

**FORMULACION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES A  
LA MICROEMPRESA  
TEAM PIPE´S BIKE- REGIMEN SIMPLIFICADO**

**FORMULACION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES A  
LA MICROEMPRESA  
TEAM PIPE´S BIKE- REGIMEN SIMPLIFICADO**

**JOHN HANER TORRES COHECHA  
DAVID FERNANDO TREJOS**

**Director:**

**WILLIAM GOMEZ VALENCIA  
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA  
UCEVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TULUA  
2017**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Tuluá 15 de febrero del 2017

*A las personas más importantes en mi vida,*

***“Mi familia”** quienes han estado conmigo*

*En todo momento apoyándome*

*Para salir adelante con mi vida y mi carrera*

*¡Esto es de ustedes!*

**John Hanner**

Doy gracias a la vida por permitirme contar con el apoyo de mi familia y estar en el proceso de cumplir este objetivo en mi vida, a mi compañero y profesor por su acompañamiento y hacer posible este trabajo y a las demás personas que de alguna manera fueron parte de él.

A mi hijo Jacobo que con su llegada me dio un motivo más para querer salir adelante con mi carrera.

**David Trejos**

## **AGRADECIMIENTOS**

Los estudiantes queremos agradecer a todas las personas que de una u otra forma ayudaron a la realización de este trabajo, brindándonos su apoyo en los momentos necesarios, sin cada una de estas personas este trabajo no se hubiese podido realizar, por eso damos gracias infinitas por todo lo brindado para el éxito de este trabajo.

Al señor Julián Andrés Hernández Representante Legal de la empresa por permitirnos desarrollar este trabajo tomando como base su organización y dándonos toda la información requerida para el desarrollo y preparación de este.

También agradecemos sinceramente a nuestro asesor de trabajo de grado William Gómez Valencia, su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, su manera de brindar orientación, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para el desarrollo de nuestra investigación.

## CONTENIDO

	Pag.
<b>GLOSARIO</b>	13
<b>RESUMEN</b>	16
<b>ABSTRACT</b>	17
<b>INTRODUCCION</b>	18
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	19
<b>2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	20
2.1. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	20
<b>3. JUSTIFICACIÓN</b>	21
3.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	21
3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLOGICA	21
<b>4. OBJETIVOS</b>	23
4.1. OBJETIVO GENERAL	23
4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	23
<b>5. MARCO DE REFERENCIA</b>	24
5.1. MARCO TEORICO	24
5.1.1. Organización	24

5.1.2.	Empresa	25
5.1.3.	La contabilidad	25
5.1.4.	Toma de Decisiones	26
5.1.5.	Sistemas de Información.	26
5.1.6.	Sistemas de Información Contable	27
5.1.7.	Usuarios de la Información Contable	28
5.1.8.	Componentes de la Información Contable	28
5.1.9.	Entorno de la Información contable	29
5.1.10.	Proceso Administrativo	29
5.1.11.	Formulación Estratégica	31
5.1.12.	Decisiones Gerenciales	31
5.1.13.	Planeación Estratégica	33
5.1.14.	El Análisis FODA.	34
5.1.15.	Evaluación de gestión integral.	34
5.2.	MARCO LEGAL	36
5.2.1.	Gestión de calidad	36
5.2.2.	Régimen Simplificado.	37
5.2.3.	Los Comerciantes y de los Asuntos de Comercio.	37
5.2.4.	Deberes de los Comerciantes.	38
5.2.5.	Libros y Papeles del Comerciante	38
5.2.6.	Objetivos y Cualidades de la Información Contable	39
5.2.7.	Los Estados Financieros	39
5.3.	MARCO CONCEPTUAL	40
5.4.	MARCO METODOLOGICO	41

5.4.1.	Recolección de la Información	41
5.4.2.	Métodos a Aplicar.	41
5.4.3.	Tratamiento de la Información	42
5.4.4.	Población de Estudio	42
5.5.	ANTECEDENTES HISTÓRICOS	43
<b>6.</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES</b>	<b>44</b>
6.1.	DIAGNOSTICO PROCESO ADMINISTRATIVO	44
6.2.	DIAGNOSTICO PROCESOS CONTABLES	45
<b>7.</b>	<b>HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO ADECUADO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LA EMPRESA</b>	<b>48</b>
7.1.	ANALISIS FODA	49
7.2.	FORMULACION DE ESTRATEGIAS	51
7.3.	OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	53
7.4.	MAPA DE PROCESOS	54
7.5.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	56
7.6.	DIAGRAMA DE PROCESOS	58
7.7.	PERFIL DE CARGOS	60
<b>8.</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LA EMPRESA</b>	<b>62</b>
8.1.	MAPA DE PROCESOS	63
8.1.1.	Proceso de Dirección:	63
8.1.2.	Procesos Misionales:	64



