trazabilidad y el trabajo a lo largo de la historia, y motiva a más personas que si se puede surgir en la ciudad sin muchos recursos, pero con mucho amor, empeño y trabajo colaborativo, nadie se detiene a mirar ese crecimiento, nadie lo valora, lo apoya o la analiza

Este proyecto permitirá explorar la historia de una empresa local desde una perspectiva única y aprender más sobre su impacto en la comunidad a lo largo del tiempo.

Además, puede servir como un recurso valioso para la documentación de la historia local y empresarial.

¿Cómo maneja el recurso humano de la empresa? ¿Cuál es la política de incentivos y beneficios para los empleados?

La empresa al momento de seleccionar el personal realiza unos lineamientos de procesos de selección, en primera instancia se oferta la vacante a los diferentes medios y se solicita sea adjuntando al correo con el asunto a la vacante que se requiere, la organización opta por escoger los mejores currículums y son llamados para la entrevista y prueba técnica. Los colaboradores seleccionados son llamados a realizar inducción y capacitación y son puestos a periodo de prueba por un lapso de tiempo de 3 meses y lograr un desarrollo personal. La política de incentivos de maneja de acuerdo a las ventas realizadas durante un mes de acuerdo al porcentaje vendido es su ganancia obtenida

¿Cómo ha logrado mantener la estabilidad financiera de la empresa en un mercado tan competitivo y cambiante?

Se ha mantenido gracias a unas estrategias comerciales como la diversificación de productos, ampliándose a las tendencias del mercado, manejo de inventario eficiente evitando el exceso y falta de productos, el servicio al cliente de calidad es un eje fundamental para la atracción de clientes, la adaptación al cambio, fomento de relaciones con diferentes proveedores ha sido uno de los factores relevantes para la empresa a que cuenta con la comunicación directa de la mayoría de marcas posicionadores es por ello que cuentan con una estabilidad financiera siguiendo estas variables y siempre enfocándose en la calidad y el servicio.

¿Cuál es el papel del liderazgo empresarial en la gestión del cambio y la adaptación a nuevas tecnologías y tendencias en el campo de la PAPELERÍA?

Se debe de contar con una visión futurista de la empresa como líderes establecer la cultura empresarial fomentando una mentalidad de adaptación. Enfatizando la importancia de innovación y la capacidad de respuesta al cambio

¿Cómo se asegura de que la empresa esté siempre a la vanguardia en cuanto a innovación y calidad en los servicios ofrecidos? ¿Cuáles son las medidas que toma para asegurar la satisfacción de los clientes?

Fomentando una cultura que promueva la innovación, alentando los colaboradores a pensar de manera creativa, experimentar con nuevas ideas y estar abiertos a la mejora continua. comunicación constante con los clientes para comprender sus necesidades y expectativas. Realizando encuestas, entrevistas y análisis de retroalimentación para obtener

9.1.1. Entrevista realizada a trabajador de Papelería La Cometa

Entrevista a colaborador

¿Por cuánto tiempo ha trabajado en papelería El Cometa en Girardot?

Tiempo de trabajo hasta el momento (5) años

¿Cuál ha sido su papel o cargo en la empresa durante su tiempo aquí?

Vendedor externo (T. A.T) y entregador

¿Podría contarnos un poco acerca de la historia de la empresa desde su perspectiva?

Es una empresa creada con mucho esfuerzo. Siempre he pensado en la necesidad y la ayuda a nuestros clientes y así garantizar un excelente servicio

¿Cuál ha sido el papel de Papelería en el desarrollo de la ciudad de Girardot?

Brindar precios bajos y ofrecer un buen servicio para que nuestros clientes se sientan satisfechos en todo sentido

¿Cómo ha visto evolucionar la empresa desde que comenzó a trabajar aquí?

Ha evolucionado con nuevos productos y entregas puntuales

¿Qué ha sido lo más destacado o memorable en la historia de la empresa durante su tiempo aquí?

Lo más destacado es que se empezó a dar servicio a nuestros clientes directamente en sus negocios e igual a sus entregas

¿Cuál cree que ha sido la clave del éxito de la empresa durante tantos años en Girardot?

La clave del éxito es la atención y bajos precios en todos los productos que ofrecemos sin descartar la calidad también de los artículos

¿Cree que la empresa ha enfrentado algún desafío importante en su historia y cómo ha sido abordado?

