

**APOYO AL ADECUADO CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES
ADMINISTRATIVAS Y OPERACIONALES ESTABLECIDAS POR LA CAMARA
DE COMERCIO DE NEIVA – SEDE LA PLATA HUILA**

YULY ANDREA YASNÓ VIVAS

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y
DE NEGOCIOS (ECACEN)
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LA PLATA, HUILA
2015**

**APOYO AL ADECUADO CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES
ADMINISTRATIVAS Y OPERACIONALES ESTABLECIDAS POR LA CAMARA
DE COMERCIO DE NEIVA – SEDE LA PLATA HUILA**

YULY ANDREA YASNÓ VIVAS

Trabajo Opción de Grado:

Informe Final de trabajo de Experiencia Profesional Dirigida para optar el Título de
Administración de Empresas

Director de Pasantía:

Guillermo Camero Escobar
Docente UNAD La Plata

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y
DE NEGOCIOS (ECACEN)
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
LA PLATA, HUILA
2015**

NOTA DE ACEPTACIÓN:

El Director y los Jurados del trabajo de grado: **APOYO AL ADECUADO CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y OPERACIONALES ESTABLECIDAS POR LA CAMARA DE COMERCIO DE NEIVA – SEDE LA PLATA HUILA**, realizado por: YULY ANDREA YASNÓ VIVAS. Una vez revisado el informe final y aprobado la sustentación del mismo, autorizan para que se realicen los trámites concernientes para optar el título en: Administración de Empresas.

Director de Pasantía

Firma del Jurado

Firma del Jurado

La Plata Huila, 24 de Marzo de 2015.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo principalmente a Dios por brindarme la oportunidad de alcanzar este nuevo logro. A mis padres, en especial a mi madre por todos sus esfuerzos, consejos, apoyo, comprensión y motivación para culminar esta etapa de mi vida. También a Cesar Augusto Becerra Campo por su apoyo incondicional, sugerencias y motivación constante. Y a todas aquellas personas que creyeron en mis capacidades y cualidades para finalizar este trabajo y Carrera Profesional.

Yuly Andrea Yasno Vivas

AGRADECIMIENTOS

Expreso mis más sinceros agradecimientos a:

DIOS por haberme permitido alcanzar este logro tan importante para mí y mis seres queridos.

María Helena Vivas Losada, Mi madre, quien se esforzó día a día para darme la oportunidad de ser profesional y así mejorar mi calidad de vida.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, por brindarme la oportunidad de formarme y convertirme en una profesional.

Guillermo Camero Escobar, Director de Pasantía, por su dedicación y acompañamiento, quien con sus conocimientos, experiencia y apoyo hizo posible este logro.

Cámara de Comercio de Neiva - Sede La Plata, por brindarme la oportunidad de hacer parte de un excelente equipo de trabajo, quienes con sus enseñanzas aportaron nuevos conocimientos para mi formación profesional y laboral.

Sandra Milena Guzmán Ramírez, Directora de la Cámara de Comercio de Neiva Sede La Plata, por creer en mis capacidades y darme la oportunidad de ser parte de la familia cameral, quien con sus consejos, ayuda y motivación contribuyeron en mi formación personal y laboral.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	15
PALABRAS CLAVE	15
ABSTRACT	16
KEYWORDS	16
INTRODUCCIÓN	17
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	19
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	19
1.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	19
2. JUSTIFICACION	20
3. OBJETIVOS	21
3.1 OBJETIVO GENERAL	21
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	21
4. MARCO REFERENCIAL	23
4.1 MARCO TEORICO	23

4.1.1	Teorías de la administración	23
4.1.2	Administración del recurso humano	24
4.1.3	Teorías sobre la carga de trabajo y la administración del tiempo	25
4.1.4	Teorías de la salud laboral y carga de trabajo	26
4.1.5	Problemas de salud por el exceso carga laboral	28
4.1.5.1	Estrés	28
4.1.5.2	Fatiga Mental	29
4.1.5.3	Depresión	29
4.2	MARCO CONCEPTUAL	30
4.2.1	Estresores laborales	30
4.2.2	Principales causas y consecuencias del estrés laboral	32
4.2.3	Medida de prevención	35
4.2.3.1	Medidas de prevención en el trabajador	35
4.2.3.2	Medidas de prevención a nivel de la empresa	36
4.2.4	Diagnóstico y evaluación	36
4.2.5	Desgaste laboral	36
4.2.5.1	Causas del agotamiento	36
4.3	MARCO CONTEXTUAL	37
4.3.1	Historia de la Cámara de Comercio de Neiva – (CCN)	37

4.3.2	Cámara de Comercio de Neiva – Oficina La Plata	39
4.3.2.1	Localización	39
4.3.3	Portafolio de Servicios	40
4.3.3.1	Registro Mercantil	40
4.3.3.2	Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL)	41
4.3.3.3	Registro Único de Proponentes	41
4.3.3.4	Registro Nacional de Turismo (RNT)	41
4.3.3.5	Afiliación	41
5.	ACTIVIDADES Y/O FUNCIONES	43
5.1	FUNCIONES ADMINISTRATIVAS	43
5.2	FUNCIONES OPERATIVAS	43
6.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	44
7.	COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES	45
7.1	COMPROMISOS	45
7.2	RESPONSABILIDADES	45
8.	METODOLOGIA	46
8.1	ADMINISTRACION DE ARCHIVO DE ACUERDO AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	46

8.2 PREPARATIVOS PARA EL DESARROLLO DE EVENTOS	
DE TELEMERCADERO	52
8.3 APOYO EN EL DESARROLLO DE FUNCIONES OPERATIVAS	66
8.4 SERVICIO AL CLIENTE	70
9. CONCLUSIONES	71
10. RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFIA	74
ANEXOS	79

LISTA DE TABLA

	Pág.
Tabla 1. Causas y consecuencias del estrés laboral	32
Tabla 2. Cronograma de actividades	44

LISTA DE DIAGRAMAS

	Pág.
Diagrama 1. Fases para el cumplimiento de los objetivos propuestos	46
Diagrama 2. Tipos de libros manejados por el área de registro	50
Diagrama 3. Pasos para respuestas de solicitudes	52

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Jurisdicción y sedes de la CCN	39
Figura 2. Mapa del municipio de La Plata	40
Figura 3. Recibos de afiliados	47
Figura 4. Ejemplo de documentos	48
Figura 5. Libro ESAL N°615	49
Figura 6. Carpeta del censo comercial 2014	50
Figura 7. Formato del censo comercial – 2014	50
Figura 8. Carpetas de afiliados actualizada	51
Figura 9. Formato de Telemercadeo a los productores de granadilla	53
Figura 10. Taller diseño en artesanías	54
Figura 11. Formato de Telemercadeo del taller diseño en artesanías	54
Figura 12. Planilla de asistencia del taller diseño en artesanías	54
Figura 13. Formato de Telemercadeo de renovación – 2014	55
Figura 14. Planilla de Telemercadeo de libros, documentos y RUES devueltos	56
Figura 15. Diseño de escarapelas	57
Figura 16. Diseño de letreros	57
Figura 17. Diseño de habladores	57

Figura 18. Formato de Telemercadeo en blanco	58
Figura 19. Taller de Etiqueta y Protocolo	58
Figura 20. Curso de muñecos navideños	59
Figura 21. Notificación de la Ley 1429 del 2010	60
Figura 22. Capacitación de servicio al cliente interno y externo	61
Figura 23. Lista de asistencia en blanco	61
Figura 24. Evento Introductorio Formación Exportadora en artesanías	62
Figura 25. Capacitación “Contabilidad básica”	63
Figura 26. Capacitación “Mejore su capacidad de gestión con un plan de negocios”	63
Figura 27. Capacitación “Como escoger una idea de negocios”	64
Figura 28. Seminario - Taller nuevas tendencias en color y corte	65
Figura 29. Encuesta de satisfacción de afiliados	65
Figura 30. Verificación de información – Sirep	67
Figura 31. Aprobación del informe semanal de la Ley de 1429 del 2010	68
Figura 32. Alistamiento de carpetas del año 2015	69

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Beneficios de la Ley 1429 del 2010	79
Anexo B. Plantilla Certificado del Evento Proexport	80
Anexo C. Plantilla Certificado del Seminario - Taller nuevas tendencias en color y Corte	81
Anexo D. Tabulación del Censo Comercial 2014	82
Anexo E. Informe General de Censo Comercial 2014	83
Anexo F. Formato de devolución de la Ley 1429 del 2010	90
Anexo G. Formato para no acogerse a los beneficios de la Ley 1429 del 2010	91
Anexo H. Informes semanales de la Ley 1429 del 2010	92
Anexo I. Tabulación de encuestas satisfacción de afiliados 2014	93
Anexo J. Informe de resultados de las encuestas satisfacción de afiliados 2014	95
Anexo K. Informe general de la Ley 1429 del 2010	100
Anexo L. Informes mensuales de pasantía	101

RESUMEN

La Cámara de Comercio de Neiva - CCN cuenta con gran reconocimiento en el sur del país, destacándose como una de las instituciones más importantes del Departamento del Huila, gracias a sus aportes al crecimiento económico y social, contribuyendo al desarrollo sostenible de la región así como al mejoramiento continuo de la calidad de vida de los huilenses.

La CCN presta sus servicios en los 37 municipios del Departamento. Para ello cuenta con cuatro oficinas en todo el Huila: Neiva, Pitalito, Garzón y La Plata dedicadas a la administración de registros mercantiles y funciones públicas delegadas por el Gobierno Nacional, vinculando numerosos programas cívicos, culturales, comerciales, sociales y empresariales que favorece el progreso de la región y el país.

De acuerdo al gran número de actividades que la institución ejecuta para el cumplimiento de sus objetivos, la CCN – Sede La Plata cuenta con poco personal para el desarrollo de todas las funciones administrativas y operacionales asignadas, lo que genera sobrecarga laboral y consecuencias patológicas como estrés, agotamiento, depresión y fatiga mental, afectando considerablemente la salud y bienestar del recurso humano de la organización. Por esta razón se apoyó a esta Sede en los procesos de Telemercadeo, archivo de documentos, control de calidad, envío de correspondencia, elaboración de informes, tabulación de encuestas y atención al cliente, contribuyendo de este modo a la reducción de carga laboral y mejorando así la calidad de vida de los trabajadores de la CCN – sede La Plata.

Palabras claves: Sobrecarga laboral, Funciones administrativas, Funciones operacionales, Salud, Recurso humano.

ABSTRACT

The Neiva's Cámara de Comercio – CCN counts with a great acknowledgement in the southern part of the country, outstanding as one of the most important institutions in Huila Department, thanks to its contributions to the social and economic growth, helping with the sustainable and continuous development of the region and also improving continually the life's quality of Huila's inhabitants.

The CCN renders its services in the 37 municipalities of Huila department. To do it so it has with 4 offices in the whole department: Neiva, Pitalito, Garzón and La Plata dedicated to the management of trading tracking and public functions delegated by the National Government, linking a wide amount of civic, cultural, trading, social and enterprise related programs that go in favor towards the development of the region and the country.

According to the number of activities in which the institution exerts for the fulfillment in its objectives, the CCN- whose facility is located in La Plata has little personnel for the development of all the management and operational functions assigned, which creates a working overload and pathological consequences such as stress, tiredness, depression and mental fatigue, affecting considerably the health and welfare of the human resource in the organization. This is why this facility was given support in the telemarketing, filing, quality control, and mailing, inform creation, surveying and customer service, helping this way to the reduction in the working load and improving the workers' quality of life in La Plata's facility.

Keywords: Working Overload, Management functions, Health, Human Resource

INTRODUCCION

La Cámara de Comercio de Neiva se ha convertido en una de las instituciones más importantes del Departamento, gracias a su liderazgo en procesos estructurales de toma de decisiones políticas, sociales y económicas las cuales buscan la competitividad empresarial, para de este modo contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de los huilenses. Debido a lo anterior esta institución mercantil se ha certificado con la Norma ISO 9001 junto con cada una de sus sedes: Pitalito, Garzón y La Plata. Pero además de esta norma implemento la Norma ISO 26000 sobre Responsabilidad Social Empresarial, adopto la gestión por competencias para direccionar su recurso humano y acogió la política y el plan de bienestar social. Por tanto la Cámara de Comercio de Neiva - Sede La Plata es una institución privada dedicada a la administración de registros y funciones públicas encargadas por el Gobierno Nacional. A su vez vincula numerosos programas cívicos, culturales, comerciales, sociales y empresariales (competitividad, emprendimiento, innovación y formalización empresarial) los cuales contribuyan al desarrollo sostenible de la región. (Cámara de Comercio de Neiva, 2014).

Después de conocer la actividad económica de esta entidad es necesario definir algunos términos para mayor comprensión de la reciente Experiencia Profesional Dirigida o también conocida como Pasantía (Opción de trabajo de grado). Según Artículo 71 del reglamento estudiantil de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD, 2013) estipula que: la Opción de grado que realiza el estudiante en su campo de conocimiento o profesión, con el fin de poner en práctica, actualizar y fortalecer sus competencias, establecer redes de cooperación interinstitucional nacional e internacional y fortalecer su formación integral. Como producto de la pasantía, el estudiante deberá producir un informe acorde a los lineamientos y protocolos establecidos por su programa de procedencia.

Es por este motivo que el presente informe de pasantía tuvo como objetivo principal Apoyar a la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata, en el adecuado cumplimiento de las funciones administrativas y operacionales que contribuyeron al buen funcionamiento y mejoramiento continuo de la institución. Por consiguiente para el logro del actual proceso fue necesario planear estrategias que dieron soluciones precisas a la situación que se evidencio dentro de la organización.

El documento presenta un breve resumen, el problema que dio origen al proceso de pasantía, la justificación, los objetivos propuestos, el marco referencial (teórico, conceptual y contextual); seguidamente se presenta el cronograma de actividades, las funciones administrativas y operacionales desarrolladas acorde con las especificaciones del superior inmediato de la CCN para dar cumplimiento a lo formulado por el estudiante Unadista; posteriormente se refleja la metodología y resultados obtenidos que se llevaron a cabo con el fin de efectuar el propósito de esta Experiencia Profesional Dirigida y así cumplir con los requisitos exigidos por la Universidad para obtener el título profesional en Administración de empresas.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Existe poco personal en la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata para desarrollar todas las funciones administrativas y operacionales creadas para el personal calificado de la Sede lo que genera sobrecarga de trabajo afectando considerablemente la salud y bienestar del recurso humano presente en la institución.

El exceso de trabajo trae consigo consecuencias tales como estrés, agotamiento físico, depresión por los dos anteriores efectos, repercusiones psicológicas como trastornos por ansiedad (sensaciones de tensión psíquica, irritabilidad, tendencia a sobresaltarse por cualquier estímulo externo como ruidos entre otros, susceptibilidad frente a los demás y dificultad para relajarse entre otros.). (La Página de la Vida, 2008).

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta esta problemática que aqueja a la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata; nace el siguiente interrogante para brindar posibles soluciones a esta situación: ¿Qué acciones se pueden realizar en el marco de Experiencia Profesional Dirigida con la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata para apoyar las funciones administrativas y operacionales, que contribuyan a mejorar el funcionamiento de la institución?

1.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

1. ¿Qué actividades se pueden ejecutar para administrar los archivos generados por la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata?
2. ¿Cuál es el proceso a efectuar para el desarrollo de eventos de Telemercadeo?
3. ¿Qué técnicas de apoyo se pueden desarrollar en las funciones administrativas?

4. ¿Cuál es el grado de aceptación del cliente respecto a la prestación del servicio?

2. JUSTIFICACION

La sobrecarga de trabajo es una de las situaciones que más afecta hoy en día el rendimiento de los empleados dentro una organización, debido a que este acontecimiento genera consecuencias tales como estrés, agotamiento, bajo rendimiento laboral, retraso en la entrega puntual de resultados, acumulación de trabajo entre otros más. Esta problemática es causada por el poco personal existente en las entidades lo que crea excesivas cargas de trabajo en búsqueda de más productividad por parte de las empresas, sin darse cuenta que esa investigación no va de la mano de una organización eficiente del trabajo. (Olarte Ávila, 2007)

Actualmente la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata presenta grandes dificultades en el adecuado cumplimiento de las funciones administrativas y operacionales debido al poco recurso humano existente en la institución, para desarrollar estas funciones o actividades y así equilibrar la carga laboral. De acuerdo a lo anterior y según el marco de convenio los funcionarios de la sede han solicitado pasantes que puedan ofrecerles apoyo para el desempeño de sus funciones. Por tanto surgió la necesidad de apoyar a la entidad en el adecuado cumplimiento de las funciones administrativas y operacionales, lo que permitió que la organización evidenciara un buen funcionamiento y un correcto cumplimiento de sus objetivos.

Con el adecuado apoyo a la organización se logró dar soluciones asertivas a cada una de las funciones existentes, ya que esta problemática deteriora la salud y el bienestar de sus empleados, debido al exceso de trabajo diario lo que impide el excelente rendimiento de los empleados y genera consecuencias como estrés, agotamiento físico, depresión y repercusiones psicológicas. Además de lo anterior esta situación creo la oportunidad de poner en práctica algunas de las competencias adquiridas en el programa de Administración de Empresa ofrecido por la UNAD. El presente informe de pasantía está relacionada con la línea de investigación “Gestión de las organizaciones” la cual tiene como objetivo principal contribuir a la solución de la problemática organizacional privada y pública

mediante la construcción de conocimiento alrededor de las ciencias de la gestión y la administración.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Apoyar a la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata, en el adecuado cumplimiento de las funciones administrativas y operacionales que contribuyan al buen funcionamiento y al mejoramiento continuo de la institución.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Revisar y organizar los archivos de la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata, de acuerdo al sistema de gestión de calidad que la institución emplea.

INDICADORES:

- Número de archivos revisados durante el periodo de pasantía.
- Numero de archivos organizados durante el periodo de pasantía.

- ❖ Promover y apoyar los diferentes eventos de Telemercadeo y demás tareas inherentes al cargo según las disposiciones del superior inmediato.

INDICADORES:

- Número de eventos realizados durante el tiempo de la Experiencia Profesional Dirigida.
- Número de eventos apoyados en el proceso de pasantía.
- Número de tareas realizadas inherentes al cargo.
- Número de tareas totales.

- ❖ Desarrollar procesos de escaneo y digitación según los requerimientos de la organización.

INDICADORES:

- Número total de procesos de escaneo y digitación.
- Número de procesos de escaneo y digitación realizados en el tiempo de duración de la pasantía.

- ❖ Atender requerimientos de cliente interno y externo de la institución, procurando una adecuada atención en el servicio.

INDICADORES:

- Número total de requerimientos de cliente interno y externo.
- Número de requerimientos de cliente interno y externo atendidos en el proceso de pasantía.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEORICO

Con el propósito de profundizar en las temáticas concernientes a la propuesta de pasantía, es importante tener en cuenta algunos referentes teóricos que den claridad al proceso que se efectuó en la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata.

4.1.1 Teorías de la administración. La administración científica de Frederick Taylor está basada en la forma de trabajar de las personas. Llegando a la conclusión de que el trabajar de manera eficiente es más productivo que el trabajo duro (Uhlig, 2015). Además Taylor estableció cuatro principios de la administración, que darían como resultado de su seguimiento una mayor prosperidad, para los empresarios y directores que conseguirían mayores beneficios, como para los empleados que lograrían un mejor pago y beneficio por su trabajo (Villalobos, Ramírez & Espitia, 2013).