8.1.3. Procesos de apoyo:	65
<b>8.2. CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>	<b>66</b>
8.2.1. Caracterización de Gestión Gerencial	69
8.2.2. Caracterización Planificación de Producción	69
8.2.3. Caracterización Procesamiento de la Producción	70
8.2.4. Caracterización comercialización del Producto	71
8.2.5. Caracterización Gestión Humana	72
8.2.6. Caracterización Gestión de Suministros	73
8.2.7. Caracterización Gestión Financiera	73
<b>9. RUTA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LA EMPRESA</b>	<b>76</b>
9.1. DIAGRAMA DE FLUJO DE GESTION GERENCIAL	77
9.2. DIAGRAMA DE FLUJO DE PLANEACION DE PRODUCCION	79
9.3. DIAGRAMA DE FLUJO DE COMERCIALIZACION DEL PRODUCTO	81
9.4. DIAGRAMA DE FLUJO DE GESTIÓN FINANCIERA	83
9.5. DIAGRAMA DE FLUJO DE GESTIÓN DE SUMINISTROS	85
9.6. DIAGRAMA DE FLUJO DE GESTIÓN HUMANA	87
9.7. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN	89
<b>10. FORMULACION ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA</b>	<b>91</b>
10.1. ELABORACIÓN DE PERFIL DE ARGOS	92
<b>11. CRONOGRAMA</b>	<b>95</b>
<b>12. PRESUPUESTO</b>	<b>96</b>

<b>13. CONCLUSIONES</b>	<b>97</b>
<b>14. RECOMENDACIONES</b>	<b>98</b>
<b>15. BIBLIOGRAFIA</b>	<b>99</b>
<b>16. ANEXOS</b>	<b>100</b>

## LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1 Planteamientos árbol del problema	19
Grafica 2 Proceso Contable	26
Grafica 3 Proceso Administrativo.	30
Grafica 4 Estructura de mapa de Procesos	55
Grafica 5 Modelo de Estructura Erganizacional	57
Grafica 6 Simbología para realizar Diagrama de flujo	59
Grafica 7 Mapa de Procesos	62
Grafica 8 Flujo grama formulado para Gestión gerencial	77
Grafica 9 Flujo grama formulado para Planeación de producción.	79
Grafica 10 Flujo grama formulado para Comercialización del producto.	81
Grafica 11 Flujo grama formulado para Comercialización del producto.	83
Grafica 12 Flujo grama formulado para Gestión de suministros.	85
Grafica 13 Flujo grama formulado para Gestión humana	87
Grafica 14 Flujo grama formulado para Gestión humana	89
Grafica 15 Estructura Organizacional de TIMES PIPE´S BIKE	92
Grafica 16 Cronograma de Actividades	95
Grafica 17 Presupuesto del Proyecto	96

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Diferencias entre las decisiones estratégicas y de Control de gestión	32
Tabla 2 Fortalezas y Debilidades de la Empresa	49
Tabla 3 Oportunidades y Amenazas de la Empresa	51
Tabla 4 Formato de Perfil de cargos	61
Tabla 5 Formato de Caracterización de procesos	67

## GLOSARIO

**AXIOMA:** Proposición o enunciado tan evidente que se considera que no requiere demostración.

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:** La Caracterización de Procesos consiste en identificar condiciones y/o elementos que hacen parte del proceso, tales como: ¿quién lo hace?, ¿Para quién o quienes se hace?, ¿Por qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Cuándo se hace?, ¿Qué se requiere para hacerlo?

**DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL:** Es el estudio, necesario para todas las organizaciones, que se encarga de evaluar la situación de la empresa, sus conflictos esto es qué problemas existen en la empresa, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar y vías de desarrollo que es el camino a seguir para su crecimiento.

**DIAGRAMA DE FLUJO:** Es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

**DIAGRAMA DE PROCESOS:** Son la representación gráfica de los procesos y son una herramienta de gran valor para analizar los mismos y ver en qué aspectos se pueden introducir mejoras. Hay determinadas actividades o acciones que implican una decisión y que hacen que el camino seguido por el proceso se divida.

**ESTRUCTURACIÓN:** es una configuración de los elementos que conforman un todo. Cada componente de una estructura tiene una función se entiende a la estructura como el conjunto de las relaciones, sociales y técnicas, de producción. En otras palabras, se hace referencia los vínculos económicos.

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** Es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización.

**FORMULACIÓN ESTRATÉGICA:** Se refiere a las diferentes opciones o alternativas estratégicas de que se disponen en base a dar respuesta a las numerosas presiones e influencias identificadas en el análisis estratégico.

**MACRO PROCESÓ:** Son aquellos que constituyen un primer nivel del conjunto de acciones encadenadas que la institución debe realizar, a fin de cumplir con su función constitucional y legal, la Misión fijada y la Visión proyectada.

**MAPA DE PROCESOS:** Es la representación gráfica de los procesos que están presentes en una organización, mostrando la relación entre ellos y sus relaciones con el exterior. A su vez, los procesos pueden ser agrupados en Macro procesos en función de las macro actividades llevadas a cabo.