El desafío más importante fue en el momento de la pandemia, pero a pesar de todo con mucho esfuerzo no dejamos de cumplir con nuestras tareas y eficacia

10. Matriz correlación entre la memoria gerencial y las teorías administrativas

AUTOR	TEORÍA ADMINISTRATIVA	CÓMO SE APLICA EN PAPELERIA EL COMETA
Frederick Taylor	Científica	División de tareas, rutinas o labores repetitivas, énfasis en la eficiencia
Henry Fayol	Clásica	<p>Funciones básicas, aplica el proceso administrativo.</p> <p>Aplicación de algunos de los principios: orden división del trabajo: repartición de las tareas según perfiles, experiencia; autoridad – responsabilidad; remuneración: lo ordena la ley ; jerarquía: niveles para la guía en lo que se hace, niveles de comunicación; obediencia: derivada de una cultura</p>
Abraham Maslow	Relaciones Humanas	<p>Pirámide de las necesidades, fisiológicas, alimento, abrigo, provistas a través del salario, necesidades de seguridad: estabilidad laboral que tengan los trabajadores en la papelería, necesidades sociales o afectivas y las de ego y autoestima, las logra al pertenecer a un equipo de trabajo donde alcanza algún grado de aceptación y reconocimiento. Autorrealización, las personas logran su propio potencial, la empresa es pequeña, es posible que no pueda darles a todos la misma oportunidad.</p>

Hertzberg	Comportamiento	<p>Factores de higiene y los motivacionales los colaboradores logran parcialmente su desarrollo personal. Algunas estrategias de motivación: incentivos económicos por cumplimiento de cuota de ventas, actividades de integración familiar de fechas especiales, celebración tradicional para cumpleaños de los colaboradores, a cada uno de ellos el día de sus cumpleaños. Descuentos especiales en los productos escolares a los hijos de los colaboradores; el entusiasmo está presente en cada uno lo cual les permite cumplir con sus actividades y garantizar así un buen desempeño laboral. Hay satisfacción en el trabajo, se dan reconocimientos. El espacio para el desarrollo de las actividades es adecuado, limpio, aireado para contribuir a un buen desempeño, tienen adecuado un espacio con cocina y baño para que tomen sea el almuerzo o un break, ventiladores encendido toda la jornada,</p>
James Burnham	Estructuralismo y su entorno	<p>Tres pilares: la estructura organizacional, el ambiente que la rodea, y las personas que la conforman. La papelería interactúa de manera permanente con el entorno y debe dar respuesta rápida a los requerimientos</p>

Peter Drucker. Michell Porter	Planeación estratégica	Las empresas toman decisiones, delimitan plazos y asignan sus recursos para el logro de los objetivos previstos, la papelería cuenta con plataforma estratégica y adopta los cambios necesarios del entorno
----------------------------------	------------------------	---

11. Conclusiones

La historiografía empresarial es una técnica importante que permite comprender no solo la evolución de una empresa a lo largo del tiempo, sino también su dinámica histórico – económica, la influencia que ejerce sobre las organizaciones los aspectos sociales, políticos, del país, de las regiones, haciéndoles tomar decisiones trascendentales para éstas.

Se describió la historia de la empresa papelería El Cometa, teniendo en cuenta los cambios sociales, tecnológicos, políticos y económicos que influyeron en su evolución y adaptación al mercado.

En lo relacionado con los aspectos ambientales la Papelería El Cometa tiene compromiso con la protección del medio ambiente, el uso adecuado de recursos naturales tales como agua y papel, trabaja en el desarrollo de una cultura hacia la sensibilización ambiental tanto con sus colaboradores como también sus clientes.

A lo largo de los años desde su creación la empresa ha tenido en cuenta los aspectos sociales, económicos y políticos que atraviesa el país y la región específicamente, sabe que el entorno la afecta y desarrolla estrategias para ello, tiene en cuenta los cambios tecnológicos y las tendencias del mercado al brindar satisfacción a sus clientes ofreciendo gran cantidad de productos, no utiliza intermediarios de esta manera establece precios más competitivos.

Respecto de la memoria gerencial de los directivos de la empresa se encuentra que se ha organizado administrativamente con una estructura organizacional que muestra los niveles existentes, ha establecido sus procesos de manejo de inventarios, finanzas, contabilidad, tiene en cuenta aspectos importante del recurso humano proporcionando espacio para ellos y se esmera en el servicio al cliente.

De una u otra manera aplica factores o elementos de algunas teorías organizacionales como es el caso de la científica cuyo autor es Frederick Taylor quien hizo énfasis en la División de tareas, rutinas o labores repetitivas, esta situación se evidencia en la papelería por ejemplo en el almacenamiento de mercancía, se realiza énfasis en la eficiencia buscando siempre ahorrar tiempo, esfuerzos y costos.

De Henry Fayol aplica gran parte de los 14 principios especialmente lo concerniente al orden, disciplina, remuneración, división del trabajo entre otros. Así mismo manejo del proceso administrativo desde la planeación en todos sus niveles estratégico, táctico y operativo, la organización al establecer responsabilidades, asignar recursos, fijar modo de operar, teniendo en cuenta el liderazgo y direccionamiento en cabeza de su gerente y finalmente el control, la verificación de los planes con ayuda de jefes.