El reconocido padre de la teoría administrativa, Henry Fayol, definió catorce principios de la administración, los cuales se basan en el factor de producción. Uno de sus postulados fue: “La división del trabajo que permite reducir el número de objetos hacia los cuales tiene que dirigirse la atención y el esfuerzo” (Navarro Fernández, 2004).

Según Max Weber, padre de la teoría de la burocracia, se refiere a esta como a “una organización ideal caracterizada por la división del trabajo, una jerarquía definida con claridad, reglas y regulaciones detalladas y relaciones impersonales todo ello basado en la autoridad legal” (García González, 2008).

Mary Parker Follet (citado por García González, 2008) afirma que las organizaciones deben inclinarse hacia una ética grupal mas no individual. “El potencial individual, (...), se mantiene así, como potencial, hasta que se expresa a través de la asociación grupal”.

La Gran Depresión de 1929 hizo comprender a los administradores que el mundo empresarial se estaba convirtiendo en algo muy complejo, con problemas humanos que los gerentes debían reconocer y encarar, y al mismo tiempo la

legalización en 1935 de la ley Wagner que dio al trabajo organizado el derecho a la negociación colectiva, impulsaron a los administradores a considerar el elemento humano dentro de la organización. (García González, 2008, p.7)

Elton Mayo y un equipo de investigación de Harvard (citado por García González, 2008) identificó que algunos componentes sociológicos y psicológicos influyen “no sólo sobre la motivación del trabajador y su actividad, sino sobre su producción”.

Douglas McGregor (citado por Vázquez Domínguez, 2008) en su teoría X basada en conceptos y premisas incorrectas y distorsionadas sobre la naturaleza humana y en su teoría Y que se basa en un conjunto de suposiciones de la teoría de la motivación humana, las cuales evidencian la influencia del entorno laboral sobre la motivación y el desempeño del trabajador dentro de una organización.

Frederick Herzberg (citado por García González, 2008) centró sus investigaciones en los factores que influyen en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, estableciendo la Teoría de los dos factores como son la autoestima y realización.

4.1.2 Administración del recurso humano. Con el pasar del tiempo se ha modificado radicalmente la conceptualización de la administración de recurso humano, como se evidencia a continuación: Para la década de 1950 se conoció como administración de personal, el cual consistía en gestionar personas de acuerdo a lo indicado por la legislación laboral, como también la administración de los conflictos generados constantemente. Alrededor de los años 60 el individuo fue calificado como el medio fundamental para lograr el éxito de una organización. Para la década de 1970 las personas fueron consideradas como recursos productivos o agentes pasivos cuyas actividades deben ser planeadas y controladas a partir de las necesidades de la empresa. Y actualmente la administración de recursos humanos se conoce como la capacidad de administrar con las personas ya que este será el recurso más importante de una organización, es por ello que la moneda del futuro ya no será financiera, será capital intelectual (Vázquez Domínguez, 2008).

Según Vázquez Domínguez (2008) el capital intelectual de una empresa está compuesto por los siguientes activos intangibles:

Capital Interno: integrado por la estructura interna de la organización,

(conceptos, modelos, sistemas administrativos y de cómputo, las personas, la cultura o el espíritu organizacional).

Capital Externo: Compuesto por la estructura externa de la organización, (las relaciones con los clientes y proveedores, marcas registradas, patentes y el prestigio de la empresa)

Capital Humano: Constituido básicamente por los talentos y competencias de las personas. Su utilización plena requiere de una estructura organizacional adecuada y una cultura democrática e impulsora.

4.1.3 Teorías sobre la carga de trabajo y la administración del tiempo.

Según Christopher Wickens (Citado por Chinn, 2015) creador de la teoría de recursos múltiples:

A través de la identificación de diversas "fuentes" de recursos mentales que las personas utilizan para realizar múltiples tareas al mismo tiempo (...). Las fuentes incluyen etapas de tareas como: percepción, cognición y respuesta; estímulos de los sentidos visual, auditivo, táctil y olfativo, y el razonamiento o procesamiento, incluyendo procesos subconscientes, simbólicos y lingüísticos.

Regla 80/20 establecida por Joseph Juran (Citado por Chinn, 2015) quien afirma que:

El 20 por ciento del trabajo requiere el 80 por ciento del tiempo. Llamó a esto "lo poco vital y lo mucho trivial". Las tareas que se encuentran dentro del 20 por ciento, o lo poco vital, componen el 80 por ciento de los resultados. Cuando se aplica a la carga de trabajo y la administración del tiempo, esto significa que los trabajadores deben enlistar y priorizar su trabajo, luego enfocar su tiempo y esfuerzos en el 20 por ciento vital de su trabajo.

Ley de Parkinson¹ desarrollada por Cyril Northcote Parkinson (Citado por Chinn, 2015) quien afirma que "Si distribuyen demasiado tiempo, posponen la labor y el trabajo no se completará hasta el último minuto. Si no se asigna suficiente tiempo, el trabajo no se hará debido a que el empleado no puede completarlo en el tiempo asignado".

¹ Esta teoría asegura que el trabajo se expande para llenar el tiempo disponible.

Estas teorías de la carga de trabajo tienen implicaciones para la administración del tiempo. El realizar múltiples tareas puede no ser una solución viable debido a que las tareas que requieran los mismos recursos mentales entran en conflicto entre sí y la complejidad de cada tarea puede afectar la calidad del trabajo realizado en otra tarea. (Chinn, 2015).

4.1.4 Teorías de la salud laboral y carga de trabajo. De acuerdo a los anteriores temas y teorías es importante tener en cuenta algunos conceptos y leyes sobre la salud laboral y carga de trabajo como se describen a continuación:

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud - ISTAS (2015) señala que la salud laboral se “construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad”.

Hart & Staveland (citados en Docsetools,2015) definen la carga de trabajo como "La percepción de la relación entre la cantidad de capacidad de procesamiento mental o de los recursos y la cantidad requerida por la tarea”.

“La carga de trabajo es el conjunto de aquellos requerimientos psicofísicos a los que se ve sometida una persona durante su jornada laboral” (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia - CROEM, 2011, p.12).

De acuerdo a la Teoría Wickens (citado en Docsetools,2015) afirma que:

El exceso de carga de trabajo causada por una tarea utilizando el mismo recurso puede causar problemas y dar lugar a errores o la realización de tareas más lento (...). La relación entre la carga de trabajo y el rendimiento es compleja. El rendimiento puede verse afectado por la carga de trabajo cuando es demasiado alta o demasiado baja. Sosteniendo baja carga de trabajo puede conducir al aburrimiento, pérdida de la conciencia de la situación y reducir el estado de alerta. Como cuando la carga de trabajo aumenta, el rendimiento no puede disminuir a medida que el operador puede tener una estrategia para el manejo de demandas de la tarea.

Así mismo caballano.com (2008) asevera que la sobrecarga de trabajo o estimulación excesiva se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer. La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han

de realizar muchas operaciones en poco tiempo debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida, y a los apremios de tiempo o ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición de la fatiga mental, disminuyendo así la eficiencia del operador y haciendo que unas mismas exigencias supongan una carga más importante (...). La sobrecarga cualitativa en cambio se refiere a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador, es decir, la sobrecarga cualitativa no consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo.

Uno de los modelos más avanzados de carga de trabajo fue desarrollado por K Tara Smith (citado en Docsetools,2015):

El modelo desarrollado por Smith fue integrado por las teorías de Wickens, McCracken y Aldrich y Hopkins para producir un modelo que no sólo predice la carga de trabajo para una tarea individual, sino también indica que la carga de trabajo puede cambiar dado la experiencia y la capacitación a nivel de las personas que llevan a cabo esa tarea.

En el contexto actual en el que nos encontramos, en el que prevalece la globalidad, la inestabilidad y la incertidumbre, se observa un alto nivel de complejidad. Es un escenario dinámico, de fusiones empresariales, reingeniería de recursos humanos y desarrollo tecnológico exponencial, donde prima la necesidad de reducción de costes, la demanda en el aumento de la productividad y de la satisfacción del cliente. Estas presiones laborales se ven además afectadas por otros aspectos sociales que también han cambiado y que generan una mayor presión al desempeño laboral de las personas, como por ejemplo un menor nivel de autonomía, una mayor sobrecarga debido a la reducción de personal, el aumento de las demandas emocionales, o que los objetivos del trabajo no estén bien definidos, no sean muy claros o no se reciba feedback sobre ellos. (Rodríguez Carvajal & Rivas Hermosilla, 2011).

Es por ello que El Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Trabajo de Colombia (citados por Ceballos, 2013) han implementado:

Una mayor legislación en materia de prevención y riesgos laborales, dentro del marco del Plan Nacional de Desarrollo (Ley 1450 de 2011), que señala necesario impulsar las intervenciones en salud ocupacional y los entornos laborales saludables. Para esto se requiere profundizar, continuar y evaluar las estrategias y programas en la detección y control de factores de riesgo, entre los cuales se halla el fomento de estilos de trabajo, vida sana y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

El 11 de julio se expide la Ley 1562 de 2012, la cual fue modificada por el Sistema General de Riesgos Laborales, donde se amplía el concepto y definición del régimen, aumenta la cobertura, concreta un mayor control a los factores de riesgos en el ámbito laboral, regula la noción de accidente de trabajo y enfermedad laboral y define el Ingreso Base de Liquidación para el reconocimiento de prestaciones económicas, entre otros aspectos. Además propone como objetivo mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el mismo entorno, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

Además, la Resolución 1841 de 2013, define la dimensión de salud y ámbito laboral que representa los aspectos fundamentales que por su magnitud o importancia se deben intervenir, preservar o mejorar, para garantizar el bienestar de los colombianos, sin distinción de género, etnia, ciclo de vida, nivel socioeconómico o cualquier otra situación diferencial.

4.1.5 Problemas de salud por el exceso carga laboral. La sobrecarga laboral genera consecuencias tales como el estrés, fatiga mental y depresión, a continuación se describe cada una de estos efectos generados en la salud del trabajador, como también algunas teorías acerca de los respectivos temas.

4.1.5.1 Estrés. De acuerdo al Enfoque fisiológico introducido por el endocrinólogo Hans Selye (citado por caballano.com, 2008) quien definió el estrés como “trastorno general de adaptación lo que conoció en su momento como un conjunto de procesos y estados fisiológicos que responden de distintos estímulos o estresores”.

Banchs, González y Morera (citados por Ramírez, 2012) afirma que el “estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control”. Para Comín Anadón, de la Fuente Albarrán y Gracia Galve (2008) afirman que “el estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece” (p.4).

Según Jones, Hodgson, Clegg y Elliot (citado por Cox, Griffiths y Rial González, 2005) “los trabajadores que registraban niveles elevados de estrés y enfermedades relacionadas con el estrés tenían una probabilidad 4,5 veces mayor

de presentar problemas relacionados con el «trabajo contrarreloj» y «exceso de trabajo» en comparación con la población activa en general” (p.77).

Otra definición relacionada a esta patología según Gil Monte (2001) es:

El síndrome de quemarse por el trabajo que se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Es por ello la importancia de analizar la situación actual del lugar de trabajo para poner en marcha un control de prevención a cada una de las secuelas generadas por la carga laboral.

4.1.5.2 Fatiga Mental. Según Sebastián García y Del Hoyo Delgado (2013) definen la fatiga como la “disminución de la capacidad física y mental las personas”, durante y después de haber realizado un trabajo por un lapso de tiempo (p.14)

4.1.5.3 Depresión. Friedman y Thase (citados por Vázquez, Muñoz y Becoña, 2000) testifican que:

La depresión es un trastorno del estado de ánimo. El concepto *trastornos del estado de ánimo* (TEA) se refiere a una diversidad de condiciones clínicas caracterizadas, fundamentalmente, por cambios del estado de ánimo y del afecto. El estado de ánimo es el estado emocional subjetivo de la persona y el afecto es lo objetivo o lo observable del estado de ánimo (p.418).

4.2 MARCO CONCEPTUAL

Según estudios realizados en diferentes partes del mundo la carga laboral y la inadecuada distribución del puesto del trabajo han causado graves problemas de salud a los trabajadores, lo que ha generado grandes desventajas para las organizaciones en lo referente a las relaciones de negocios, esto debido al bajo desempeño del personal lo que los convierte en menos eficientes. Es por esta razón que las empresas deben analizar adecuadamente las situaciones presentadas dentro de la organización para evitar el decaimiento del rendimiento de sus empleados y a su vez predecir problemas de mayor importancia, como la estabilidad de la organización.

El estrés es una de las patologías que mayores consecuencias, genera en la salud del empleado que está expuesto a la sobrecarga laboral. De acuerdo a la reciente encuesta realizada en Europa llevada a cabo por EU-OSHA, las causas de estrés laboral habitualmente más mencionadas fueron: La reorganización del trabajo o la precariedad laboral, 72% de los encuestados; las largas jornadas laborales o una excesiva carga de trabajo 66% y sentirse intimidado o acosado en el trabajo 59% (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2014). En estudios realizados en Colombia, a 16.000 profesionales encuestados por Regus (citado por El Espectador, 2012) concluye que el 38% de trabajadores colombianos se ven afectados por estrés laboral debido la continua incertidumbre de no contar con un contrato a término indefinido, que viene acompañada de la inestabilidad y la baja en los resultados macroeconómicos. De acuerdo a lo anteriores datos, las organizaciones del país deben centrar sus atenciones en el bienestar de sus empleados para finiquitar esta problemática de raíz que los afecta considerablemente como empresa. Es por esta razón que hoy en día los empresarios tratan de implementar medidas de prevención que comprenda las causas, consecuencias, diagnósticos y tratamientos para contribuir al mejoramiento continuo de la calidad de vida de los trabajadores, mejorar su rendimiento y así crear un excelente ambiente de trabajo que motive al personal de la organización.

4.2.1 Estresores laborales. Según lo (citado por Martín Hernández, Salanova Soria y Peiró Silla, 1998) afirman que:

En el marco de la Prevención de Riesgos Laborales, los estresores laborales harían referencia a los 'riesgos psicosociales' que se manifiestan en el trabajo. Tales estresores deben ser correctamente evaluados para su adecuada prevención e intervención en materia psicosocial. Schaufeli y Salanova señalan que los estresores o riesgos psicosociales se pueden categorizar en dos grandes grupos, demandas laborales y falta de recursos. (1) Las demandas laborales aluden a aquellos aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren esfuerzo sostenido, y están asociados a ciertos costes fisiológicos y psicológicos (por ejemplo, el agotamiento). Algunas demandas psicosociales son la sobrecarga cuantitativa (ej. tener demasiado trabajo que hacer en el tiempo disponible), o el conflicto de rol (ej. tener que responder a demandas que son incompatibles entre sí). (2) Los recursos personales y laborales, son aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que resultan funcionales en la consecución de las metas, reducen las demandas laborales y estimulan el crecimiento y desarrollo personal y profesional. Existen dos tipos de recursos: personales y laborales. Los recursos personales hacen referencia a las características de las personas tales como autoeficacia profesional. Por otra parte, los recursos laborales, son entre otros, el nivel de autonomía en el trabajo, el feedback o retroalimentación sobre las tareas realizadas, y la formación que oferta la organización. (pp 10 - 11).

4.2.2 Principales causas y consecuencias del estrés laboral. A continuación se relaciona las principales causas y consecuencias del estrés laboral según Comín et al, (2008, pp.24-26):

Tabla 1. Causas y consecuencias del estrés laboral

PRINCIPALES CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL		
CAUSAS SEGÚN EL TIPO DE TRABAJO	CONSECUENCIAS	
	ALTERACIONES FÍSICAS	ALTERACIONES PSICOLÓGICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Estrés por excesiva tensión física o psíquica: Ocurre en cualquier trabajo en el que el empleado esté sujeto a una gran carga física y mental. • Estrés por aumento de responsabilidad: Se suele presentarse en buenos profesionales a los que cuando la empresa, para estimularles, les aumenta su responsabilidad laboral y no son capaces de afrontarla y se estresan. • Estrés por trabajo repetitivo: El empleado que durante toda su jornada realiza el mismo tipo de trabajo de forma casi automática (trabajos en cadena de producción) es un gran candidato a padecer estrés. 	<p>Alteraciones digestivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Úlcera de estómago. • Colon irritable. • Dispepsia funcional. • Colitis ulcerosa. • Aerofagia. <p>Alteraciones respiratorias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hiperventilación. • Disnea. • Asma psicógena. <p>Sensación de ahogo.</p> <p>Alteraciones nerviosas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de memoria. • Cefaleas. • Insomnio. • Astenia. • Ansiedad. • Cambios de humor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación excesiva. • Falta de concentración. • Falta de control. • Desorientación. • Olvidos frecuentes. • Consumo de fármacos. • Bloqueos mentales. • Hipersensibilidad a las críticas. • Incapacidad de decisión. • Trastornos del sueño. • Adicción a drogas. • Trastornos afectivos. • Trastornos en la alimentación. • Cambios de personalidad. • Miedos. • Fobias. • Suicidios.

Tabla 1. (Continuación)

PRINCIPALES CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL		
CAUSAS SEGÚN EL TIPO DE TRABAJO	CONSECUENCIAS	
	ALTERACIONES FÍSICAS	ALTERACIONES PSICOLÓGICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Estrés por inestabilidad laboral: En la actualidad vemos que las grandes empresas se están reconvirtiendo, aumentando la tecnología y disminuyendo la mano de obra. Esto hace que la recolocación, si no se está lo suficientemente formado, sea muy difícil. • Estrés por aumento de carga mental: Es muy frecuente ya que para desarrollar el mismo trabajo la nueva tecnología obliga a estar en tensión, teniendo que recibir gran cantidad de información que se debe procesar. • Estrés por desmotivación: Se evidencia cuando no se encuentra una motivación para promocionarse y no hay algo que estimule al trabajador lo conduce a un estado de depresión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de consumo de drogas sociales. • Depresión. <p style="text-align: center;">Alteraciones dermatológicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prurito. • Eczema. • Hipersudoración. • Alopecia. • Dermatitis atípica. <p style="text-align: center;">Alteraciones musculares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calambres. • Contracturas. • Rigidez. • Hiperreflexia. • Hiporreflexia. • Dolor muscular. <p style="text-align: center;">Alteraciones cardiovasculares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taquicardia. • Extrasístoles. 	<p>Estas alteraciones psicológicas podrían dar lugar a las siguientes alteraciones de conducta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temblores. • Tartamudeo. • Hablar rápido. • Imprecisión para expresarse. • Falta de apetito. • Bostezos frecuentes. • Conductas impulsivas. • Comer excesivamente. • Risa nerviosa. • Precipitaciones a la hora de actuar. • Deterioro familiar. • Deterioro de la amistad

Tabla 1. (Continuación)

PRINCIPALES CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL		
CAUSAS SEGÚN EL TIPO DE TRABAJO	CONSECUENCIAS	
	ALTERACIONES FÍSICAS	ALTERACIONES PSICOLÓGICAS
<ul style="list-style-type: none"> • BURNOUT (estar quemado): Este término lo aplicó a la patología laboral FREDENBERGER sólo para los profesionales de la educación y de la sanidad. Aunque en la actualidad se aplica a cualquier profesión. Es un agotamiento psicofísico que lleva a un sentimiento de fracaso, con falta de interés hacia las personas que tenemos a nuestro cuidado o falta de interés hacia la tarea que tenemos asignada. • MOBBING (atacar, atropellar): Es la situación en la que una persona recibe estímulos hostiles hacia él por parte de los superiores o de sus propios compañeros. Esta situación, si se prolonga en el tiempo, terminara provocando estrés, que no será causado por el trabajo sino por las relaciones interpersonales. 	<ul style="list-style-type: none"> • HTA. • Dolor precordial. • Aceleración de la arteriosclerosis. • Angina de pecho. • Infarto de miocardio. <p style="text-align: center;">Alteraciones inmunológicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infecciones frecuentes. • Herpes. 	