**PERFIL DE CARGO:** Es la relación cargo-función-responsabilidad como también los componentes, actitudinales, habilidades y destrezas que se requiere para el desempeño de dicho cargo. Y donde se identifica las cualidades personales específicas para desarrollar una tarea.

**PERSONA NATURAL:** Es responsable personalmente de las deudas y obligaciones de una empresa. Una persona jurídica, las deudas u obligaciones se limitan a los bienes de la empresa. Una persona natural funciona con el mismo RUT de persona natural.

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:** Es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo.

**PROCEDIMIENTOS:** Es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

**PROCESOS:** Es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

**PRODUCTIVIDAD:** Es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. Aumentar la productividad debe ser una estrategia fundamental para cualquier empresa ya que permite conseguir ingresos, crecimiento y posicionamiento.

**SISTEMA DE INFORMACIÓN:** Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

**SISTEMA GERENCIAL:** Es un sistema de información para una solución organizacional y administrativa, basada en información que se presenta en el entorno. Es la decisión por medio de los sistemas de información en la toma de decisiones en los ámbitos empresariales, y en diversos tipos de negocios ya sean de producción, hospitales, centros de abastecimiento y distribuidores, así como en todos los niveles de las organizaciones como son: Niveles de Alta gerencia, Niveles medios Niveles operacionales

**SOSTENIBILIDAD:** Implica el uso de prácticas económicamente rentables que sean tanto social, como ambientalmente responsables. es aquella que crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, en su entorno general

## RESUMEN

El presente trabajo de basó en la formulación de procesos administrativos y contables para la microempresa TEAM PIPE´S BIKE – REGIMEN SIMPLIFICADO de la ciudad de Tuluá, ubicada en la carrera 30. Inicio sus actividades en el año 2009; esta empresa desde su apertura ha carecido de procesos y procedimientos definidos, por lo cual se ha dificultado en la administración la toma de decisiones que ayuden a su crecimiento. Lo anteriormente mencionado hace que carezca de una visión clara que indique hacia donde se dirige la organización.

Este trabajo tiene la finalidad de lograr un mejor desempeño de TEAM PIPE´S BIKE, puesto que al contar con los procesos administrativos y contables garantizara un adecuado manejo de la información financiera y administrativa.

Para la elaboración de los procesos administrativos y contables se utilizó como guía una estructura basada en la ISO 9000, combinando la metodología administrativa de varios autores. Adicionalmente, para el desarrollo del trabajo se utilizaron herramientas necesarias para la compilación de la información.

De esta manera se pudo concluir que la estructuración de los procedimientos administrativos y contables genera un mejor desempeño en las organizaciones sin importar su tamaño o su actividad ya que son una herramienta para la toma de decisiones y para definir cómo lograr sus objetivos.

Es importante resaltar que esta investigación es de tipo descriptiva la cual permitió llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de una descripción exacta de las actividades, objetos y procesos, el análisis de fuentes documentales, la observación directa y las entrevistas no estructuradas.



## **ABSTRACT**

The following work was based on the formulation of administrative and accounting processes for the company TEAM PIPE'S BIKE (SIMPLIFIED REGIMEN) of the city of Tuluá, located in the 30th Avenue. They began activities in 2009; This Company has lacked defined processes and procedures since its opening, which has made it difficult the administration and the making decisions processes that could help its growth. The above has made that the company hasn't got a clear vision that indicates where the organization is heading.

This work has the purpose of achieving a better performance for the company TEAM PIPE'S BIKE, since having defined administrative and accounting processes will guarantee an adequate management of the financial and administrative information.

For the elaboration of the administrative and accounting processes, a structure based on ISO 9000 was used as a guide, combining the administrative methodology of several authors. In addition, the necessary tools were used for the development of this work to compile the information.

In this way, it was possible to conclude that the structuring of the administrative and accounting procedures can generate a better performance in the organizations, regardless of their size or activity, since they are a tool for the decision making and to define how to achieve its goals.

It is important to emphasize that this research is of descriptive nature, which allowed us to get to know the prevailing situations, customs and attitudes through an accurate description of activities, objects and processes and the analysis of documentary sources, direct observation and non-structured interviews.

## INTRODUCCION

Vemos como en Colombia las empresas no tienen una garantía de sostenibilidad ni de crecimiento, debido a que los pequeños empresarios no hacen una planeación bien estructurada, por el contrario, realizan una proyección a corto plazo haciendo que las empresas solo sobrevivan en el mercado manteniéndose siempre en un punto de equilibrio constante, sin garantía de sostenimiento. Tal vez los factores más influyentes para que las microempresas no determinen planes que se vean reflejados a largo plazo, sean la poca capacidad económica, la inestabilidad financiera, falta de garantías y la poca ayuda del gobierno bien sea local o nacional, otro factor que tiene influencia es el funcionamiento de la organización como tal puesto que se evidencian incapacidades administrativas, personal poco calificado para ejercer funciones de orientación y gestión debido a la cultura de gerencia empírica.