La papelería durante sus 16 años de funcionamiento ha ido de poco a más incrementando la variedad de productos que ofrece, atendiendo las necesidades y preferencias de sus clientes apoyada en los cambios tecnológicos y asumiendo nuevos retos.

Bibliografía

- Benavides P, D., & Escobar H, H. (julio de 2014). *EL FERROCARRIL DE GIRARDOT EL GIGANTE QUE NO PUDO CON LA CORRUPCIONI*. Recuperado el 2023, de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v12n1/v12n1a09.pdf>
- CEPAL. (2022). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Recuperado el 2023, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf
- Dávila, C. (s.f.). *Historia empresarial colombiana*. Recuperado el julio de 2023, de https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_109/recursos/octubre2014/administraciondeempresas/semestre4/11092015/historiaempcolombiana.pdf
- García Ortiz, C. (2021). *Scielo*. (U. Externado, Ed.) doi:ISSN 2215-910X On-line version ISSN 2027-5692
- Leyva Ramirez, Y. A., & Polanía Lozano, B. (2018). *Girardot entre la historia y la realidad comercial*. Recuperado el julio de 2023, de <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-GirardotEntreLaHistoriaYLaRealidadComercial-8742379.pdf>
- Martinez, C., Rotavista, A., & Vanegas, J. (18 de junio de 2022). *Análisis de las afectaciones generadas en las PYMES en Colombia producto de la emergencia sanitaria COVID 19*. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4772/Grupo%2026-An%C3%A1lisis%20de%20las%20afectaciones%20generadas%20en%20las%20PYMES%20en%20Colombia%20producto%20de%20la%20emergencia%20sanitaria%20COVID%2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mesa, R., Restrepo, D. C., & Aguirre, Y. (diciembre de 2008). *Crisis externa y desaceleración de la economía colombiana en 2008-2009: coyuntura y*

- perspectivas*. Recuperado el julio de 2023, de Perfil de Coyuntura Económica No. 12: <http://www.scielo.org.co/pdf/pece/n12/n12a2.pdf>
- Romero, D., & Reyes, J. (mayo de 2023). Trabajo de grado: *Historiografía Empresarial de Radioimágenes Odontomédicas en el Municipio de Girardot*. Girardot, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el julio de 2023
- Tamayo, M. (2003). *Proceso de investigación científica* (cuarta ed.). México D.F., México: Limusa. doi:ISBN 968-18-5872-7
- Universidad de los Andes. (8 de agosto de 2022). *Carlos Dávila una vida de historia empresarial*. Recuperado el 07 de 2023, de <https://uniandes.edu.co/es/noticias/premios-y-reconocimientos/carlos-davila-una-vida-de-historia-empresarial>
- Universidad de Pamplona. (s.f.). *Historia empresarial colombiana*. Recuperado el julio de 2023, de https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_109/recursos/octubre2014/administraciondeempresas/semestre4/11092015/historiaempcolombiana.pdf
- Velásquez Vasquez, F. (2002). *Escuelas e interpretaciones del pensamiento administrativo*. Recuperado el 2023, de Estudios Gerenciales: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232002000200002
- Zafra Galvis, O. (2006). *Tipos de investigación*. Recuperado el julio de 2023, de Revista Científica José María Córdova: <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>
- Zuluaga J, J. C. (diciembre de 2012). *Revista de historia regional y local*. Recuperado el junio de 2023, de Historelo: <http://www.scielo.org.co/pdf/histo/v4n8/v4n8a11.pdf>

ANEXOS

Recursos

Recursos Humanos

Investigadoras: VIVIANA ALEJANDRA PABÓN OSORNO

GEIDY MAYERLI AMAYA FERNANDEZ

Director de trabajo de grado: Diego Armando Castro Munar

Gerente empresa EL COMETA

Materiales

Los materiales para la realización de la investigación serán:

- **Papelería, bolígrafos**
- **Equipos de computo**
- **Acceso internet**
- **Libros**

Financieros

Recurso	Valor
Papelería – Fotocopias	60.000
Bolígrafos	10.000
Acceso a internet	50.000
Desplazamientos	30.000
Revistas – libros	70.000
Total	220.000

Cronograma

Actividad	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septie	Octub	Novie
Selección tema, búsqueda inf.	■						
Diseño anteproy y búsqueda inf.		■	■				
Radica anteproyecto				■			
Entrega correcciones					■		
Aprobación Anteproyecto					■		
Elaboración instrumentos					■		
Aplicación instrumentos						■	
Redacción informe						■	
Revisión informe						■	
Correcciones informe							■
Entrega informe final comité							■
Revisión jurados correcciones							■
Aprobación informe							■
Sustentación							■