Fuente: Elaboración propia con datos del estudio.

4.2.3 Medida de prevención. Cox et al. (2005) definen la palabra prevención como “el control frecuente de los peligros y de las exposiciones a los peligros mediante el diseño y la formación de los trabajadores para reducir la posibilidad de que estos trabajadores sufran estrés” (p.110). Es por esto que a continuación se menciona algunas medidas de prevención para controlar estas enfermedades causadas por la carga laboral teniendo en cuenta lo mencionado por Comín et al (2008, pp.28-32):

4.2.3.1 Medidas de prevención en el trabajador.

- ✓ Adecuar horarios para las labores externas al trabajo.
- ✓ Permitir la participación de los empleados en la explicación de sus problemas laborales y a su vez conocer sus ideas para la solución de los mismos.
- ✓ El desarrollo de un trabajo debe de ser compatible con el trabajador y permitir una buena recuperación después de trabajos físicos o mentales muy exigente
- ✓ Conocer las responsabilidades, limitaciones y competencias de cada puesto de trabajo.
- ✓ Saber de forma clara la relación laboral con la empresa. Tipo de contrato, posibilidad de renovación, de ascenso, etc.
- ✓ Personas con puestos de gran responsabilidad es recomendable realizarse un reconocimiento psicomédicos.
- ✓ Suficientes horas de descanso seguidas.
- ✓ Aprender técnicas de relajación para controlar las tensiones.
- ✓ Buscar nuevos hobbies que permitan desconectar con el trabajo. El ocio ayuda a eliminar el estrés acumulado.
- ✓ Planificar los compromisos personales y laborales.
- ✓ Delegar funciones para afianzar la confianza y el trabajo en equipo.
- ✓ Identificar que trabajo tiene mayor prioridad.
- ✓ Evitar las drogas sociales ya que su consumo genera más tensiones.
- ✓ Tener una dieta equilibrada y adecuada al puesto de trabajo.
- ✓ Realizar ejercicio físico de acuerdo con la edad y estado de salud del empleado.

4.2.3.2 Medidas de prevención a nivel de la empresa. Es muy importante tener en cuenta un buen diseño de los puestos de trabajo y la selección de los trabajadores para los mismos:

- ✓ Contratar personal con experiencia en ese trabajo.
- ✓ Evitar los trabajos repetitivos.
- ✓ Rotación en los trabajos repetitivos.
- ✓ Promoción personal.
- ✓ Mejorar la higiene y seguridad informando al trabajador.
- ✓ Informar sobre el estado de la empresa.

4.2.4 Diagnóstico y evaluación. Para evaluar el estrés y sus consecuencias se debe tener en cuenta los anteriores temas, los cuales permitirán identificar el nivel de gravedad del problema causado por el exceso de carga laboral, a su vez se debe tener en cuenta las características individuales del empleado.

Nunca se puede evaluar el estrés de una persona aislándolo de su entorno laboral, familiar y social, ya que estas influencias le están enviando los estímulos que hacen que se desarrolle la enfermedad. Existen en la actualidad una serie de escalas que sirven para poder «medir los estresores» y valorar las emociones de respuesta. Estas escalas sólo deben de aplicarlas especialistas en la materia, ya que si no es una persona experta podría deteriorar más la patología. Podemos valorar también la activación del estrés por otros métodos, midiendo las variaciones fisiológicas de la persona. (Comín et al. 2008, pp.40)

4.2.5 Desgaste laboral. De acuerdo al artículo publicado por empleo.com (2012) define el desgaste laboral como un “Problema que afecta a todo el mundo en cualquier rama de la industria. Sin importar el tipo de trabajo que realizan, las personas pueden experimentar crisis relacionadas con la energía, el grado de compromiso y la efectividad de su trabajo”.

4.2.5.1 Causas del agotamiento. Una de las principales causas del desgaste laboral es el agotamiento; como se muestra a continuación:

El culpar a los empleados por el desgaste es improductivo. Lo productivo es establecer esquemas de trabajo que impulsen al individuo a que se comprometa con el trabajo, mientras se eliminan los aspectos de la organización que se

traducen en desgaste. Existen seis áreas de conflicto: carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, justicia y valores. Cuando un empleado se identifica con la organización en una o más de estas áreas, se promueve una relación de compromiso con el trabajo. A la inversa, el no hacerlo causa desgaste. No hace falta que el empleado esté en discordancia con todas las 6 áreas. Una falta de identificación con unas cuantas es suficiente para alterar las relaciones laborales al grado de que, como consecuencia, se dé el desgaste (...). El reto para la gerencia de las empresas es desarrollar dinámicas de trabajo que aumenten la sensación de compromiso. Para ello, hay que entender a la gente y comprometerse en el diseño de un ambiente laboral que cumpla con sus deseos y expectativas. Los cambios necesarios en la organización no solo resuelven el problema, sino que le brindan a la gerencia la posibilidad de aumentar las utilidades. Pues, a la larga, sólo los empleados comprometidos y fieles son útiles y productivos (empleo.com, 2012)

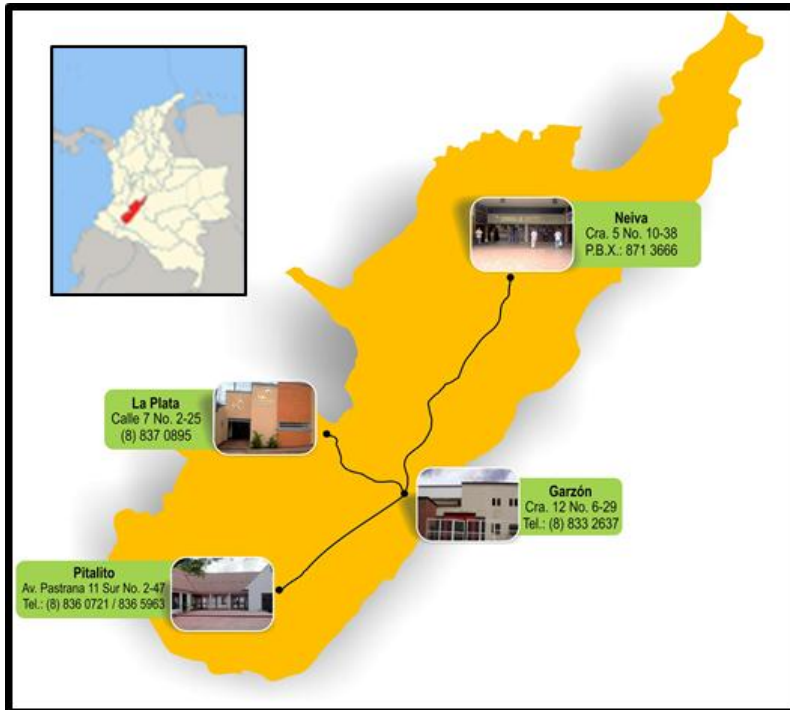
4.3 MARCO CONTEXTUAL

4.3.1 Historia de la Cámara de Comercio de Neiva – (CCN). A continuación se describe una breve reseña histórica del proceso evolutivo de la CCN y sus respectivas oficinas:

La decisión del Presidente de la República, Enrique Olaya Herrera, de crear la Cámara de Comercio de Neiva mediante el Decreto 1674 del 7 Octubre de 1932, obedeció a una petición formal de un grupo de comerciantes y dirigentes gremiales del departamento, que escogen una selecto número de miembros para que los representen y den instalación formal a la institución el 24 de Octubre del mismo año (Cámara de Comercio de Neiva, 2012, p.55). Desde su creación comenzó a desarrollar una importante labor como orientadora nacional, consultora del Gobierno y vocera de los intereses de los gremios y de la comunidad (intermediara para rebaja de impuestos, fletes marítimos y costos de transporte de carga, mayor fluido eléctrico, arreglo de vías férreas y de pista de aterrizaje del aeropuerto de Neiva, y problemática de vendedores ambulantes. Para la década de los 60's la CCN apoya ciento por ciento la causa "operación Huila", promovida por un grupo de jóvenes ilustres, para que el departamento tuviera Universidad. En los 70's las Cámaras de Comercio, dejan de enmarcar su trabajo sólo en lo consagrado en la Ley 28 de 1931 (función registral), para ser mucho más ambiciosas y ser impulsoras del desarrollo regional y nacional. Comienzan las primeras actividades de promoción del comercio (eventos, ferias empresariales). Se crean las oficinas de Garzón y Pitalito, en su orden. Para los 80's se crea la oficina de La Plata, al igual que se dan las primeras misiones comerciales a Venezuela, Estados Unidos

y Ecuador; y se da el proceso de cambio de máquinas de escribir a equipos de cómputo en las oficinas de la CCN. En 1993 se da inicio a la jornada de salud Healing The Children, campaña social que abanderó la CCN en articulación con la empresa privada de la región y el país, y las entidades públicas; en 1994 se crea el Centro de Arbitraje y Conciliación de la CCN (1994); se confiere el manejo del registro de proponentes y de ESAL y; se lidera la expedición de la Ley Páez, para beneficiar a los empresarios de la región, tras la avalancha del río Páez. Para el periodo comprendido entre el año 2000 y 2012 se empieza la remodelación y la modernización de las sedes de la CCN; se descentralizan los servicios de Cámara a los 37 municipios del Huila; se da la conectividad de Neiva y las regiones; nace el centro de formación empresarial (CIE); se certifica la CCN en calidad con sus procesos: registros públicos, desarrollo empresarial y métodos alternos de solución de conflictos. En el 2007 es renovada y extendida a sus sedes: Pitalito, Garzón y La Plata (ver figura 1); se adquiere el Centro Artesanal de Pitalito y allí se acondiciona para la Cámara de Comercio de Neiva- seccional Pitalito, se construye igualmente la sede de Garzón; en el 2007 la Cámara celebra sus 75 años. El evento lo preside el entonces presidente Álvaro Uribe Vélez, quien deja importantes anuncios para el Huila, luego de que el Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio, Ariel Rincón Machado, le pidiera como “regalos” la construcción de las vías de la competitividad; se apoya para la creación de los bancos de alimentos de Neiva, Pitalito y Garzón; se crea el Centro de Atención Empresarial” CAE, servicio que simplifica trámites, costos y tiempos, al empresario que quiere crear empresa; nace el observatorio ciudadano Concejo Visible; entra en funcionamiento el centro de emprendimiento Cámara Emprende; se da la certificación de calidad a 23 empresas huilenses, con el apoyo de la Gobernación del Huila y Ecopetrol; se presenta en el Club El Nogal en Bogotá, ante empresarios nacionales y regionales, el Portafolio de Atracción de Inversión del Huila, realizado por la CCN y la Gobernación del Huila; se da apertura al Centro de Competitividad-Invest in Huila; nace Asamblea Visible; la Cámara de Comercio implementa la Norma ISO 26000 –RSE, gracias a convenio Confecámaras-Ecopetrol; Se termina la construcción del Centro Empresarial Surcolombiano, sede de la Cámara de Comercio de Neiva-seccional Pitalito, con la habilitación de un espacio de 2 mil metros cuadrados, para albergar a cerca de 3 mil personas que asistan a actividades académicas, feriales, artísticas y culturales; en Garzón se construye también una plazoleta con capacidad máxima de acomodación de 1.098 personas. En la actualidad la CCN elabora su nuevo plan estratégico teniendo en cuenta los siguientes lineamientos: Servicios registrales, Centro de Conciliación- Métodos Alternos de Solución de Conflictos; formalización empresarial, emprendimiento, innovación, competitividad, promoción del comercio y RSE (CCN, 2015)

Figura 1. Jurisdicción y sedes de la CCN



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

4.3.2 Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata.

4.3.2.1 Localización. La Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata está ubicada en el casco urbano del municipio de La Plata Huila en la calle 7 número 2-25 Barrio La Pola. La Plata es un municipio de Colombia ubicado en el departamento del Huila con una población de 52.189 habitantes.

El municipio se encuentra localizado en la parte suroccidental del departamento del Huila; en las estribaciones de la Cordillera Central, geográficamente se encuentra situado en las coordenadas 2°23'00" de Latitud Norte y 75° 56'00" de Longitud Oeste. Limita por el Norte con el Departamento del Cauca, por el Sur con el Municipio de La Argentina, por el Oriente con los municipios de Paicol y Pital y por el Occidente con el Departamento del Cauca como lo muestra la figura 2. (Alcaldía de La Plata - Huila Código Postal: 415060, 2015)

Figura 2. Mapa del municipio de La Plata



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio

4.3.3 Portafolio de Servicios. A continuación se describen los servicios que ofrece la CCN y sus oficinas en el departamento del Huila, según lo expuesto en la página web.

4.3.3.1 Registro Mercantil². Es un Servicio público que el Estado ha delegado a las Cámaras de Comercio a través del cual se realiza la matrícula de las personas naturales o jurídicas que realizan actividades mercantiles de manera permanente y se registran los documentos más importantes de los comerciantes, establecidos por la ley, con el fin de dar publicidad a esos registros para que sean conocidos por los terceros generando seguridad jurídica a las relaciones mercantiles. (CCN, 2015)

² Renovar la matrícula mercantil es una obligación. Antes del 31 de marzo de cada año, todos los comerciantes matriculados deben actualizar sus datos para mantener la información mercantil vigente.

4.3.3.2 Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL)³. ESAL son personas jurídicas que se constituyen por la voluntad de sus asociados y realizan múltiples actividades de interés social, cultural, deportivo, recreativo, gremial entre otros, en las cuales no hay reparto de utilidades entre los asociados o fundadores. (CCN, 2015)

Beneficios del Registro de las ESAL:

- ❖ La inscripción otorga la personería jurídica.
- ❖ Da publicidad a los actos y documentos más importantes de la Entidad.
- ❖ Facilita el acceso a créditos y contratos.
- ❖ Facilita la participación en convenios o negocios con los sectores público y privado.
- ❖ Tiene acceso al portafolio de servicios de la Institución en lo que sea compatible con su naturaleza.
- ❖ Otorga seriedad y credibilidad en sus gestiones sociales.

4.3.3.3 Registro Único de Proponentes⁴. Es la inscripción que realizan las personas naturales o jurídicas para efectos de celebrar contratos con las Entidades Estatales, en el cual constan las condiciones de Capacidad Jurídica, Experiencia, Capacidad Financiera y Capacidad Organizacional y Clasificación. (CCN, 2015)

4.3.3.4 Registro Nacional de Turismo (RNT). Deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro es obligatorio para su funcionamiento y debe actualizarse anualmente, antes del 31 de Marzo de cada año. (CCN, 2015)

4.3.3.5 Afiliación. Ser afiliado a la Cámara de Comercio de Neiva, es convertirse en cliente preferencial y acceder a los beneficios y servicios exclusivos. (CCN, 2015)

³ La inscripción de las entidades sin ánimo de lucro debe renovarse cada año dentro de los tres primeros meses, a partir del año 2013.

⁴ Normatividad vigente sobre el Registro único de Proponentes: Ley 1150 de 2007 y la Circular No. 002 de 2014

Beneficios por ser afiliado:

- ❖ Formulario sin costo de renovación de matrícula mercantil.
- ❖ Servicio de renovación del registro mercantil a domicilio.
- ❖ Promoción de su negocio con publicidad impresa en puntos directos de información de la Cámara de Comercio de Neiva y eventos institucionales.
- ❖ Información al día de la Cámara de Comercio de Neiva y de otros temas empresariales de interés, a través del boletín Virtual para Afiliados.
- ❖ Blogs temático para Afiliados.
- ❖ Evento: Encuentro de afiliados.
- ❖ Invitación especial a capacitaciones, conversatorios, eventos empresariales y charlas de interés para Usted, sus empleados y familia.
- ❖ Préstamo sala de reuniones para 10 personas.
- ❖ Descuentos especiales en alquiler de auditorios CCN con ayudas audiovisuales.
- ❖ Descuento en ferias y eventos comerciales de la Cámara de Comercio de Neiva.
- ❖ Descuento del 25% en diplomados y seminarios de la Institución
- ❖ Descuento del 50% en conciliaciones en materia comercial, civil y de familia.
- ❖ Suministro de información comercial (base de datos).
- ❖ Asesorías jurídicas
- ❖ Atención preferencial en consultas y trámites en oficina.
- ❖ Asesoría en Imagen Corporativa.
- ❖ Capacitaciones exclusivas en temas empresariales con inscripción previa.
- ❖ Credencial Oro que le sirve de referencia en otras cámaras de comercio del país.
- ❖ Ventanilla preferencial en el tercer piso.

5. ACTIVIDADES Y/O FUNCIONES

Las funciones y/o actividades a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos propuestos son las siguientes:

5.1 FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

- Manejo de archivo de afiliados según los requerimientos de la organización.
- Atender requerimientos del cliente interno y externo.
- Apoyo al telemarketing de registros públicos (matriculas).
- Apoyo al telemarketing de eventos comerciales de nuevos mercados, emprendimiento, competitividad, formación empresarial, sector económico y de promoción del comercio.
- Demás tareas inherentes al cargo que asigne el superior inmediato.

5.2 FUNCIONES OPERATIVAS

- Apoyo a eventos que realice la Cámara de Comercio sede La Plata Huila.
- Apoyo en escaneo y digitación de acuerdo a los formatos establecidos por la institución.
- Apoyo en repartición en correspondencia y notas de la sede.
- Apoyar los auditorios en sus diferentes actividades.
- Demás tareas inherentes al cargo que asigne el superior inmediato.