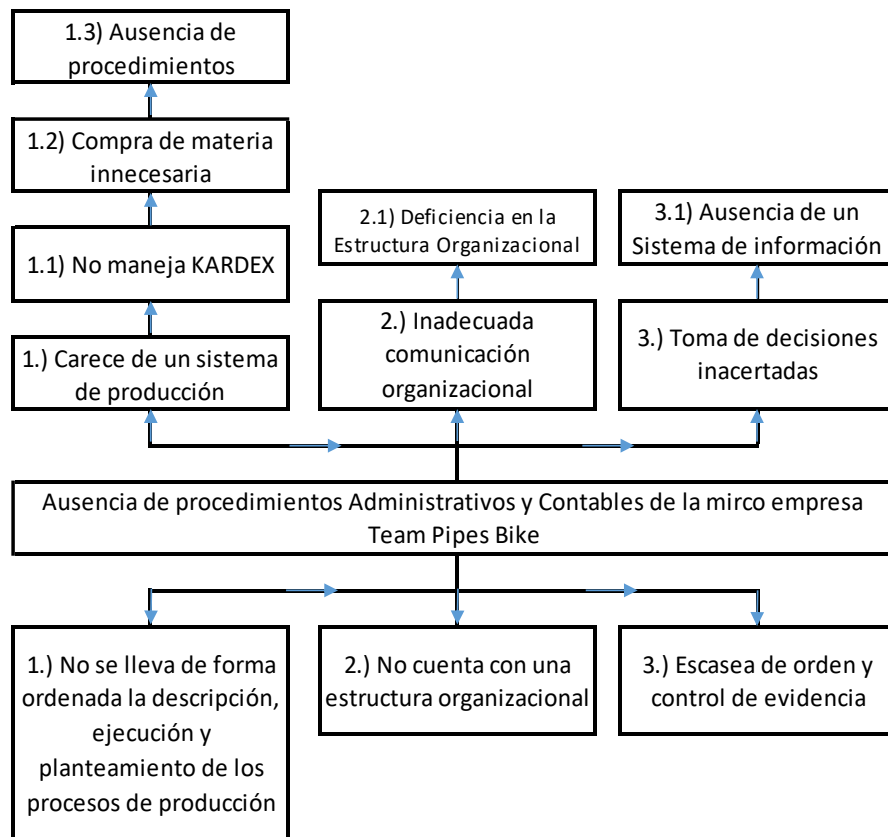
La finalidad de este trabajo es poder formular procedimientos administrativos y contables que ayuden de forma eficiente a la administración de los recursos de la empresa *TEAM PIPE'S BIKE*, permitiendo de manera clara y precisa como puede mejorar el engranaje de las diferentes áreas de la empresa haciendo está más consistente e integral acorde a los objetivos requeridos para el buen desempeño en el mercado, ya que esta empresa es familiar al igual que casi el 70% de las empresas en Colombia, y por ser de esta característica tienden a tener problemas por las decisiones conjuntas y las sucesiones de poder.

Esta empresa ofrece productos para motos como forros personalizados para las sillas, barras y parrillas, también accesorios de lujo. Esta se encuentra ubicada en la ciudad de Tuluá sobre la carrera 30 y está en operación desde el año 2009 ofreciendo sus productos en esta ciudad.

# 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

**TEAM PIPE'S BIKE** es una empresa la cual se ha visto enfrentada a diferentes problemas, en los cuales se ha evidenciado que tanto la gerencia como el grupo de trabajadores que la conforman carece de una visión clara que le indique hacia donde se dirige permitiéndoles enfocar sus esfuerzos con una misma dirección al igual que una misión en la cual responda a la pregunta ¿Cuál es su razón de ser?, no identifican claramente cuáles son sus oportunidades y amenazas externas, de un mismo modo desconoce fortalezas y debilidades internas. No están establecidos los objetivos a corto y largo plazo, no cuenta con estrategias tanto alternativas como específicas se desconoce cuál es su meta, no lleva a cabo el correcto registro de sus acontecimientos contables.

**Grafica 1** Planteamientos Árbol del Problema



**Fuente:** Propia

## 2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Por qué formular procedimientos administrativos y contables en la empresa **TEAM PIPE´S BIKE** con una proyección hacia el año 2018?

### 2.1. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es el estado actual de la empresa **TEAM PIPE´S BIKE** respecto a los procedimientos administrativos y contables?

¿Cuáles son los los procedimientos administrativos que se deben implementar en **TEAM PIPE´S BIKE**?

¿Cuáles son los procedimientos contables que se deben implementar en **TEAM PIPE´S BIKE**?

¿Qué efecto produce el implemento de los procedimientos administrativos y contables en la empresa **TEAM PIPE´S BIKE**?

¿Por qué es importante establecer la Estructura Organizacional de la empresa **TEAM PIPE´S BIKE**?

### 3. JUSTIFICACIÓN

#### 3.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Esta investigación se lleva a cabo con fines académicos puesto que se pretende acrecentar conocimientos en relación a los procedimientos administrativos y contables que incurren con el adecuado funcionamiento de una empresa.

En esta medida se ha evidenciado que para toda empresa es necesario desarrollar procesos administrativos y contables para alcázar las metas trazadas al inicio de ella, también es importante actualizar estos procesos a medida que pasa el tiempo para que tenga un crecimiento positivo al maximizar el aprovechamiento de los recursos disponibles. Para que sea así, es necesario abordar dichos procesos y ver cómo se pueden mejorar, detectando posibles fallas que incurran en la desviación de sus metas previstas.

El objetivo de esta investigación es detectar todas las necesidades que tenga la empresa en procesos administrativos y contables, de tal manera que se pueda recomendar a la administración opciones de cómo alcanzar la efectividad y eficiencia al momento de desarrollar su actividad. Asimismo, proponer unas bases sólidas que sirvan de apoyo en la gestión y desarrollo de la posibilidad de su crecimiento a largo plazo.

#### 3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLOGICA

Esta investigación es de tipo descriptiva la cual permite llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos y procesos, pues su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Para esta investigación se utilizará el método exploratorio en relación con la observación y medición, del mismo modo el método formulativo lo cual permite destacar aspectos fundamentales del objetivo de este trabajo. Así mismo detectar procedimientos adecuados para darle solución a la problemática de ausencia de procedimientos administrativos y contables que se evidencia en la microempresa **TEAMPIPE´S BIKE** permitiendo que a nivel organizacional se refleje un crecimiento que le permita atender mercados cada vez más amplios y competitivos.

Con dicho método de investigación se logrará vislumbrar los diferentes elementos que están relacionados con la ausencia de procedimientos administrativos y contables en **TEAMPIPE´S BIKE**, de esta forma apreciar el adecuado manejo de las diferentes herramientas como la planeación estratégica teniendo en cuenta que

es el caso de una pequeña empresa. Del método contable se realizará el debido registro de la información su clasificación y medición de transacciones económicas realizadas por el ente económico.

## 4. OBJETIVOS

### 4.1. OBJETIVO GENERAL

Formular los procedimientos administrativos y contables que ayudan a la microempresa **TEAMPIPE´S BIKE** a mejorar su productividad y crecimiento.

### 4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Describir la situación actual de los procesos administrativos y contables de la microempresa **TEAMPIPE´S BIKE**.
- ❖ Identificar herramientas que permitan el desarrollo adecuado de los procesos administrativos y contables.
- ❖ Caracterizar los procedimientos administrativos y contables de la empresa **TEAMPIPE´S BIKE**.
- ❖ Definir la ruta de los procedimientos administrativos y contables de la empresa **TEAMPIPE´S BIKE**.
- ❖ Formular una estructura organizacional para la empresa **TEAMPIPE´S BIKE**.

## 5. MARCO DE REFERENCIA

### 5.1. MARCO TEORICO

Con el propósito de fundamentar este trabajo, a continuación, presentaremos las diferentes ideas y teorías existentes relacionadas con el tema.

La estructura de procesos consiste en la implementación de un sistema gerencial que permite construir las metas fundamentales de la administración para el logro de los objetivos de todas las áreas de la organización, la estructuración de los procesos es importante para soportar las estrategias necesarias que permitan afrontar las diferentes situaciones de la empresa, para esto se necesita tiempo y dedicación de tal manera que sirva como elemento importante para la planeación estratégica, que ayuda al mejoramiento de la rentabilidad y de igual manera obtener un crecimiento constante de las ventas, orientado a la fidelización de los clientes y la conquista de nuevos mercados<sup>1</sup>.

#### 5.1.1. Organización

Las organizaciones son formaciones sociales complejas racionalmente constituidas, con un número precisable de miembros y un axioma de sus funciones orientadas a alcanzar resultados y objetivos concretos reconocidos en el ordenamiento jurídico. Concepto que puede ser reforzado en que la organización es un grupo de personas, instituido en forma impersonal con el fin de lograr determinadas metas. Este concepto abarca las instituciones burocráticas entre ellas todo tipo de sociedades, es decir, que el término de organización, no se circunscribe de manera única y exclusiva de las empresas productivas, comerciales o de servicios, sean estas públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro<sup>2</sup>. También se entiende por organización a un grupo de personas compuesto por especialistas en diferentes áreas que trabajan juntos para el logro de una tarea común.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> CONSTANTINOS, Markides. En la estrategia está el éxito, pág. 175

<sup>2</sup> BARRIOS ALVAREZ, Claudia y RIVERA ARRUBLA, Yaismir Adriana. Sistemas contables Administrativo: Análisis de su contribución al Ordenamiento Espacio-Temporal de las Organizaciones. Santiago de Cali-Colombia: Facultad de Ciencias de la Administración. Universidad del Valle, 2011. Pág. 131-135