6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Debido al gran número de actividades diarias que se ejecutan en la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata, se establece el desarrollo de actividades durante todo el proceso de pasantía, es decir, que cada una de las funciones se desarrolló de acuerdo a lo ordenado por el superior inmediato y de forma paralela. A continuación se ilustra la respectiva planeación para dar cumplimiento a los objetivos propuestos:

Tabla 2. Cronograma de actividades

OBJETIVOS ESPECIFICOS	N°	ACTIVIDADES	MESES / SEMANAS					
			MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
1. Revisar y organizar los archivos de la Cámara de Comercio de Neiva – Oficina La Plata, de acuerdo al sistema de gestión de calidad que la institución emplea.	1	Manejo de archivo de afiliados según los requerimientos de la organización.						
	2	Demás tareas inherentes al cargo que le asigne su superior inmediato						
2. Promover y apoyar los diferentes eventos de telemercadeo y demás tareas inherentes al cargo según las disposiciones del superior inmediato.	3	Apoyo telemercadeo de registros públicos (matriculas)						
	4	Apoyo telemercadeo de eventos comerciales de nuevos mercados, emprendimiento, competitividad, formación empresarial, sector económico y de promoción del comercio.						
	5	Apoyo a eventos que realice la Camara de Comercio sede La Plata						
	6	Apoyo en reparticion en correspondencia y notas de la sede						
	7	Apoyar los auditorios en sus diferentes actividades						

Tabla 2. (Continuación)

OBJETIVOS ESPECIFICOS	N°	ACTIVIDADES	MESES / SEMANAS					
			MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
3. Desarrollar procesos de escaneo y digitación según los requerimientos de la organización.	8	Apoyo en escaneo y digitación de acuerdo a los formatos establecidos por la institución.						
	9	Demás tareas inherentes al cargo que le asigne su superior inmediato						
4. Brindar un adecuado servicio al cliente interno y externo de la institución.	10	Atender requerimientos de cliente interno y externo.						
	11	Demás tareas inherentes al cargo que le asigne su superior inmediato						

Fuente: Elaboración propia

7. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES

7.1 COMPROMISOS

- Realizar todas las actividades que le sean asignadas, según las órdenes y procedimientos impartidos y cumplirlas de forma segura. (Sistema de gestión de calidad)

7.2 RESPONSABILIDADES

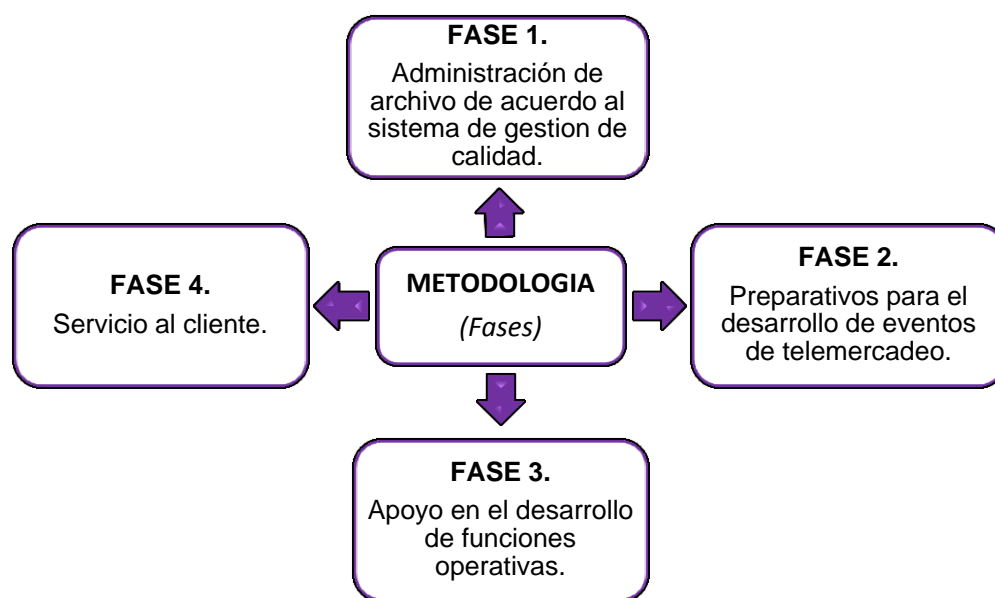
- Conservar en orden y el aseo en los lugares de trabajo en la institución.
- Dar información clara y veraz respecto al estado de salud y condiciones de trabajo.
- Participar activamente en las reuniones de personal con los compañeros de trabajo y dar sugerencias para mejorar las condiciones de trabajo.
- Participar activamente en todas las actividades de re inducción y capacitaciones que realice la entidad.
- Trabajar en forma seria y responsable.

8. METODOLOGIA

Para el desarrollo de la presente propuesta de Experiencia Profesional Dirigida, fue necesario realizar una adecuada planeación de las actividades o funciones a seguir, para así cumplir con los objetivos propuestos y llevar a cabo el apoyo a la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata, en el correcto cumplimiento de las funciones administrativas y operacionales.

De acuerdo con lo anterior, el proceso metodológico se ejecutó en cuatro (4) fases que se especifican a continuación:

Diagrama 1. Fases para el cumplimiento de los objetivos propuestos.



Fuente: Elaboración propia.

8.1 ADMINISTRACION DE ARCHIVO DE ACUERDO AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Para el desarrollo de esta primera fase fue necesario determinar las normas y parámetros que implementa la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata

para la administración de archivos, de las cuales se identificó la ISO 9001 que se centra en todos los elementos del sistema de calidad que debe tener una organización para contar con un sistema efectivo que le permita mejorar la calidad de sus productos y servicios (Herramientas para sistemas de calidad ISO 9001, 2011).

Posteriormente, se dio inicio a la revisión minuciosa de cada uno de los archivos y documentos realizados dentro de la organización para que finalmente fueran archivados en las carpetas correspondientes. Este procedimiento fue indicado detalladamente por compañeras de trabajo asignadas por el (la) jefe inmediato, quienes explicaron la forma adecuada para la revisión de los formularios y documentos así como también las condiciones para archivarlos. Los resultados obtenidos en esta fase permitieron evidenciar el adecuado cumplimiento del objetivo y sus funciones, establecidas en la propuesta de pasantía, como se demuestra a continuación:

- ✓ **Revisión y organización de (2) dos libros de afiliados:** En esta etapa se revisaron los archivos de cada afiliado para verificar el Recibo de afiliación del año 2014 para posteriormente anexar y organizar los recibos faltantes en la carpeta correspondiente a cada afiliado (Figura 3).

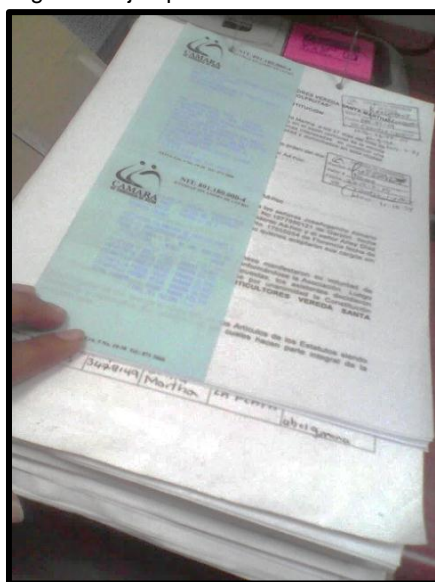
Figura 3. Recibos de afiliados



Fuente: Autora – (CCN Oficina La Plata)

- ✓ **Control de calidad de libros, formularios y documentos:** Consiste en la revisión detallada de los archivos generados a diario por el área de registro, para luego ser escaneados y finalmente archivados. El sistema de control de calidad permite identificar tachones, enmendaduras y espacios vacíos para que sean corregidos o modificados antes de ser subidos a la plataforma del sistema virtual de información que maneja la institución.
- Documentos: El control de calidad que se aplicó en estos escritos fue: 1.) Revisión de firmas 2.) Verificación de los anexos solicitados por la Cámara de Comercio de Neiva de acuerdo al tipo de solicitud por el usuario. 3.) Observación de los sellos generados por la sede para proceder a la asignación de abogado de estudio (Figura 4).

Figura 4. Ejemplo de documentos



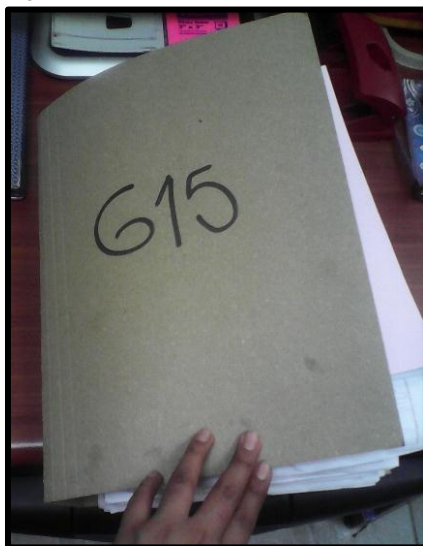
Fuente: Autora – (CCN Oficina La Plata)

- Formularios: Se comprobó que toda la información suministrada en los diferentes formularios que maneja la CCN estuviera completo e impecable, especialmente en los siguientes aspectos: Fecha, tipo de trámite, nombre y apellidos correspondientes o razón social, dirección, código DANE del municipio, país, barrio, autorización para notificaciones al correo electrónico o celular, ubicación de la empresa, actividades económicas, información financiera, estado actual de la empresa, firma del usuario, sellos con la

respectiva información (firma del cajero, fecha y hora). Además de esta información agregar los documentos solicitados al usuario.

- Libros: Al estar completos los libros mercantiles o ESAL se vuelve a realizar el control de calidad correspondiente para verificar que la información registrada sea veraz, confiable y sin inconsistencias para que finalmente sean enviados al área virtual de archivo de Neiva (Figura 5).

Figura 5. Libro ESAL N°615



Fuente: Autora – (CCN Oficina La Plata)

- ✓ **Archivo de documentos en el libro mercantil o ESAL:** Luego de escanear y subir las imágenes a DocXFlow se procede a archivar los documentos y formularios en las carpetas correspondientes de acuerdo al tipo de archivo como se especifica en el siguiente diagrama:

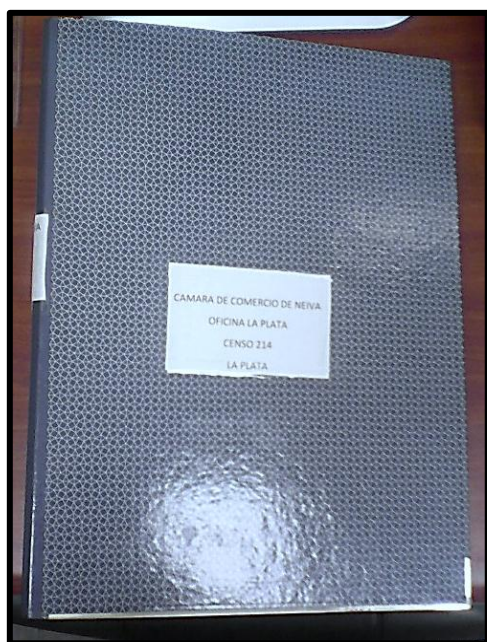
Diagrama 2. Tipos de libros manejados por el área de registro



Fuente: Elaboración propia con datos adquiridos en inducción.

- ✓ **Archivo de encuestas del censo comercial 2014:** Al finalizar la tabulación del censo comercial, se procedió a archivar las 1500 encuestas realizadas en el municipio de La Plata y centros poblados de este municipio (ver figuras 6 y 7).

Figura 6. Carpeta del censo comercial 2014



Fuente: Autora – (CCN Oficina La Plata)

Figura 7. Formato del censo comercial - 2014

CENSO DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES - 2014			
Nº: 707	FECHA: Día: 10 Mes: 7 Año: 2014 Municipio: La Plata		
NOMBRE: _____ NIT/C.C.:			
ESTABLECIMIENTO: _____			
DIRECCION: <u>Carretera 214</u>		TELEFONO/CELULAR: _____	
BARRIO: <u>Verde de Colorado</u>		E-MAIL: _____	
MATERIA MERCANTIL (CAMARA DE COMERCIO DE NEVA OFICINA LA PLATA)			
ESTA MATRICULADO	Nº MATRICULA	AÑO RENOVADO	
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		14	
Actividad Económica: Comercio <input checked="" type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Mixto <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/>			
Lleva contabilidad regular de su negocio: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>			
Nivel de escolaridad: Primaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Bachillerato <input checked="" type="checkbox"/> Tecnólogo <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/> Sin estudio <input type="checkbox"/> Especialización <input type="checkbox"/>			
Generación de empleo: Formal <input type="checkbox"/> Informal <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>			
Se realizarán una serie de Capacitaciones en nuestra Entidad, estaría dispuesto a participar? SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Que tema sugiere?: _____			
Horarios: 8:00am - 12m <input type="checkbox"/> 2:00pm - 5:00pm <input checked="" type="checkbox"/> 6:30pm - 9:30pm <input type="checkbox"/>			
Que actividades Empresariales le gustaría que nuestra entidad implementara?: _____			
Conectividad: Tiene equipo de cómputo? SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Tiene Internet? SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Desde su punto de vista como empresario que programas o acciones se podrían implementar para mantener la Seguridad en nuestro municipio? _____			
Funcionario Responsable: <u>Yaneth Castaño</u>			

Fuente: Autora – (CCN Oficina La Plata)

- ✓ **Revisión y archivo de formatos de la Ley 1429 del 2010:** Cada vez que se elaboró el informe semanal sobre la Ley 1429 del 2010 (Ley de formalización y generación de empleo) se escaneo y archivó las copias como evidencia del mismo, debido a que se enviaban los formatos originales a la sede principal para culminar con el respectivo proceso.
- ✓ **Actualización de archivos de afiliados:** De acuerdo al artículo 12 de la Ley 1727 del 2014 se actualizó la información de los afiliados anexado a los respectivos expedientes el documento donde el afiliado certificó el título profesional obtenido. Como también se revisó y organizó cada una de las carpetas por orden alfabético (Figura 8).

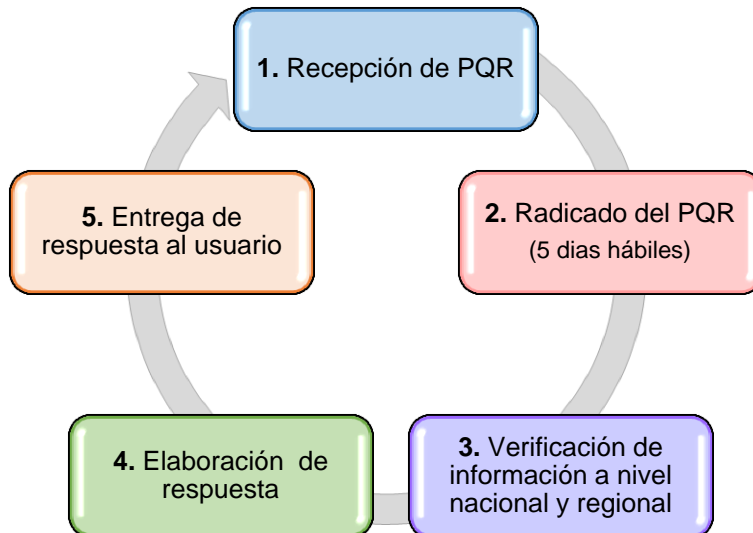
Figura 8. Carpetas de afiliados actualizada



Fuente: Autora – (CCN Oficina La Plata)

- ✓ **Apoyo al proceso de peticiones, quejas o reclamos - PQR:** El acompañamiento a este proceso consistió en la recepción de los documentos presentados por el usuario o entidades estatales a la Cámara de Comercio de Neiva - Sede La Plata para obtener pronta respuesta de la solicitud u observaciones entregadas. El siguiente diagrama describe los pasos para dar respuesta a las solicitudes enviadas

Diagrama 3. Pasos para respuestas de solicitudes



Fuente: Elaboración propia con datos adquiridos en inducción.

- ✓ **Alistamiento de documentos y herramientas para Cámara Móvil:** Se apoyó el alistamiento de los formatos y herramientas requeridos para el desarrollo del evento de renovación de la matrícula mercantil 2015. Los materiales solicitados para el desarrollo del evento fueron: Formularios de persona natural y establecimiento, listado de los municipios, tarifas 2015, formatos de cancelación, mutación entre otros, lapiceros, cosedora, regla, resaltador y sellos. Esta actividad se realiza anualmente en beneficio de los usuarios;
- ✓ **Archivo de correspondencia enviada y recibida:** Después de alistar el correo diario para enviar a la sede principal de Neiva, se archivaban las guías y copias del cierre diario como evidencia de este procedimiento, así como las guías de los correos que ingresaban.

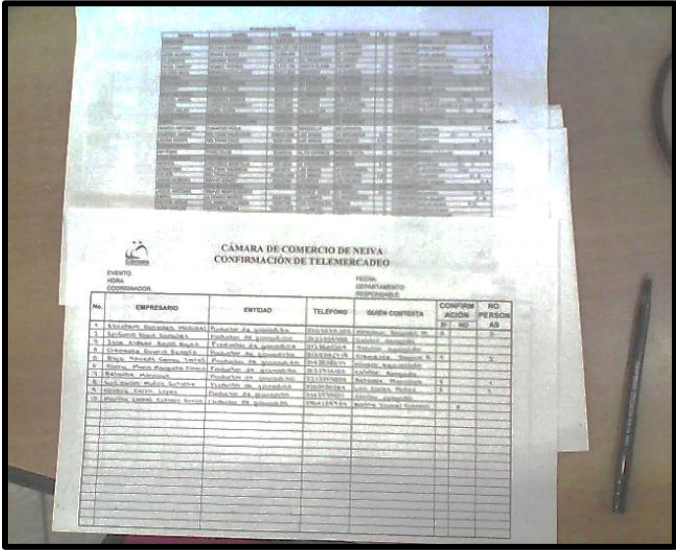
8.2 PREPARATIVOS PARA EL DESARROLLO DE EVENTOS DE TELEMERCADERO

En esta segunda fase del proceso metodológico se llevó a cabo todos los preparativos para la realización de los eventos proyectados en el plan de acción 2014, para ello se tuvo en cuenta el proceso de logística y promoción de

actividades. Al culminar los anteriores pasos se procedió al desarrollo de los eventos de telemarketing para confirmar la asistencia de los invitados y así finalizar con los últimos preparativos. A continuación se describen los resultados obtenidos en la presente fase:

- ✓ **Evento de telemarketing a los productores de granadilla:** Se apoyó este evento en el proceso de telemarketing, para confirmar la asistencia de los interesados en acudir a la socialización del programa Rutas competitivas de la granadilla en el municipio de La Argentina (Figura 9).

Figura 9. Formato de telemarketing a los productores de granadilla



Fuente: Autora – (CCN Oficina La Plata)

- ✓ **Apoyo al evento “Taller diseño en artesanías”:** Se apoyó esta actividad por medio del proceso de telemarketing, para invitar a los artesanos del municipio de La Plata a participar de la actividad y así confirmar su asistencia. Por otra parte se colaboró en la organización del auditorio y en el manejo de la planilla de asistencia (Ver figuras 10, 11 y 12)

Figura 10. Taller diseño en artesanías



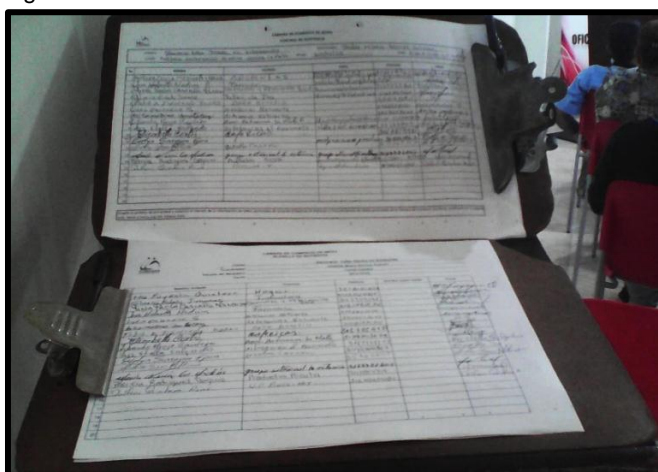
Fuente: Autora – Auditorio (CCN Oficina La Plata)

Figura 11. Formato de telemercadeo del taller diseño en artesanías

CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA CONFIRMACIÓN DE TELEMERCADERO					FECHA: _____ DEPARTAMENTO RESPONSABLE: _____	
EVENTO HORA COORDINADOR						
No.	EMPRESARIO	ENTIDAD	TELEFONO	QUÉN CONTESTA	CONFIRMACIÓN	PERSONAS
					SI	NO
1	Jorge Daniel Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	314 300 1983	Alfonso Aguilar Trujillo		
2	Rafael Pineda Romero Subirán	Cooperativa de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
3	Fabrizio Roberto Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
4	Miguel Ángel Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
5	Alfonso Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
6	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
7	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
8	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
9	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
10	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
11	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
12	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
13	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
14	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
15	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
16	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
17	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
18	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
19	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
20	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
21	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
22	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
23	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
24	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
25	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
26	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
27	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
28	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
29	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		
30	Wendell Aguilar Trujillo	Asociación de Artesanos de Neiva	310 313 3023	Alfonso Aguilar Trujillo		

Fuente: Autora – Auditorio (CCN Oficina La Plata)

Figura 12. Planilla de asistencia del taller diseño en artesanías



Fuente: Autora – Auditorio (CCN Oficina La Plata)

- ✓ **Telemercadeo “Renovación de la matrícula mercantil 2014 - 2015”:** Cada semestre del año un funcionario de la sede se comunica con los usuarios para recordarles e invitarlos a renovar su matrícula mercantil del año correspondiente; por esta razón se realizó el proceso de telemercadeo en dos oportunidades. Una realizada en el mes de Julio de 2014, sin embargo no se logró culminar ya que el superior inmediato ordenó tabular el censo comercial del mismo año (figura 13). El segundo telemercadeo se empezó en el mes de Enero de 2015 y no se finalizó por la culminación del convenio de pasantía.