<sup>3</sup> DRUKER, Peter, La Sociedad Postcapitalista, editorial Norma 1994 pág. 54



### **5.1.2. Empresa**

Según la normatividad en Colombia en el Artículo 6 del decreto 2649/93 se dice que: “El ente económico es la empresa, esto es, la actividad económica organizada como una unidad, respecto de la cual se predica el control de los recursos. El ente debe ser definido e identificado en forma tal que se distinga de otros entes”.<sup>4</sup>

Por otra parte, el código de comercio en su artículo 25 dice que: “Se entenderá por empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realizará a través de uno o más establecimientos de comercio”.<sup>5</sup>

### **5.1.3. La contabilidad**

La contabilidad es una herramienta que se puede utilizar para medir y cuantificar los resultados económicos que la entidad obtiene agrupando y comparando entre periodos, también proyecta los procedimientos a seguir en función del cumplimiento de los objetivos trazados en la planeación, además registrar y clasificar las operaciones, de esta manera informar los hechos económicos oportunamente, permitiendo elaborar las tareas según los ordenamientos preestablecidos.

La contabilidad no es un fin, sino más bien un medio para lograr un fin. El producto final de la información contable es la decisión, ampliada en último término por el uso de la información contable, bien sea que la tomen los propietarios, la gerencia, los acreedores, los cuerpos reguladores gubernamentales, los sindicatos u otros grupos que tengan algún interés en el desempeño final de la empresa.

El siguiente diagrama ilustra la forma como las actividades fluyen en un proceso de contabilidad que produce la información contable, utilizada por quienes toman decisiones económicas y al realizar acciones específicas, que dan como resultado las actividades económicas y así sucesivamente.<sup>6</sup>

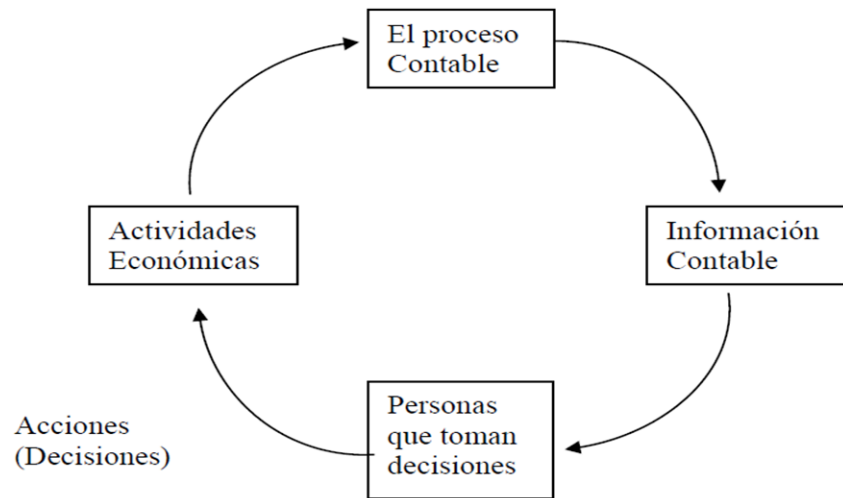
---

<sup>4</sup>Decreto 2649 Diciembre 29 de 1993, PUC – Plan Único de Cuentas para Comerciantes. Grupo Editorial NUEVA LEGISLACION.

<sup>5</sup>Decreto 410 Marzo 27 de 1971, Código de Comercio. Publicado en el Diario Oficial 33.339 de junio 16 de 1971.

<sup>6</sup> MEIGS, Williams, HAKA, Bettner, Contabilidad La Base para decisiones Gerenciales. Bogotá D.C. Junio de 2001, 11ª edición. Página 3

**Grafica 2** Proceso Contable



**Fuente:** MEIGS Williams y HAKA Bettner,

#### 5.1.4. Toma de Decisiones

Para un administrador la tarea de tomar decisiones es algo difícil puesto que absorbe una gran parte de su tiempo debido a que se hace sobre procesos complejos y decisivos para la empresa. “El ejecutivo eficiente no adopta muchas decisiones, sino que se concentra en las más importantes. Ante todo, desea saber en qué consiste la decisión y cuáles son las realidades subyacentes que debe satisfacer. El ejecutivo eficiente sabe cuándo una decisión ha de basarse en un principio y cuando debe adoptarse según las circunstancias y por razones prácticas.”<sup>7</sup>

#### 5.1.5. Sistemas de Información.

“El objetivo primordial de un sistema de información es apoyar la toma de decisiones y controlar todo lo que en ella ocurre. Es importante señalar que existen dos tipos de sistema de información, los formales y los informales; los primeros utilizan como medio para llevarse a cabo estructuras sólidas como ordenadores, los segundos son más artesanales y usan medios más antiguos como el papel y el lápiz”.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> DRUCKE, Peter, El Ejecutivo Eficiente, Cap. 6