Figura 13. Formato de telemercadeo de renovación - 2014.

NO. MATRÍCULA	NO.	FECHA DE LA LLAMADA			OBSERVACIONES				FECHA DE COMPROMISO	SEGUIMIENTO	
		DÍA	MES	AÑO	Número Equivocado	Tel. Fuera de servicio	Se dejó Mensaje (Nombre)	Otro (Indique)		Se habló con el comerciante	Renovó \$ (Indique Ingresos)
166847 Carlos Estren Medina	1	30	07	14				No contactado			
	2										
	3										
167432 María Nubia Sierra Martínez	1	30	07	14					X	pagosa	
	2										
	3										
167964 Elicana Patricia Lagos	1	30	07	14				No contactado			
	2										
	3										
168706 Luis Antonio Murcia	1	30	07	14				pagosa			
	2										
	3										

Fuente: Cámara de Comercio de Neiva - Sede La Plata

- ✓ **Telemercadeo documentos devueltos, libros de registros y formularios de registro único empresarial y social - RUES:** A diario se realizó el seguimiento a los documentos, libros y RUES ingresados a la oficina para ser estudiados. A continuación se detallan los escritos que se les realizó el seguimiento:


- ❖ **Documentos:** Se ejecutó el telemercadeo y registro de devolución de documentos, para manifestarle al usuario que el documento ingresado presentaba falencias las cuales deberían ser corregidas para su reingreso y aprobación. Además se les informaba que contaban con 30

días hábiles para reclamar el documento o de lo contrario debían iniciar el respectivo trámite para culminar con el proceso (Figura 14).

- ❖ Libros: Después de ser registrados y sellados cada uno de los libros (libro de actas y libro de accionistas) se procedió a llamar a los usuarios para comunicarles que los folios estaban a su disposición (Figura 14).
- ❖ Registro único empresarial y social – RUES: Se le informó a los interesados la devolución de su formulario por motivos de inconsistencias halladas, las cuales no permitieron la finalización del trámite (Figura 14).

NOTA: El usuario al acudir a la oficina se efectuó la respectiva entrega de los documentos y libros como se evidenció en la planilla de entrega.

Figura 14. Planilla de telemercadeo de libros, documentos y RUES devueltos

 **PLANILLA DE TELEMERCADERO Y REGISTRO DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS**
FECHA:

NOMBRE DESTINATARIO	FECHA LLAMADA	QUIEN CONTESTA	QUIEN RECIBE	FECHA ENTREGA/ENVIO	No. GUIA
Grupo Asociativo Proalcaes			Grupo Asociativo Proalcaes	15/08/2014	MCR0062104
Asociación Barrio Los Libertadores Tercera Etapa		Fuera de Servicio	Asoc. Barrio Los Libertadores Tercera Etapa	15/08/2014	MCR0062108
Junta Administradora de servicio del Acueducto de las veredas Año Mirador y Buena Vista			Junta Administrativa del Serv.	15/08/2014	MCR0062105
Asociación de vivienda Villa Mejor			Asociación de vivienda Villa Mejor	15/08/2014	MCR0062107
Asociación de padres y madres de familia de la I.B Las Mercedes del Municipio de Natagá N.		Fuera de Servicio	ASPAFIEMEN	15/08/2014	MCR0062106
Grupo Ecologico El Garruchal		Fuera de Servicio	Grupo Ecologico El Garruchal	19/08/2014	MCR0062109
Asociación agropecuaria El Tacimiento Municipio de Natagá	15/08/2014	Magnolia Sans	Magnolia Sans		
Comite Prodesarrollo de la Tercera Edad			Orlando	19/08/2014	
Empresa Cafe Villa Eulin S.A.S	15/08/2014	Elkin	Elkin	15/8/2014	
Servicios Peniel Ltda	15/08/2014	No contesto			
Asociación Agrocomercial coffee mujeres (AGROCOFF) del municipio de La Plata	15/08/2014	No Contesto	Maria Calderon	15/08/2014	
Aminta Cuellar Santiva circuito	15/08/2014	Aminta C.			
Juzgado Primero Promiscuo del			Juzgado primero promiscuo del circuito	19/08/2014	MCR0062110
Juzgado Unico Civil Municipal			Juzgado Unico Civil Municipal	19/08/2014	MCR0062111
Servicios Peniel Ltda			Servicios Peniel Ltda	22/08/2014	MCR0062119
Cafe La Reforma Ltda	22/08/2014	Nodiel Medina	Nodiel	26/08/2014	

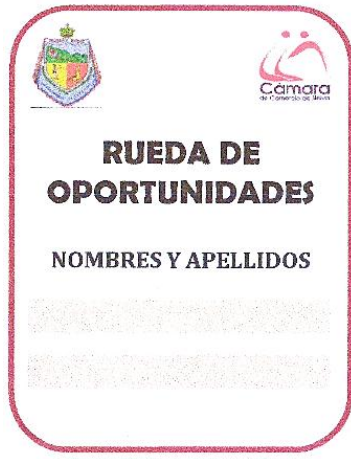
Fuente: Cámara de Comercio de Neiva - Sede La Plata

- ✓ **Correo Certificado:** Ocho días después de la realización del telemercadeo de documentos devueltos se procedió a enviar la carta de devolución del

documento, creado por el abogado asignado para ser ajustado por los implicados en el tema. Para esto se dejó una copia de la notificación y se continuo con la elaboración de la guía para que finalmente se envíe el Correo certificado (figura 14)

- ✓ **Apoyo a la II Feria Agroindustrial en el municipio de Nátaga:** Se diseñaron escarapelas, habladores y letreros para apoyar la II Feria Agroindustrial en el municipio de Nátaga (ver figuras 15, 16 y 17).

Figura 15. Diseño de escarapelas



Fuente: Elaboración propia

Figura 16. Diseño de letreros



Fuente: Elaboración propia

Figura 17. Diseño de habladores



Fuente: Elaboración propia

- ✓ **Curso de muñecos navideños:** Se hizo el respectivo telemarketing para invitar a los afiliados a participar del curso de muñecos navideños que se desarrolló del 06 de septiembre al 01 de Noviembre del 2014. Así mismo se apoyó la culminación del curso desarrollado en el parque principal frente a las instalaciones de Utrahuilca. (figura 20)

Figura 20. Curso de muñecos navideños



Fuente: Auditorio – CCN Oficina La Plata

- ✓ **Envío de notificaciones de la Ley 1429 del 2010:** De acuerdo a la Circular 03 “Comerciantes que no se acogieron a la Ley 1429 del 2010”, se solicitó la base de datos para identificar los beneficiarios de la Ley de Formalización y Generación de Empleo. Seguidamente se imprimieron 590 notificaciones (figura 21) entregadas en el municipio de La Plata y municipios aledaños. Para el envío de las cartas, se elaboraron a mano 168 guías que fueron entregadas a Surenvios y las demás guías fueron diligenciadas sistemáticamente por la empresa contratada.(Ver Anexo digital A)

Figura 21. Notificación de la Ley 1429 del 2010

La Plata H, Septiembre 03 de 2014

Señor
APELLIDOS Y NOMBRES
Dirección

La Argentina
Celular

Apreciado Comerciante:

La Cámara de Comercio de Neiva, dando cumplimiento a la Circular 003 de 2014, expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, respecto a la aplicación de la Ley de formalización y generación de empleo 1429 de 2010, se permite comunicarle que verificada la información de nuestros comerciantes que reposa en los archivos del registro mercantil, se estableció que su empresa no aparece como beneficiaria de la Ley 1429 de 2010 y sus Decretos Reglamentarios.


Se hace necesario entonces que en su condición de matriculado -persona natural o representante legal de la persona jurídica inscrita- informe a esta entidad dentro de los 30 días siguientes al recibo de esta comunicación, si desea o no acogerse a los beneficios de la ley 1429 de 2010.

Es de precisar que si su decisión es la de NO acogerse a los beneficios de la ley, lo manifieste expresamente y por escrito dentro del término previsto, en cualquiera de nuestras oficinas en Neiva, Pitalito, Garzón y La Plata. En caso de guardar silencio se entenderá que su respuesta es POSITIVA en el sentido de acogerse a los beneficios y deberá entonces acercarse a nuestras oficinas, en el horario de 7 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 5 p.m., para efectos de hacer efectivo el trámite de la devolución o compensación del dinero que esta entidad debe devolverle de acuerdo a su caso particular según lo previsto en la ley. Igual procedimiento se seguirá si su intención es de acogerse de manera expresa y voluntaria a los beneficios indicados.

Se recuerda que mencionada norma, introdujo beneficios económicos para las pequeñas empresas que no superen los 5.000 Salarios Mínimos Legales Mensuales de activos y los 50 empleados, otorgando descuentos progresivos en la matrícula mercantil y su renovación, siempre y cuando se realice la renovación dentro del término establecido en la ley (31 de marzo de cada año), así como beneficios en el pago de parafiscales y otras contribuciones de nómina y en materia de declaración de renta.

Si desea mayor información puede comunicarse con el Doctor Freederman Tovar en la oficina principal en Neiva al 8713666 ext. 138 o con Yuly Andrea Yasnó al 8370895 o al correo electrónico maritafacano@ccneiva.org

Atentamente,



SANDRA MILENA RAMIREZ GUZMAN
Directora Cámara de Comercio de Neiva
Sede La Plata

Fuente: Cámara de Comercio de Neiva - Sede La Plata

- ✓ **Telemercadeo de la Ley 1429 del 2010:** Al culminar la entrega de notas por parte de la empresa contratada se continuo con las llamadas a los beneficiarios para confirmar el recibido de las mismas a su vez se invitó de manera cordial al usuario a acercarse a la oficina para brindarle mayor asesoría sobre el tema.


- ✓ **Capacitación “Servicio al cliente interno y externo”:** Se acompañó el evento dirigido por el Doctor Jaime Sarmiento Fonseca en todo lo relacionado con silletería, planilla de control de asistencia, entrega y recibimiento de encuestas (figura 22 y 23).

Figura 22. Capacitación de servicio al cliente interno y externo



Fuente: Auditorio – CCN Oficina La Plata

Figura 23. Lista de asistencia en blanco

 CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA CONTROL DE ASISTENCIA					
EVENTO: _____		RESPONSABLE: <u>Sandra Milena Ramirez Guzman</u>			
LUGAR: _____		FECHA: _____		HORA: _____	
No	NOMBRE	EMPRESA	EMAIL	TELEFONO	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
<small>Acepto la política de privacidad y autorizo el manejo de la información de datos personales de acuerdo al Manual de Políticas y Procedimientos de datos personales de la Cámara de Comercio de Neiva, publicada en la página web, www.cconeiva.org link Hábeas Data.</small>					

Fuente: Cámara de Comercio de Neiva - Sede La Plata

- ✓ **Evento Introductorio Formación Exportadora en artesanías:** Se asistió el evento Proexport dirigido por el Doctor Oscar Mauricio Bolaños Carvajal en todo lo concerniente con el proceso de logística (auditorio, refrigerios, listas de asistencia, digitación y entrega de certificados (figura 24)) (Ver Anexo digital B).

Figura 24. Evento Introductorio Formación Exportadora en artesanías



Fuente: Auditorio – CCN Oficina La Plata

- ✓ **Socialización proyecto Construcción Alameda:** Se realizó el telemercadeo para invitar y confirmar asistencia de los interesados de acudir a la Socialización proyecto Construcción Alameda”
- ✓ **Cheques de la Ley 1429 del 2010:** Telemercadeo y seguimiento a los cheques generados por el área financiera de la Cámara de Comercio de Neiva a los beneficiarios de la Ley 1429 del 2010.
- ✓ **Módulos de emprendimiento:** Se acompañó el proceso de invitación informal, manejo de auditorio, telemercadeo, planilla de asistencia, entrega y recibimiento de encuestas de tres capacitaciones. Los módulos de emprendimiento se conformaron por las siguientes capacitaciones:
 - ❖ Contabilidad básica (figura 25).

- ❖ Como obtener más ingresos y clientes siendo formal.
- ❖ La importancia de su imagen corporativa y el éxito de su negocio.
- ❖ Mejore su capacidad de gestión con un plan de negocios (figura 26).
- ❖ Como escoger una idea de negocios (figura 27).

Figura 25. Capacitación “Contabilidad básica”



Fuente: Auditorio – CCN Oficina La Plata

Figura 26. Capacitación “Mejore su capacidad de gestión con un plan de negocios”



Fuente: Auditorio – CCN Oficina La Plata

Figura 27. Capacitación “Como escoger una idea de negocios”



Fuente: Auditorio – CCN Oficina La Plata

- ✓ **Correspondencia:** Se acompañó al área operacional en lo concerniente al envío del correo a la sede principal donde se reportó el cierre y planilla diaria, copias de consignación y demás documentos.

- ✓ **Usuarios no beneficiarios de la Ley 1429 del 2010:** De acuerdo a lo indicado por la superintendencia de Industria y Comercio, no son beneficiarios las personas que realicen contratos de compraventa debido a que la persona que adquiere el establecimiento, automáticamente adquiere la antigüedad de la matrícula mercantil. Es por eso que se realizó el telemercadeo para informar de esta situación a los usuarios que en su momento se acogieron a la ley sin ser beneficiarios por la misma.

- ✓ **Seminario - Taller nuevas tendencias en color y corte:** Se colaboró en la entrega de invitaciones, arreglo de auditorio, refrigerios, planilla de asistencia y digitación de certificados (figura 28). (Ver Anexo digital C)

Figura 28. Seminario - Taller nuevas tendencias en color y corte



Fuente: Auditorio – CCN Oficina La Plata

- ✓ **Encuesta de satisfacción de afiliados:** Se realizó el respectivo telemercadeo para llevar a cabo la aplicación de la encuesta de satisfacción de afiliados para conocer sus opiniones sobre el servicio prestado durante el año 2014 (figura 29).

Figura 29. Encuesta de satisfacción de afiliados

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AFILIADOS LA PLATA

FECHA: 09 de Diciembre del 2014

NOMBRE DE LA EMPRESA: _____

DIRECCIÓN: Calle

TELÉFONO: 837

CELULAR: 314

GERENTE: _____

E-MAIL: @gmail.com

SECTOR AL QUE PERTENECE: Servicio

De acuerdo a los servicios utilizados en la Cámara de Comercio de Neiva, por favor califique su grado de satisfacción con:

	SI	NO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
CAPACITACIONES	X		X			
BASE DE DATOS	X		X			
VENTANILLA PREFERENCIAL	X		X			
USO DE AUDITORIOS	X					

¿Qué convenios ha utilizado?

	SI	NO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
LA PLATA	X					
Yamafravi & Cía S. En C. - Hotel Balcones de la Pradera	X					
Opticentro la Plata	X					
Miscelánea Toly	X					
Funerales el Rosario	X					
AFI Asesores Financieros E Inmobiliarios	X					
Centro de diagnostico automotor CDA La Plata	X					
Repuestos Palacio Vargas La Plata	X					
Servicios integrales de salud su salud primero SAS	X					
Agencia de viajes operadora H & J S.A.S "NAVENTURA"	X					

¿Ha tenido algún inconveniente en la utilización de nuestros servicios? ¿Cuál?

No he tenido ningún inconveniente en la utilización de sus servicios

Fuente: Cámara de Comercio de Neiva - Sede La Plata

- ✓ **Seminario - Taller Arreglo Vitrina Navideña:** Se colaboró en el adecuamiento del auditorio para el desarrollo de la actividad.

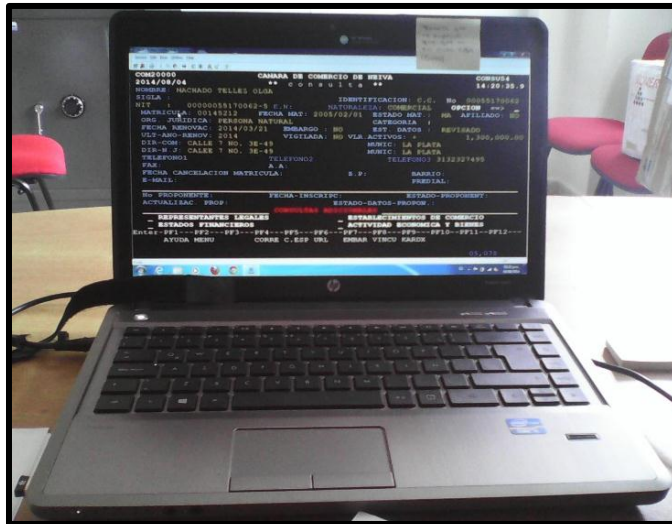
- ✓ **Auditorio:** Cada lunes se apoyó la reunión de personal en el manejo e instalación del video beam, debido a que esta actividad se desarrollaba por video -conferencia.

8.3 APOYO EN EL DESARROLLO DE FUNCIONES OPERATIVAS

Esta tercera fase consistió en la elaboración de informes, tabulación de encuestas, diligenciamiento de formatos, actualización de información y escaneo de documentos y formularios los cuales se subieron al sistema de información DocXFlow. Para el desarrollo de estas actividades se requirió de algunas herramientas de trabajo tales como son: computador, impresora y escáner los cuales facilitaron la ejecución de las funciones y actividades asignadas. A continuación se describen las actividades ejecutadas para el cumplimiento de la presente fase:

- ✓ **Digitación del censo comercial 2014:** Para esta fase se tuvo que verificar la información suministrada por los comerciantes en las encuestas. Para esta etapa se utilizó el sistema Sirep implementado por la Cámara de Comercio de Neiva con el propósito de estudiar el nivel de confiabilidad de los datos como se aprecia en la (figura 30). Seguidamente se tabuló las 1.500 encuestas del censo comercial desarrollado en el municipio de La Plata y pueblos aledaños (ver Anexo digital D). Finalmente se elaboró el informe final donde se detalló los resultados obtenidos (ver Anexo digital E).