<sup>8</sup> PEREZ PORTO, Julián y GARDEY, Ana, Sistemas de Información, Publicado 2008

Es importante tener en cuenta que los sistemas de información ayudan porque, "deberá contemplar el diseño de un sistema integrado que relacione las informaciones generales por las diversas aplicaciones funcionales de la empresa y que permita así, mejorar los procesos de toma de decisiones".<sup>9</sup>

### **5.1.6. Sistemas de Información Contable**

Podemos decir que es un soporte importante para la toma de decisiones de una empresa puesto que se lleva de forma diaria y ordenada la documentación financiera, también combinada de un buen personal ayudara a evaluar y administrar la empresa con una buena comprensión de la información allí plasmada.<sup>10</sup>

Otra de las definiciones importantes tenida en cuenta para este trabajo es la del autor Diego Delgadillo<sup>11</sup> nos dice que el sistema de información contable es también denominado como área, sección, departamento división o gerencia de contabilidad, es una pieza de la empresa en la cual se desarrollan procesos y actividades específicas, por lo cual, ésta agrupa un número de personas y recursos con el fin de generar información de sus actividades, hechos y transacciones económicas, de tal manera que pueda producir y revelar información de carácter contable financiera que sea útil y fiable, permitiendo que la administración disponga de ella oportunamente para las decisiones sobre el manejo de los recursos y sus procesos.

Después de tener la información contable se debe saber que no son simplemente datos, ésta ofrece un control que brinda a la administración una forma de supervisar la parte de procedimientos, describiéndolos como métodos con los cuales la organización se apoya para autorizar operaciones, además amparar sus activos garantizando la confianza de los registros contables. Por otro lado, la compatibilidad del sistema con la infraestructura, los usuarios y los detalles del establecimiento y por último ofrece la flexibilidad de los frecuentes cambios que tiene la empresa para hacer reformas y cambios en el sistema administrativo y contable que se requiere para adsorber esas transiciones sin tener que ir a una verificación exhaustiva. En relación con lo anterior se puede concluir que todo tiene un costo/beneficio y depende de la administración con el contador verificar esto como usuarios de información.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup>GIL PECHUAN, Ignacio. Sistemas y tecnologías de la información para la gestión. Madrid: McGraw-Hill, 1997, pág. 21.

<sup>10</sup>MONTAÑO O. Edilberto. Contabilidad y Legislación. Control, Valuación y revelaciones. 3da. Edición actualizada 2011 Pág. 59

<sup>11</sup>DELGADILLO R. Diego. El sistema de la Información Contable. Fundamentos y marco de referencia para su administración., 2001. Pag.17.

<sup>12</sup>Ibid. Pág. 59

### **5.1.7. Usuarios de la Información Contable**

Debemos tener en cuenta que los principales usuarios del sistema de información contable en una empresa son los gerentes, debido a que estos son quienes toman las principales decisiones, a su vez los empleados también son usuarios, partiendo de la idea de que su participación depende de la interacción con el sistema, es decir, el auxiliar de contabilidad por ser quien ingresa y recibe datos es un usuario directo, los jefes de áreas como el de producción que son los que utilizan los resultados de la información son usuarios indirectos, por último, tenemos el usuario administrativo quien es el que tiene la responsabilidad de aprobar o desaprobado la inversión en el desarrollo de la información y de la efectividad de la misma. Las tres anteriores mentes mencionados son de gran importancia debido a que cada uno tiene una función esencial en relación con la organización para saber cómo funciona y hacia dónde se dirige.<sup>13</sup>

### **5.1.8. Componentes de la Información Contable<sup>14</sup>**

El componente de la información contable de un sistema es un elemento vital para el logro de su misión y a su vez de los objetivos. Estos son tan necesarios, como los órganos en un ser humano son indispensables puesto que con estos es que tiene un funcionamiento armónico, al igual que para una empresa manufacturera son la materia prima, sus obreros, maquinaria y el diseño de sus productos, entre otros, estos son necesarios para que la organización pueda cumplir con sus metas. Con referencia a la información contable presentamos una lista general de componentes que constituyen su estructura.

1. Documentos soportes de transacciones de hechos económicos.
2. Legislación fiscal, laboral y de seguridad social, la de comercio entre otras.
3. La tecnología para la captación, procesamiento y almacenamiento de datos.
4. Los fundamentos teóricos, técnicos y marco conceptual contable financiero.
5. Las personas que intervienen en la dinámica y funcionamiento del sistema
6. Los recursos y materiales necesarios.
7. Sistema de control interno y contable.