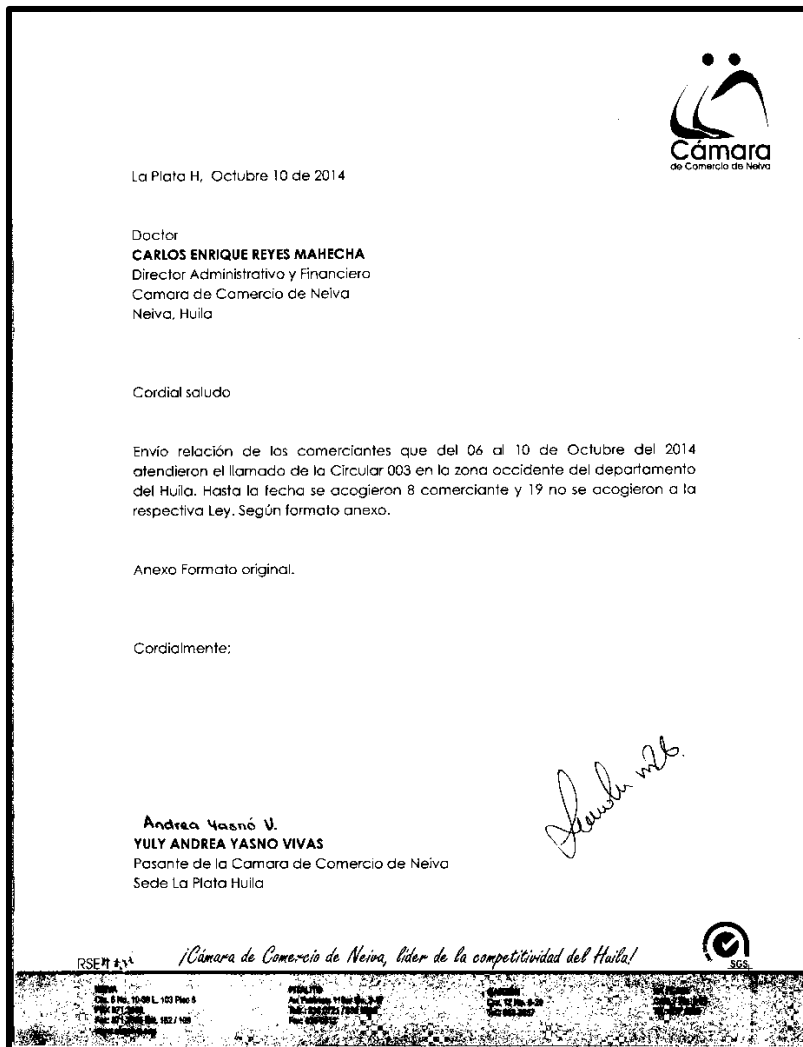
Figura 30. Verificación del información - Sirep



Fuente: Autora – Auditorio (CCN Oficina La Plata)

- ✓ **Formatos de la Ley 1429 del 2010:** Antes de diligenciar el respectivo formato se corrobora la información, para verificar si el usuario era beneficiario de la Ley y a su vez el valor a devolverse. Después de comprobar el anterior procedimiento se continuo con el diligenciamiento del formato seleccionado por el usuario (Ver Anexos digitales F y G).
- ✓ **Informe semanal de la Ley 1429 del 2010:** Cada viernes se elaboró el informe, en el que se relacionó el número de personas interesadas en acogerse a la ley como también las que tomaron la decisión de renunciar a los beneficios ofertados por la Ley de formalización y generación de empleo (figura 31) (Ver Anexo digital H).

Figura 31. Aprobación del informe semanal de la Ley de 1429 del 2010



Fuente: Elaboración propia

- ✓ **Escaneo de formularios y proponentes:** Este proceso se realizó a diario, el cual consistió en escanear los formularios y documentos generados por el área de registro, para posteriormente subir las imágenes a DocXFlow y así sistematizar la información. A demás de lo anterior se escanearon los proponentes que ingresaron a la oficina, los cuales se digitalizaron en el Sistema Integrado de Información – SII.

- ✓ **Listado de afiliados:** Se actualizó el listado de las carpetas de afiliados de acuerdo a lo indicado por el superior inmediato.

- ✓ **Encuesta satisfacción de afiliados:** Al obtener el número total de encuestas, se continuo con la tabulación de las mismas para finalmente elaborar el informe de resultados, el cual era solicitado por el superior inmediato (Ver Anexos digitales I y J).

- ✓ **Alistamiento de carpetas:** Se elaboraron las portadas de cada actividad a desarrollar en el año 2015 así como también el marcado de las 18 carpetas a emplear (figura 32).

Figura 32. Alistamiento de carpetas del año 2015



Fuente: Autora – (CCN Oficina La Plata)

- ✓ **Actualización de información de afiliados:** De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1727 del 2014 se visitó a los afiliados para dar cumplimiento con este artículo en relación a la certificación del título profesional obtenido por los afiliados.

- ✓ **Informe general de la Ley 1429 del 2010:** Al finalizar el año 2014 se elaboró el informe final de la Ley de Formalización y generación de empleo de acuerdo a lo solicitado por la directora de la sede (Ver Anexos digitales K).

- ✓ **Informe mensual de pasantía:** Mensualmente se elaboró el informe general de pasantía, donde se especificaba las actividades desarrolladas durante el lapso de tiempo anteriormente mencionado (ver Anexos digitales L).

8.4 SERVICIO AL CLIENTE

La presente fase consistió en atender requerimientos de clientes internos y externos de la institución, procurando siempre un adecuado servicio a los mismos. En el desarrollo de esta cuarta fase se tuvo en cuenta los tipos de clientes para así saber llegar a cada uno de ellos de la mejor forma posible, teniendo siempre en cuenta los valores éticos y organizacionales tales como el respeto, amabilidad, honestidad, transparencia y sinceridad.

- ✓ **Servicio al cliente por vía telefónica y presencialmente:** Cada vez que hubo una comunicación con el usuario se procuró ofrecerle una adecuada atención en el servicio, resolviendo siempre sus inquietudes de una forma cordial, respetuosa y oportuna.

9. CONCLUSIONES

- ✓ El proceso de acompañamiento a la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata en el cumplimiento de sus funciones, permitió reducir el nivel de carga laboral existente en la oficina, debido a la disminución de actividades asignadas.

- ✓ El estrés laboral es una de las consecuencias más frecuentes de la sobrecarga de trabajo, que afecta considerablemente la salud de los trabajadores y a su vez el adecuado funcionamiento y desarrollo económico de la organización.

- ✓ El apoyo a las funciones administrativas y operacionales, facilitan la ejecución de nuevas actividades asignadas a los empleados de la institución, para que de este modo cumplir con las tareas diarias requeridas por la institución.

- ✓ Los sistemas de control de calidad proporciona a las empresas mayor seguridad y credibilidad en sus productos o servicios, debido a la alta calidad de los mismos convirtiéndolos en un atractivo para los clientes.

- ✓ La aplicación de un adecuado sistema de archivo de los documentos generados en la organización, facilita el acceso a los mismos en el momento indicado, además proporciona a los empleados un buen ambiente de trabajo, evitando de este modo patologías desfavorables para la salud como el estrés.

- ✓ El proceso de telemarketing es un paso esencial en la preparación de un evento ya que se logra identificar los posibles asistentes, facilitando de este modo los últimos preparativos del mismo. Además asegura el éxito del mismo.

- ✓ La tabulación de encuestas, facilita a los gerentes la toma de decisiones acertadas para tomar medidas respecto a los resultados obtenidos en beneficio de la organización.

- ✓ Un adecuado servicio al cliente permite a las empresas obtener un mayor reconocimiento en el mercado, debido a que crea una excelente imagen ante la sociedad.

- ✓ La Experiencia Profesional Dirigida en Cámara de Comercio de Neiva - Sede La Plata, contribuyó en mi crecimiento profesional debido al gran número de conocimientos adquiridos por esta entidad.

10.RECOMENDACIONES

- ✓ De acuerdo al gran número de actividades ejecutadas por la CCN – sede La Plata es recomendable continuar con el trabajo en equipo debido a que este reduce la carga laboral de cada uno de los empleados, mejorando de este modo el rendimiento de la organización.

- ✓ Mantener un pasante o contratar una persona adicional de tiempo completo para evitar sobrecarga de trabajo y problemas de salud como: estrés, agotamiento y depresión, que afectan considerablemente el bienestar del recurso humano presente en la institución.

- ✓ Seguir brindado un adecuado servicio al cliente, caracterizado por el respeto, amabilidad, confiabilidad, equidad, cercanía y calidez para mantener la buena imagen de organización y así aumentar el nivel de fidelización de los afiliados y usuarios.

- ✓ Continuar con las reuniones de personal en la sede La Plata, la cual facilita resolver dudas y dificultades que se presentan en la ejecución de las funciones de cada funcionario para dar un eficiente servicio y cumplimiento de las metas e indicadores.

- ✓ Conservar los procesos de planeación adoptadas por cada funcionario para el correcto cumplimiento de las actividades diarias; para de este modo generar un adecuado ambiente de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (05 de Abril de 2014). *Datos y Cifras sobre el estrés y los Riesgos Psicosociales*. Recuperado el 13 de Marzo de 2015, de <https://www.healthy-workplaces.eu/es/stress-and-psychosocial-risks/facts-and-figures>

Alcaldía de La Plata - Huila Codigo Postal: 415060. (2015). *Mapas*. Recuperado el 17 de Marzo de 2015, de http://www.laplata-huila.gov.co/mapas_municipio.shtml?apc=bcxx-1-&x=1363946

Alcaldía de La Plata - Huila Codigo Postal: 415060. (2015). *Nuestro municipio. Información general. Geografía*. Recuperado el 17 de Marzo de 2015, de http://www.laplata-huila.gov.co/informacion_general.shtml#geografia

Caballano.com. (03 de Febrero de 2008). *Estrés Laboral*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de Caballano.com: http://www.caballano.com/estres_laboral.htm

Cámara de Comercio de Neiva. (2012). *80 años 1932-2012 Promoviendo el desarrollo regional*. Neiva (Colombia).

Cámara de Comercio de Neiva. (2014). *¿Quiénes somos?* Recuperado el 12 de Septiembre de 2014, de <https://www.ccneiva.org/index.php?objeto=corporativa>

Cámara de Comercio de Neiva. (2015). *¿Qué es se afiliado?* Recuperado el 17 de Marzo de 2015, de <http://www.afiliadoscamaraneiva.com/>

Cámara de Comercio de Neiva. (2015). *Historia*. Recuperado el 17 de Marzo de 2015, de <https://www.ccneiva.org/index.php?objeto=historia>

Cámara de Comercio de Neiva. (2015). *Jurisdicción y Sedes*. Recuperado el 17 de Marzo de 2015, de <https://www.ccneiva.org/index.php?objeto=sedes>

- Cámara de Comercio de Neiva. (2015). *Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL)*. Recuperado el 17 de Marzo de 2015, de <https://www.ccneiva.org/index.php?objeto=regsinlucro>
- Cámara de Comercio de Neiva. (2015). *Registro mercantil*. Recuperado el 17 de Marzo de 2015, de <https://www.ccneiva.org/index.php?objeto=regmercantil>
- Cámara de Comercio de Neiva. (2015). *Registro Nacional de Turismo (RNT)*. Recuperado el 17 de Marzo de 2015, de <https://www.ccneiva.org/index.php?objeto=regnaturismo>
- Cámara de Comercio de Neiva. (2015). *Registro Unico de Proponentes*. Recuperado el 17 de Marzo de 2015, de <https://www.ccneiva.org/index.php?objeto=nuevopropo>
- Ceballos, V. (05 de Agosto de 2013). *Panorama de la salud laboral en Colombia*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de Empleo.com: <http://www.mintrabajo.gov.co/medios-agosto-2013/2153-panorama-de-la-salud-laboral-en-colombia.html>
- Chinn, D. (2015). Teorías sobre la carga de trabajo y la administración del tiempo. *La Voz de Houston*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de <http://pyme.lavoztx.com/teoras-sobre-la-carga-de-trabajo-y-la-administracin-del-tiempo-12064.html>
- Comín Anadón, E., De la Fuente Albarrán, I., & Gracia Galve, A. (20 de Octubre de 2008). El Estrés y el Riesgo para la Salud. *MAZ departamento de prevencion*, 1-46. España. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia - CROEM. (30 de Noviembre de 2011). Carga de trabajo: Definición de carga física y mental. En *Prevención de Riesgos Ergonómicos* (págs. 12-17). Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de <http://www.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2005). Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo. *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo*, 1-167. Luxemburgo. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de <https://osha.europa.eu/es/publications/reports/203>

Docsetools. (2015). *Carga de trabajo*. Recuperado el 04 de Marzo de 2015, de http://docsetools.com/articulos-enciclopedicos/article_92069.html

El Espectador. (07 de Septiembre de 2012). Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia. *El Espectador*. Recuperado el 13 de Marzo de 2015, de <http://www.elespectador.com/noticias/salud/estres-afecta-al-38-de-los-trabajadores-colombia-articulo-373408>

Empleo.com. (29 de Agosto de 2012). *El desgaste laboral: un enemigo invisible*. (Empleo.com, Editor) Recuperado el 13 de Marzo de 2015, de http://www.empleo.com/colombia/noticias_laborales/el-desgaste-laboral-un-enemigo-invisible-----/6584773

García González, C. (25 de Septiembre de 2008). *Teorías de la Administración*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de Letrak: http://www.letrak.com.co/alejandro/material/adm/teoremas_administrativos.pdf

Gil Monte, P. R. (25 de Julio de 2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. (P. Científica.com, Ed.) Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de UCI Universidad para la Cooperación Internacional: [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/lecturas/psicologia-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\)-aproximaciones-teor.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-16/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/lecturas/psicologia-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout)-aproximaciones-teor.pdf)

Herramientas para sistemas de calidad ISO 9001. (2011). *Normas9000.com*. Recuperado el 07 de marzo de 2015, de Normas9000.com: www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html

Instituto Colombiano de Normas, Técnicas y Certificación . (2008). *Norma Técnica Colombiana - NTC* (Sexta ed.). (ICONTEC, Ed.) Bogotá D.C (Colombia).

- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2015). *Salud Laboral*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de ISTAS: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=1233>
- La Página de la Vida. (10 de Marzo de 2008). *La Sobrecarga de Trabajo*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2014, de <http://www.proyectopv.org/2-verdad/sobrecargatrabpsic.htm>
- Martín Hernández, P., Salanova Soria, M., & Peiró Silla, J. M. (22 de Octubre de 1998). El Estrés Laboral: ¿Un Concepto Cajón de Sastre? *Dialnet*, 1-17. Recuperado el 13 de Marzo de 2015, de Dialnet: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/793102.pdf
- Navarro Fernández, R. M. (2004). *Factores Sociolaborales que caracterizan la Fluctuación Laboral Real. Hospital Calixto García, 2001-2002 (Tesis de maestría). Ministerio de Salud Pública. Escuela Nacional de Salud Pública*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de Infomed: <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/revsalud/tesisray.pdf>
- Olarte Ávila, L. (16 de Diciembre de 2007). Sobrecarga de trabajo, modalidad de acoso laboral más frecuente, según estudio de la U. de La Sabana. *El Tiempo*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2014, de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-3862833>
- Ramirez, S. (2012). *Estrés crónico*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de Instituto Ananda: <http://institutoananda.es/estreseis/>
- Rodríguez Carvajal, R., & De Rivas Hermosilla, S. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de Scielo España: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Sebastián García, O., & Del Hoyo Delgado, M. A. (03 de Noviembre de 2013). La Carga Mental de trabajo. *INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo)*, 1-51. Madrid. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo): <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVUL>

GATIVOS/DocDivulgativos/Psicosociologia/La%20carga%20de%20trabajo%20mental/carga%20mental.pdf

Uhlig, D. K. (2015). Las teorías de las funciones de administración. *La Voz de Houston*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de <http://pyme.lavoztx.com/las-teoras-de-las-funciones-de-administracin-13567.html>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD. (13 de Diciembre de 2013). *Reglamento Estudiantil de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2014, de http://sgeneral.unad.edu.co/images/documentos/consejoSuperior/acuerdos/2013/COSU_ACUE_029_20131229.pdf

Vázquez Domínguez, M. (15 de Agosto de 2008). *La administración de recursos humanos*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de GestioPolis: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/administracion-de-recursos-humanos.htm>

Vázquez, F. L., Muñoz, R. F., & Becoña, E. (2000). Depresión: Diagnóstico, Modelos Teóricos y Tratamiento a Finales de Siglo XX. En *Psicología Conductual* (Vol. 8, págs. 417-449). Valencia - España: Behavioral Psychology - Psicología Conductual - Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de <http://www.psicologiaconductual.com/PDFespanol/2000/art02.3.08.pdf>

Villalobos, M. A., Ramirez, L., & Espitia, O. (10 de Noviembre de 2013). *La Administración Científica*. Recuperado el 10 de Marzo de 2015, de Talento Humano: <https://malejavillalobosv.wordpress.com/2013/11/10/la-administracion-cientifica/>

ANEXOS

Anexo A. Beneficios de la Ley 1429 del 2010



BENEFICIOS

LEY DE FORMALIZACIÓN Y GENERACIÓN DE EMPLEO EN COLOMBIA LEY 1429 DE 2010

1. Reducción hasta del 100% en el valor a pagar por la renovación de la matrícula mercantil para aquellos empresarios (persona natural o jurídica), establecimientos de comercio, sucursales y agencias que no hayan pagado renovaciones de años anteriores. Dicha amnistía aplicará de la siguiente manera:

Las renovaciones que se tengan pendientes antes del 2008 no tendrán costo alguno.

Las renovaciones correspondientes al año 2008 y 2009 tendrán un descuento del cincuenta por ciento (50%) sobre la tarifa aprobada para dichos años y sin intereses.

Las renovaciones correspondientes al año 2010 y 2011 se pagarán de conformidad con la tarifa aprobada para estos años.

Este beneficio tiene un plazo de 6 meses, contados a partir del 29 de diciembre de 2010 y de doce (12) meses para aquellas sociedades, personas naturales, establecimientos de comercio, sucursales y agencias que no hayan renovado su matrícula mercantil desde hace diez (10) años a partir de la entrada en vigencia de la ley, es de advertir que para los beneficiarios de este último plazo pueden entrar en disolución o cancelación de la matrícula si se dejan vencer el plazo y no se acogen a esta amnistía.

2. Exoneración en el pago de la Matrícula Mercantil y pago progresivo de su renovación para las Pequeñas Empresas: Para aquellas personas naturales y jurídicas que cuenten con un número no superior a 50 trabajadores y sus activos sean inferiores a 5.000 SMLMV, se aplicarán las siguientes tarifas:

“Cero por ciento (0%) del total de la tarifa establecida para la obtención de la matrícula mercantil en el primer año de desarrollo de la actividad económica principal.

Cincuenta por ciento (50%) del total de la tarifa establecida para la renovación de la matrícula mercantil en el segundo año de desarrollo de la actividad económica principal.

Setenta y cinco por ciento (75%) del total de la tarifa establecida para la renovación de la matrícula mercantil en el tercer año de desarrollo de la actividad económica principal.

Ciento por ciento (100%) del total de la tarifa establecida para la renovación de la matrícula mercantil del cuarto año en adelante del desarrollo de la actividad económica principal”.

Lo anterior aplica para aquellas personas naturales y jurídicas que cumplan con las condiciones para acceder a los beneficios, establecidas en el Decreto 545 de 2011.

Anexo B. Plantilla Certificado del Evento Proexport



PROEXPORT COLOMBIA
Y LA CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA

CERTIFICAN QUE:

Nombres y Apellidos con CC. N° de Identificación

Participó en el

PROGRAMA DE FORMACIÓN EXPORTADORA
Bienes – Nivel Introductorio, con una intensidad de **16** horas.

Dado en La Plata (Huila), el 25 de septiembre de 2014

Con el apoyo de:

www.
PROEXPORT
.COM.CO





MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo



Anexo C. Plantilla Certificado del Seminario - Taller nuevas tendencias en color y corte







Sede
La Plata

Certifican que

Nombres y Apellidos

C.C. N° de Identificación

participo en el

Seminario Taller

Nuevas Tendencias en

Color y Corte

Realizado el día 20 de Noviembre de 2014, con una intensidad de 8 horas.
Dado el 20 de Noviembre de 2014

Diego Peláez

Sandra Milena Ramirez Guzman

Anexo D. Tabulación del Censo Comercial 2014

En su totalidad se tabularon 1500 encuestas por consiguiente se evidencia una parte de la respectiva tabulación.

N°	MUNICIPIO	ESTA MATRICULADO		N° MATRICULA	AÑO RENOVADO	S/I	E/C	ACTIVIDAD ECONÓMICA	LLEVA CONTABILIDAD REGULAR DE SU NEGOCIO		NIVEL DE ESCOLARIDAD	GENERACIÓN DE EMPLEO			GÉNERO	CAPACITACIONES			¿QUE ACTIVIDADES EMPRESARIALES LE GUSTARÍA QUE NUESTRA ENTIDAD IMPLEMENTARA?	CONECTIVIDAD		DESDE SU PUNTO DE VISTA COMO EMPRESARIO QUE PROGRAMAS O ACCIONES SE PODRÍAN IMPLEMENTAR PARA MANTENER LA SEGURIDAD EN NUESTRO MUNICIPIO?		
		SI	NO						SI	NO		FORMAL	INFORMAL	NINGUNO		M	F	ESTARÍA DISPUESTO A PARTICIPAR		QUE TEMA SUGIERE	HORARIOS		TIENE EQUIPO DE CÓMPUTO?	TIENE INTERNET?
1	La Plata	x		149007	2012			Industrial			Sin estudio			x			Si	Contabilidad	2:00 pm - 5:00 pm		No		Cámaras de video	
2	La Plata		x	No reporta	No reporta			Comercio	x		Primaria			x			Si	Contabilidad	6:30 pm - 9:30 pm		No		Cámaras de video - Iluminación	
3	La Plata	x		220657	2014			Industrial	x		Primaria			x	x		Si	Atención al cliente	2:00 pm - 5:00 pm	No tiene idea	No		Iluminación	
4	La Plata	x		172439	2014			Mixto		x	Primaria			x			Si		6:30 pm - 9:30 pm	Nada	Si	No	Nada	
5	La Plata	x		244326	2014			Servicio			Primaria			x			Si	Atención al cliente	6:30 pm - 9:30 pm	Feria comercial	No		Instalar Cámaras	
6	La Plata		x	No reporta	No reporta			Servicio			Bachillerato			x			Si	Contabilidad	2:00 pm - 5:00 pm	Nada	No		Más Fuerza Pública	
7	La Plata	x		164793	No reporta			Comercio	x		Primaria			x			No	No Aplica	No Aplica		Si	Si	Patrullar más en el sector - Cámaras de video	
8	La Plata	x		241529	2014			Comercio	x		Primaria			x			Si	Contabilidad - Sistema	6:30 pm - 9:30 pm	Feria Empresarial	No		Cámaras de video	
9	La Plata		x	No reporta	No reporta			Mixto			Primaria			x			Si	Reparación de motos	2:00 pm - 5:00 pm	Feria Artesanal	Si	No	Cámaras vigilando	
10	La Plata	x		194449	2014			Comercio	x		Primaria			x	x		Si	Sistemas	6:30 pm - 9:30 pm	No nada	Si	No	Cámaras	
11	La Plata	x		192200	2014			Comercio		x	Primaria			x			Si	Contabilidad	2:00 pm - 5:00 pm	No	No		Cámaras de video	
12	La Plata	x		234231	2014			Comercio	x		Primaria			x			No	No Aplica	No Aplica		No	No	Más Fuerza Pública - Alumbrado Público	
13	La Plata	x		197365	2014			Comercio			Primaria			x			Si	Contabilidad	6:30 pm - 9:30 pm	Feria del tendero	No		Alumbrado Público	
14	La Plata		x	No reporta	No reporta		x																	
15	La Plata	x		220493	2014			Comercio			Primaria			x			No	No Aplica	No Aplica		No			Alumbrado Público
16	La Plata		x	No reporta	No reporta			Servicio			Sin estudio			x			No	No Aplica	No Aplica		No			Alumbrado Público - Cámaras - Reductores de velocidad
17	La Plata	x		233710	2014			Comercio	x		Primaria			x			Si	Contabilidad	6:30 pm - 9:30 pm	No sabe	Si	No	Alumbrado Público - Mayor servicio de cuadrantes	
18	La Plata	x		235345	2013			Mixto		x	Técnico	x		x			Si	Administración de empresas y atención al cliente	6:30 pm - 9:30 pm	Feria Artesanal	Si	Si	Más cuadrantes	
19	La Plata	x		248234	2014			Servicio			Primaria			x			Si	Contabilidad - Sistema	8:00 am - 12:00 pm	Evento Artístico - Impulso de negocios	No		Más presencia policial en horas nocturnas	
20	La Plata		x	No reporta	No reporta			Comercio	x		Bachillerato			x			Si	Repostería	6:30 pm - 9:30 pm	La Feria del Pan	No		Seguridad vial - Reductores	
21	La Plata	x		233706	2014			Comercio			Primaria			x			Si	Elaboración de proyecto		Feria Artesanal	No		Más vigilancia	
22	La Plata	x		98262	2012			Industrial			Sin estudio			x			No	No Aplica	No Aplica		No		Alumbrado Público	
23	La Plata		x	No reporta	No reporta			Servicio			Bachillerato						Si	Atención al cliente		Feria Artesanal	Si	Si	Cámaras de Video	
24	La Plata		x	No reporta	No reporta		x																	
25	La Plata	x		211497	2013			Servicio		x	Bachillerato			x			No	No Aplica	No Aplica		No			Cámaras de video
26	La Plata	x		122797	2014			Comercio	x		Primaria			x			Si	proveedores para que distribuyan a los p	2:00 pm - 5:00 pm	Feria empresarial	Si	Si	Alumbrado Público - Cámaras de videos monitoreadas	
27	La Plata	x		243221	2014		x	Servicio																
28	La Plata	x		212804	2014		x																	
29	La Plata	x		121642	2014			Industrial	x		Primaria			x			Si	Ninguna sugerencia	8:00 am - 12:00 pm	Feria del comerciante	Si	Si	Cámara de seguridad	
30	La Plata	x		228408	2013			Servicio		x	Primaria			x			Si	Sistemas	2:00 pm - 5:00 pm	Feria Comercial	No		Patrullaje en la noche	
31	La Plata	x		50700526	2013			Servicio	x		Bachillerato	x		x			Si		8:00 am - 12:00 pm	Rueda de Negocios	No		Alumbrado Público	
32	La Plata		x	107103	2005			Mixto	x		Bachillerato	x		x	x		Si		8:00 am - 12:00 pm	Rueda de Negocios	Si	Si	Alumbrado Público	
33	La Plata	x		214709	2014			Servicio			Bachillerato	x		x	x		Si	Ventas	2:00 pm - 5:00 pm	Feria Artesanal	Si	Si	Cámaras - Alumbrado Público	
34	La Plata	x		137213	2014			Servicio	x		Primaria			x	x		Si	Meseros - Atención al cliente		Feria Artesanal de la Región	Si	Si	Centro de Rehabilitación de drogadicitos	
35	La Plata	x		219454	2014																			
36	La Plata			No reporta	No reporta		x																	
37	La Plata		x	No reporta	No reporta			Servicio	x		Bachillerato			x			Si	Contabilidad	6:30 pm - 9:30 pm	Feria Artesanal	Si	No	Cámaras de seguridad	
38	La Plata	x		170183	2008			Comercio	x		Primaria			x			Si	Contabilidad	2:00 pm - 5:00 pm	Feria Comercial	No		CAI para el sector	
39	La Plata		x	No reporta	No reporta		x																	
40	La Plata	x		220520	2012			Servicio		x	Primaria			x			Si	Mecanica - Sistemas - Atención al cliente	2:00 pm - 5:00 pm	Exposición tecnológica	Si	Si	Cámaras	
41	La Plata	x		220135	2013			Comercio			Primaria			x			No	No Aplica	No Aplica		No			Cámaras de video - Alumbrado Público
42	La Plata		x	No reporta	No reporta			Servicio			Bachillerato			x			Si	Salud	2:00 pm - 5:00 pm	Ninguna	No		Más cuadrantes	
43	La Plata	x		258231	2014			Comercio			Primaria			x			Si	Repostería	8:00 am - 12:00 pm	No	No		Iluminación	
44	La Plata	x		50701200	2014			Comercio			Primaria	x		x	x		Si	Organización Empresarial	2:00 pm - 5:00 pm	Refomar la Feria	Si	Si	Mayor presencia de policia en el sector	
45	La Plata	x		212251	2014			Comercio	x		Primaria			x			Si	Administración - Contabilidad	2:00 pm - 5:00 pm	Ferias de carros	No		Más patrullaje en el sector	
46	La Plata	x		50700502	2014			Comercio	x		Universitario	x		x	x		Si	Comercio internacional	2:00 pm - 5:00 pm	ción de transformacion de productos de	Si	Si	Más patrullaje	
47	La Plata	x		50700503	2014			Comercio	x		Universitario	x		x	x		Si	Comercio Exterior	2:00 pm - 5:00 pm	ción de transformacion de productos de café				Más patrullaje en el sector
48	La Plata	x		195676	2014		x																	
49	La Plata	x		208844	2013			Comercio		x	Universitario	x		x	x		Si	Servicio al cliente	2:00 pm - 5:00 pm	Campeonatos deportivos				
50	La Plata	x		109610	2014			Mixto	x		S/I			x	x		Si	Contabilidad	6:30 pm - 9:30 pm	Feria de combustibles	Si	Si	Cámaras - Más Policia	
51	La Plata	x		32343	2014			Mixto	x		Primaria	x		x	x		Si		2:00 pm - 5:00 pm	Feria Artesanal	Si	Si	Más vigilancia Policial	
52	La Plata	x		239782	2014			Servicio			Primaria	x		x	x		Si	Aspectos tributarios actualización	6:30 pm - 9:30 pm	Feria Empresarial de servicios - Comercio	Si	Si	Cámaras - Iluminación	
53	La Plata	x		199329	2014			Comercio			Primaria	x		x			Si	Seguridad Industrial	2:00 pm - 5:00 pm	Rueda de Negocios con Asesoría	Si	Si		
54	La Plata	x		254874	2014			Comercio			Universitario			x	x		Si	Contabilidad - Atención al cliente	2:00 pm - 5:00 pm		No			
55	La Plata	x		204920	2014			Servicio			Universitario			x	x		Si	Sistemas	2:00 pm - 5:00 pm		No	Si	Alumbrado Público	
56	La Plata	x		166706	2006			Servicio			Bachillerato	x		x	x		Si	Sistemas	2:00 pm - 5:00 pm		Si	Si	Alumbrado Público	
57	La Plata	x		207142	2014			Comercio			Primaria			x			Si	Contaduría	6:30 pm - 9:30 pm	Feria de Electrodomesticos - Artesanal	Si	Si	Cámaras de Video	
58	La Plata		x	No reporta	No reporta			Comercio			Bachillerato			x			No	No Aplica	No Aplica		No			Más Vigilancia en los Barrios
59	La Plata	x		183214	2012			Comercio			Primaria			x			No	No Aplica	No Aplica		No			Cámaras
60	La Plata	x		213062	2011		x	Servicio																

Anexo E. Informe General de Censo Comercial 2014

De acuerdo al censo realizado en los meses de Julio – Agosto de 2014 podemos concluir:

Establecimientos Censados:

Belén	81
Gallego	32
Villa Losada	19
La Plata	<u>1.368</u>

TOTAL CENSADOS 1.500

Al analizar los resultados encontramos:

MATRÍCULA MERCANTIL- ESTA MATRICULADO

Municipio	SI		NO		Establecimiento cerrado		No dan información	
Belén	40	2.7%	41	2.7%	0	0%		0%
Gallego	9	0.6%	23	1.5%	0	0%		0%
Villa Losada	5	0.3%	14	1%	0	0%		0%
La Plata	1063	70.9%	302	20.1%	3	0.2%		0%
TOTAL	1117	74.5%	380	25.3%	3	0.2%		0%

ACTIVIDAD ECONÓMICA

Municipio	Comercio		Servicio		Mixto		Industrial		Establecimiento cerrado		No dan información	
Belén	44	2.9%	21	1.4%	2	0.1%	0	0%	7	0.5%	7	0.5%
Gallego	20	1.3%	7	0.5%	0	0%	0	0%	3	0.2%	2	0.1%
Villa Losada	11	0.7%	5	0.3%	1	0.1%	0	0%	1	0%	1	0%
La Plata	834	55.6%	331	22.1%	56	3.7%	16	1.1%	48	3.2%	83	5.5%
TOTAL	909	60.5%	364	24.3%	59	3.9%	16	1.1%	59	3.9%	93	6.1%

LLEVA CONTABILIDAD REGULAR DE SU NEGOCIO

Municipio	SI		NO		Establecimiento cerrado		No dan información	
Belén	18	1.2%	42	2.8%	7	0.5%	14	1%
Gallego	5	0.3%	19	1.3%	3	0.2%	5	0.3%
Villa Losada	0	0%	16	1.1%	1	0%	2	0.1%
La Plata	494	32.9%	474	31.6%	65	4.3%	335	22.3%
TOTAL	517	34.4%	551	36.8%	76	5%	356	23.7%

NIVEL DE ESCOLARIDAD

Municipio	Primaria		Bachiller.		Técnico		Tecnólogo		Universitario		Sin estudio		Especialización		No dan Información		Establecimiento cerrado	
Belén	34	2.3%	16	1.0%	4	0.3%	1	0%	4	0.3%	3	0.2%	0	0%	14	0.9%	5	0.3%
Gallego	17	1.1%	4	0.3%	0	0%	2	0.1%	0	0%	3	0.2%	0	0%	3	0.2%	3	0.2%
Villa Losada	11	0.7%	3	0.2%	0	0%	0	0%	1	0%	1	0%	0	0%	2	0.1%	1	0%
La Plata	356	23.7%	459	30.6%	63	4.2%	36	2.4%	166	11.1%	39	2.6%	32	2.1%	151	10.1%	66	4.4%
TOTAL	418	27.8%	482	32.1%	67	4.5%	39	2.5%	171	11.4%	46	3%	32	2.1%	170	11.3%	75	4.9%

GENERACION DE EMPLEO

Municipio	Formal		Informal		Formal e Informal		No Genera		No dan Información		Establecimiento cerrado	
Belén	7	0.5%	6	0.4%	0	0%	50	3.3%	11	0.7%	7	0.5%
Gallego	2	0.1%	4	0.3%	0	0%	18	1.2%	5	0.3%	3	0.2%
Villa Losada	1	0%	2	0.1%	0	0%	11	0.7%	4	0.3%	1	0%
La Plata	349	23.3%	380	25.3%	14	0.9%	424	28.3%	136	9.1%	65	4.3%
TOTAL	359	24%	392	26.1%	14	0.9%	503	33.5%	156	10.4%	76	5%

GENERO

Municipio	Masculino		Femenino		Masculino y Femenino		No Genera		No dan Información		Establecimiento cerrado	
Belén	18	1.2%	22	1.5%	0	0%	28	1.9%	7	0.5%	6	0.4%
Gallego	6	0.4%	10	0.6%	0	0%	11	0.7%	2	0.1%	3	0.2%
Villa Losada	4	0.3%	6	0.4%	0	0%	6	0.4%	2	0.1%	1	0%
La Plata	284	18.9%	349	23.3%	87	5.8%	421	28.1%	165	11.0%	62	4.1%
TOTAL	312	20.8%	387	25.8%	87	5.8%	466	31.1%	176	11.7%	72	4.7

ESTARIA DISPUESTO A PARTICIPAR DE CAPACITACIONES

Municipio	SI		NO		Establecimiento cerrado		No dan información	
Belén	25	1.7%	41	2.7%	7	0.5%	8	0.5%
Gallego	9	0.6%	18	1.2%	3	0.2%	2	0.1%
Villa Losada	7	0.5%	10	0.6%	1	0%	1	0%
La Plata	851	56.7%	323	21.5%	66	4.4%	128	8.5%
TOTAL	892	59.5%	392	26%	77	5.1%	139	9.1%

HORARIOS PARA LAS CAPACITACIONES

Municipio	8:00 am - 12:00 pm		2:00 pm - 5:00 pm		6:30 pm - 9:30 pm		No dan Información		Establecimiento cerrado		No Aplica	
Belén	2	0.1%	12	0.8%	3	0.2%	16	1.1%	7	0.5%	41	2.7%
Gallego	1	0%	7	0.5%	1	0%	3	0.2%	3	0.2%	17	1.1%
Villa Losada	1	0%	5	0.3%	1	0%	2	0.1%	1	0%	9	0.6%
La Plata	45	3%	351	23.4%	352	23.5%	233	15.5%	66	4.4%	321	21.4%
TOTAL	49	3.1%	375	25%	357	23.7%	254	16.9%	77	5.1%	388	26%

TIENE EQUIPO DE CÓMPUTO

Municipio	SI		NO		No dan información		Establecimiento cerrado	
Belén	14	0.9%	55	3.7%	5	0.3%	7	0.5%
Gallego	3	0.2%	24	1.6%	2	0.1%	3	0.2%
Villa Losada	2	0.1%	14	1%	2	0.1%	1	0%
La Plata	408	27.2%	746	49.7%	149	9.9%	65	4.3%
TOTAL	427	28.4%	839	56%	158	10.4%	76	5%

TIENE INTERNET

Municipio	SI		NO		No dan información		Establecimiento cerrado	
Belén	8	0.5%	37	2.5%	29	1.9%	7	0.5%
Gallego	1	0%	15	1%	13	0.9%	3	0.2%
Villa Losada	0	0%	12	0.8%	6	0.4%	1	0%
La Plata	319	21.3%	407	27.1%	577	38.5%	65	4.3%
TOTAL	328	21.8%	471	31.4%	625	41.7%	76	5%

PREGUNTAS ABIERTAS

A la pregunta en **Que tema sugiere** para ser capacitado, encontramos los siguientes temas:

- Actualización sobre las NIF
- Actualización tributaria
- Administración de Empresas
- Anti estrés
- Manejo de Archivo
- Arte y Manualidades
- Canales de Comercialización
- Belleza y Estética
- Capacitación Farmacéutica
- Comercio Exterior
- Conservación y Manejo de alimentos
- Contaduría
- Diseño
- Elaboración de Estrategias
- Elaboración de Proyectos
- Electrónica
- Emprendimientos
- Espacios Públicos
- Finanzas
- Fotografía
- Gastronomía y Repostería
- Hotelería y Turismo
- Identificación de billetes falsos
- Imagen Corporativa
- Informática y Sistemas de información
- Impuestos
- Libros Contables
- Logística
- Marketing
- Mecánica
- Ornamentación y soldadura
- Panadería
- Personalidad
- Presentación personal
- Primeros Auxilios

- Proveedores
- Relaciones Humanas
- Temas relacionadas con el Café
- Salud
- Salud Ocupacional
- Servicio al Cliente
- Yoga

¿QUE ACTIVIDADES EMPRESARIALES LE GUSTARÍA QUE NUESTRA ENTIDAD IMPLEMENTARA?

EVENTOS	EXPOSICIONES	FERIAS	OTROS
<ul style="list-style-type: none"> • Artísticos • Belleza • Comerciales • Culturales • Gastronómicos • Motos y Carros 	<ul style="list-style-type: none"> • Artesanal • Equina • Pinturas y Manualidades • Productos agrarios • Profesionales del sector • Productos Farmacéuticos • Transformación de productos de café • Tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> • Campesina • Cárnicos • Del Comerciante • De las pulgas • Emprendimiento • Empresarial e Industrial • Fabricantes de ropa • Feria con proveedores de tiendas • Flores • Nuevos Negocios 	<ul style="list-style-type: none"> • Banco de empleo • Campeonatos deportivos • Exhibición de muebles del municipio • Festival de la Cerveza • Rueda de negocios

DESDE SU PUNTO DE VISTA COMO EMPRESARIO ¿QUE PROGRAMAS O ACCIONES SE PODRÍAN IMPLEMENTAR PARA MANTENER LA SEGURIDAD EN NUESTRO MUNICIPIO?

- Atentos al llamado
- Agilidad en el Servicio
- Alarmas
- Alumbrado Publico

- Base Militar - Ejercito
- Brigadas
- Cambios del personal de seguridad
- Cámaras de Seguridad
- Cámaras de Video monitoreadas
- CAI en los sectores vulnerables
- Campañas de concientización y sensibilidad
- Celaduría
- Centro de rehabilitación
- Control de los cuadrantes
- Control en el consumo de alucinógenos en los sectores
- Control en el transito
- Cuadrantes nocturnos y pendientes
- Dejar una línea telefónica de la policía solo para comerciantes
- Eventos sociales a la juventud
- Fomentar el deporte para combatir problemas de drogadicción
- Incremento de Fuerzas Publicas
- Hacer cumplir las normas y leyes
- Jornadas capacitación sobre prevención
- Mayor presencia de policía en los sectores
- Más vigilancia en el interior de la galería
- Mejor servicio
- Más Efectividad en la policía
- Más Operativos Militares
- Mayor contacto con el comerciante
- Policía en el cierre de establecimientos
- Puestos de control policial
- Reductores de Velocidad
- Red de colaboración ciudadana
- Rejas para encerrar el centro comercial
- Responsabilidad al servicio
- Reuniones con la policía
- Supervisión policial
- Vigilancia constante en los barrios
- Unión comunal

Anexo F. Formato de devolución de la Ley 1429 del 2010

Neiva,

Señores

CAMARA DE COMERCIO DE NEIVA

Ciudad,

|

Cordial saludo,

Yo _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____ actuando en nombre propio o como representante legal de la sociedad _____, me permito informar que me acojo a los beneficios de la Ley 1429 de 2010.

Para efectos de la devolución del dinero resultante a mi favor manifiesto:

Razón Social: _____

C.C o NIT: _____ Matrícula: _____

Dirección: _____ Teléfono (s): _____

Forma de devolución: Cheque Transferencia Compensación

El valor a devolver debe ser consignado a la cuenta bancaria: tipo: ahorros ____, corriente ____;

Entidad Financiera _____, No. cuenta _____,

Titular _____, Nit ó CC _____.

Autorización a terceros: Autorizo que el pago por concepto de esta devolución sea realizado a nombre de _____ identificado con C.C. _____.

Autorizo a la Cámara de Comercio de Neiva, la reimpresión del (os) recibo (s) de caja No. _____.

Atentamente,

Firma.

No. Identificación: _____

Nombre Funcionario que autoriza la devolución.
(Director ó abogado)

Vo. Bo. Departamento Admón. y Financiero.

Para uso exclusivo de la Cámara de Comercio de Neiva.

Matricula 100% año _____ : \$ _____

Renovación 50% año _____ : \$ _____

Renovación 25% año _____ : \$ _____

Valor total a devolver: \$ _____

Anexo G. Formato para no acogerse a los beneficios de la Ley 1429 del 2010

La Plata, de de 2014.

Señores,
DEPARTAMENTO JURÍDICO
Cámara de Comercio de Neiva.
Ciudad.

ASUNTO: Renuncia a los beneficios de la Ley 1429.

Yo, _____, identificado con la cédula de ciudadanía No _____, actuando en nombre propio o como representante legal de la sociedad, _____, manifiesto de manera expresa que no estoy interesado en acogerme a los beneficios de la ley 1429 de 2010, habiendo sido informado previamente sobre los mismos.

Cordialmente,

C.C.

Anexo H. Informes semanales de la Ley 1429 del 2010



La Plata H, Octubre 24 de 2014

Doctor
CARLOS ENRIQUE REYES MAHECHA
Director Administrativo y Financiero
Camara de Comercio de Neiva
Neiva, Huila

Cordial saludo

Envío relación de los comerciantes que del 17 al 24 de Octubre del 2014 atendieron el llamado de la Circular 003 en la zona occidente del departamento del Huila. Hasta la fecha se acogieron 5 comerciante y 11 no se acogieron a la respectiva Ley. Según formato anexo.

Anexo Formato original.

Cordialmente;

*Andrea Yasnó V.
oct 24/2014*

Andrea Yasnó V.
YULY ANDREA YASNO VIVAS
Pasante de la Camara de Comercio de Neiva
Sede La Plata Huila

RSE# 1.14

¡Cámara de Comercio de Neiva, líder de la competitividad del Huila!



MIEMBRO Cra. Edo. 10-38 L. 103 Piso 3 Tel: 01 608 221 2000 Fax: 01 608 221 1000 www.camara.org	PREMIOS Av. Páez 1500 No. 207 Tel: 01 608 221 1000 Fax: 01 608 221 1000	ASOCIADOS Cra. Edo. 10-38 L. 103 Tel: 01 608 221 1000	ASOCIADOS Cra. Edo. 10-38 L. 103 Tel: 01 608 221 1000
---	---	--	--

Anexo J. Informe de resultados de las encuestas satisfacción de afiliados 2014

De acuerdo a la encuesta realizada en los meses de Noviembre – Diciembre de 2014 podemos concluir:

Afiliados encuestados:

La Plata	161
Paicol	3
Tesalia	8
No se obtuvo respuesta	2
TOTAL AFILIADOS	174

Al analizar los resultados encontramos:

SERVICIOS – GRADO DE SATISFACIÓN

SERVICIOS	SI		NO		NO SE OBTUVO RESPUESTA		TOTAL	
	Capacitaciones	118	68%	51	29%	5	3%	174
Base de datos	48	28%	113	65%	13	7%	174	100%
Ventanilla Preferencial	159	91%	8	5%	5	3%	174	99%
Uso de auditorios	52	30%	113	65%	9	5%	174	100%

SERVICIOS	CALIFICACIÓN								NO SE OBTUVO RESPUESTA		TOTAL	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo					
Capacitaciones	87	50%	29	17%	0	0%	0	0%	58	33%	174	100%
Base de datos	35	20%	13	7%	0	0%	0	0%	126	72%	174	99%
Ventanilla Preferencial	142	82%	16	9%	0	0%	0	0%	16	9%	174	100%
Uso de auditorios	41	24%	11	6%	0	0%	0	0%	122	70%	174	100%

CONVENIOS – GRADO DE SATISFACIÓN

SERVICIOS	SI		NO		NO SE OBTUVO RESPUESTA		TOTAL	
Yamafravi & Cia S. en C – Hotel Balcones de la Pradera	6	3%	165	95%	3	2%	174	100%
Opticentro La Plata	2	1%	169	97%	3	2%	174	100%
Miscelánea Toly	13	7%	158	91%	3	2%	174	100%
Funerales El Rosario	1	0%	170	98%	3	2%	174	100%
AFI Asesores Financieros e Inmobiliarios	1	0%	170	98%	3	2%	174	100%
Centro de Diagnostico Automotor CDA La Plata	6	3%	166	95%	2	1%	174	99%
Repuestos Palacio Vargas La Plata	1	0%	170	98%	3	2%	174	100%
Servicios Integrales de Salud su Salud Primero S.A.S	2	1%	169	97%	3	2%	174	100%
Agencia de Viajes Operadora H & J S.A.S “Naventura”	1	0%	169	97%	4	2%	174	99%

SERVICIOS	CALIFICACIÓN								NO SE OBTUVO RESPUESTA		TOTAL	
	Excelente		Bueno		Regular		Malo					
Yamafravi & Cia S. en C – Hotel Balcones de la Pradera	5	3%	1	0%	0	0%	0	0%	168	97%	174	100%
Opticentro La Plata	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	173	99%	174	99%
Miscelánea Toly	10	6%	3	2%	0	0%	0	0%	161	92%	174	100%
Funerales El Rosario	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	173	99%	174	99%
AFI Asesores Financieros e Inmobiliarios	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	173	99%	174	99%
Centro de Diagnostico Automotor CDA La Plata	4	3%	1	0%	0	0%	0	0%	169	97%	174	100%
Repuestos Palacio Vargas La Plata	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	173	99%	174	99%
Servicios Integrales de Salud su Salud primero S.A.S	1	0%	1	0%	0	0%	0	0%	172	99%	174	99%
Agencia de Viajes Operadora H & J S.A.S “Naventura”	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	173	99%	174	99%

PREGUNTAS ABIERTAS

A la pregunta en ¿Ha tenido algún inconveniente en la utilización de nuestros servicios? ¿Cuál?, encontramos los siguientes temas:

Nº	VARIANTES O TEMAS	NÚMERO DE FRECUENCIAS MÁS MENCIONADAS
1	Ningún inconveniente	146
2	No utiliza los servicios ofrecidos	4
3	Excelente servicio al cliente	3
4	Sin conocimiento de los servicios	1
5	No se obtuvo respuesta	20
TOTAL		174

A la pregunta ¿Qué servicio adicional quisiera disfrutar como afiliado?, encontramos los siguientes temas:

Nº	VARIANTES O TEMAS	NÚMERO DE FRECUENCIAS MÁS MENCIONADAS
1	Recreación e integración	19
2	Actualización del RUT	1
3	Jornadas de salud	1
4	Almacén	1
5	Certificación en gestión de calidad	1
6	Capacitaciones y asesorías	9
7	Club social	3
8	Nuevos convenios	13
9	Día de Campo	1
10	Gimnasio	1
11	Créditos Bancarios	8
12	Fiestas	1
14	Publicidad Comercial	2

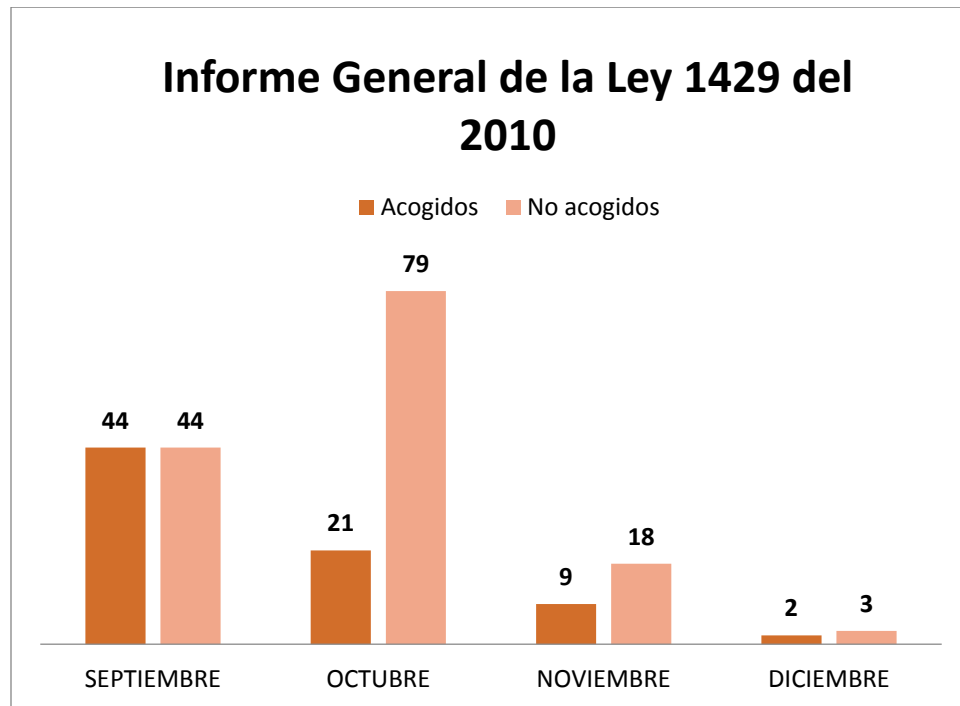
15	Turismo	4
16	Spa	1
17	Yoga	1
19	De acuerdo con los existentes	51
18	Horario y eventos	2
20	No se obtuvo respuesta	54
TOTAL		174

SUGERENCIAS/OBSERVACIONES

- Más capacitaciones sobre belleza.
- Comunicar a tiempo los requisitos para elecciones.
- Continuar con el excelente servicio al cliente.
- Convenios con entidades financieras.
- Dispensador de certificados.
- Seguimiento a los establecimientos comerciales.
- Reactivar la feria del tendero.
- Desarrollo de capacitaciones en horarios no laborales.
- Brindar conocimiento sobre los convenios al inicio del año.
- La vigencia de afiliación sea por 2 años.
- Especificaciones en la solicitud de documentos.

Anexo K. Informe general de la Ley 1429 del 2010

	Acogidos	No acogidos
SEPTIEMBRE	44	44
OCTUBRE	21	79
NOVIEMBRE	9	18
DICIEMBRE	2	3



Anexo L. Informes mensuales de pasantía



La Plata Huila, 24 de Agosto de 2014

Doctora
SANDRA MILENA RAMIREZ GUZMAN
Directora – Sede
Cámara de Comercio de Neiva Oficina La Plata
La Plata Huila

ASUNTO: ENTREGA DEL PRIMER INFORME DE AVANCE.

Cordial saludo

Por medio del presente hago entrega del Primer Informe de avance de las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido entre el 25 de Julio de 2014 hasta el 24 de Agosto de 2014, teniendo en cuenta el cronograma de actividades y objetivos establecidos en la propuesta de pasantía “Apoyo en el adecuado cumplimiento de las funciones administrativas y operacionales establecidas por la Cámara de Comercio de Neiva – oficina La Plata Huila.”

Atentamente;

Andrea Yasnó
YULY ANDREA YASNÓ VIVAS
C.C. 1.081.411.239 La Plata – Huila



La Plata Huila, 24 de Septiembre de 2014

Doctora
SANDRA MILENA RAMIREZ GUZMAN
Directora – Sede
Cámara de Comercio de Neiva Sede La Plata
La Plata Huila

ASUNTO: ENTREGA DEL SEGUNDO INFORME DE AVANCE.

Cordial saludo

Por medio del presente hago entrega del Segundo Informe de avance de las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido entre el 25 de Agosto hasta el 24 de Septiembre de 2014, teniendo en cuenta el cronograma de actividades y objetivos establecidos en la propuesta de pasantía “Apoyo en el adecuado cumplimiento de las funciones administrativas y operacionales establecidas por la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata Huila.”

Atentamente;

Andrea Yasnó
YULY ANDREA YASNÓ VIVAS
C.C. 1.081.411.239 La Plata – Huila



La Plata Huila, 24 de Octubre de 2014

Doctora
SANDRA MILENA RAMIREZ GUZMAN
Directora – Sede
Cámara de Comercio de Neiva Sede La Plata
La Plata Huila

ASUNTO: ENTREGA DEL TERCER INFORME DE AVANCE.

Cordial saludo

Por medio del presente hago entrega del Tercer Informe de avance de las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido entre el 25 de Septiembre hasta el 24 de Octubre de 2014, teniendo en cuenta el cronograma de actividades y objetivos establecidos en la propuesta de pasantía "Apoyo en el adecuado cumplimiento de las funciones administrativas y operacionales establecidas por la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata Huila."

Atentamente;

Andrea Yasnó V.
YULY ANDREA YASNÓ VIVAS
C.C. 1.081.411.239 La Plata – Huila



La Plata Huila, 24 de Noviembre de 2014

Doctora
SANDRA MILENA RAMIREZ GUZMAN
Directora – Sede
Cámara de Comercio de Neiva Sede La Plata
La Plata Huila

ASUNTO: ENTREGA DEL CUARTO INFORME DE AVANCE.

Cordial saludo

Por medio del presente hago entrega del Cuarto Informe de avance de las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido entre el 25 de Octubre hasta el 24 de Noviembre de 2014, teniendo en cuenta el cronograma de actividades y objetivos establecidos en la propuesta de pasantía “Apoyo en el adecuado cumplimiento de las funciones administrativas y operacionales establecidas por la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata Huila.”

Atentamente;

Andrea Yasnó V.
YULY ANDREA YASNÓ VIVAS
C.C. 1.081.411.239 La Plata – Huila



La Plata Huila, 24 de Diciembre de 2014

Doctora
SANDRA MILENA RAMIREZ GUZMAN
Directora – Sede
Cámara de Comercio de Neiva Sede La Plata
La Plata Huila

ASUNTO: ENTREGA DEL QUINTO INFORME DE AVANCE.

Cordial saludo

Por medio del presente hago entrega del Quinto Informe de avance de las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido entre el 25 de Noviembre hasta el 24 de Diciembre de 2014, teniendo en cuenta el cronograma de actividades y objetivos establecidos en la propuesta de pasantía “Apoyo en el adecuado cumplimiento de las funciones administrativas y operacionales establecidas por la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata Huila.”

Atentamente;

Andrea Yasnó V.
YULY ANDREA YASNÓ VIVAS
C.C. 1.081.411.239 La Plata – Huila



La Plata Huila, 02 de Febrero de 2015

Doctora
SANDRA MILENA RAMIREZ GUZMAN
Directora – Sede
Cámara de Comercio de Neiva Sede La Plata
La Plata Huila

ASUNTO: ENTREGA DEL SEPTIMO INFORME DE AVANCE.

Cordial saludo

Por medio del presente hago entrega del Séptimo Informe de avance de las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero hasta el 02 de Febrero del 2015, teniendo en cuenta el cronograma de actividades y objetivos establecidos en la propuesta de pasantía “Apoyo en el adecuado cumplimiento de las funciones administrativas y operacionales establecidas por la Cámara de Comercio de Neiva – Sede La Plata Huila.”

Atentamente;

Andrea Yasnó V.
YULY ANDREA YASNÓ VIVAS
C.C. 1.081.411.239 La Plata – Huila



La Plata Huila, 27 de Septiembre de 2014

Doctor
GUILLERMO CAMERO ESCOBAR
Director del Trabajo de Grado – Modalidad Pasantía
Universidad Nacional Abierta y a Distancia
La Plata Huila

ASUNTO: ENTREGA DEL SEGUNDO INFORME DE AVANCE.

Cordial saludo

Por medio del presente hago entrega del Primer Informe de avance de las actividades desarrolladas durante el periodo comprendido entre el 25 de Julio de 2014 hasta el 27 de Septiembre del 2014, teniendo en cuenta el cronograma de actividades y objetivos establecidos en la propuesta de pasantía “Apoyo en el adecuado cumplimiento de las funciones administrativas y operacionales establecidas por la Cámara de Comercio de Neiva – oficina La Plata Huila.”

Atentamente;

YULY ANDREA YASNÓ VIVAS
C.C. 1.081.411.239 La Plata – Huila

Rhb -
Yuly Andrea Yasnó Vivas
27/10/2014