---

<sup>13</sup>MONTAÑO, op. Cit, Pag. 61

<sup>14</sup>DELGADILLO, op. Cit, Pag. 37

### 5.1.9. Entorno de la Información contable

Donde se desarrolla el sistema contable es la empresa, y esta constituye un factor preponderante para diseñar el modelo de sistema de información y al mismo tiempo fijar su manejo y dirección, lo que hace que este sea su entorno directo, por otro lado, la empresa tiene la influencia del medio en el que se encuentra rodeada y este impone el sistema contable en varios aspectos ya que influye en el desarrollo de las actividades cotidianas, delimitando el sistema de información y moldeándolo a sus necesidades diarias.<sup>15</sup>

### 5.1.10. Proceso Administrativo

El Proceso Administrativo es un conjunto de pasos y procedimientos sucesivos de las cuales se efectúa la administración para llevar a cabo una actividad y así lograr un objetivo, compuesto por una fase mecánica y una fase dinámica. La Mecánica comprende la planeación y la organización, donde la primera trata de las cosas que se van a realizar en la empresa como planes, programas, presupuestos, entre otros y la segunda de cómo se van a realizar, esta cuenta con herramientas como organigrama, recursos. La Dinámica consiste en la dirección y se encarga de que se realicen las tareas y en el control, se enfoca entonces en cómo se han realizado dichas tareas, qué se hizo y compara los estudios. Todo lo anterior conforma el proceso administrativo sistemático y se puede implementar en negocios, organizaciones, políticas, religiosas, filantrópicas y militares.<sup>16</sup>

Las funciones del administrador, es decir, el **Proceso administrativo** no solo conforma una secuencia cíclica, pues también es dinámico e interactivo como se muestra en el siguiente gráfico.<sup>17</sup>

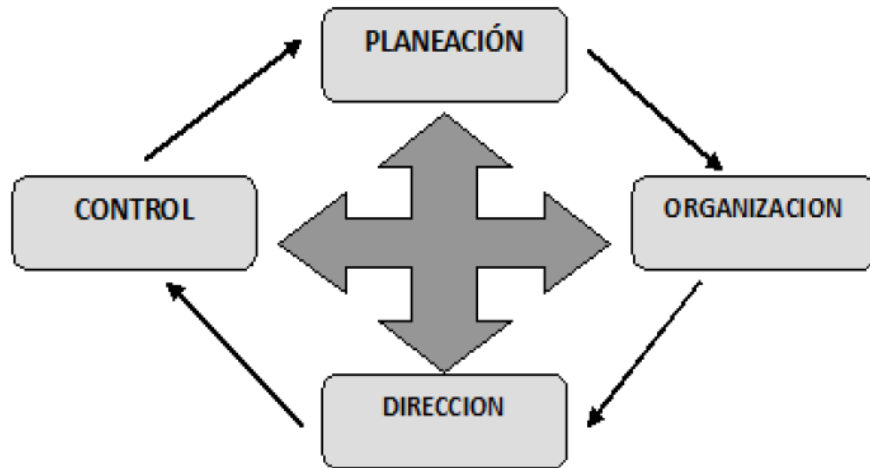
---

<sup>15</sup>DELDADILLO, op. Cit, Pag. 20 y 25

<sup>16</sup>KOONTZ. Harold; WEINZ. Heinz. Administración una perspectiva global. 10 edición. Pag. 21

<sup>17</sup>CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Quinta edición.

**Grafica 3** Proceso Administrativo.



**Fuente:** CHIAVENATO, Idalberto.

**Planeación:** La planeación también implica la selección de misiones y objetivos y de las acciones para cumplirlos, requiere de la toma de decisiones, es decir, de optar entre diferentes cursos de acción futuros. De este modo, los planes constituyen un método racional para el cumplimiento de objetivos preseleccionados, la planeación tiende un puente entre el punto donde se está y aquel otro donde se desea ir.

**Organización:** Consta de tener unos objetivos cuantificables, también de tener un concepto de las actividades involucradas en el desarrollo de los procesos y de un área clara y concisa de la autoridad o de la decisión atribuyendo responsabilidades.

**Dirección:** Se enfoca en el propósito de la empresa y en el factor productivo y en la naturaleza del factor humano con la designación de cargos, la comunicación liderazgo y motivación de personal direccionados a los objetivos.

**Control:** Se encarga de la definición de los estándares para poder medir el desempeño y así corregir desviaciones y garantizar que se realice la planeación generando una constante retroalimentación.<sup>18</sup>

¿Por qué deben ocuparse los administradores de la planeación?, ella da dirección, reduce el impacto del cambio, minimiza el desperdicio y la redundancia, y fija los estándares para facilitar el control. La planeación establece un esfuerzo coordinado, da dirección tanto a los administradores como a los que no lo son. Cuando todos

<sup>18</sup> KOONTZ, Harold; WEHRICH, Heinz. Administración, una perspectiva global. 12 Edición pág. 122.

los interesados saben a dónde va la organización y con que deben contribuir para lograr el objetivo, pueden empezar a coordinar sus actividades y a trabajar en equipo.<sup>19</sup>

#### **5.1.11. Formulación Estratégica**

La formulación estratégica consiste en el conjunto de la creación de una misión, visión, la identificación de las oportunidades y amenazas externas de una empresa. La determinación de las fortalezas y las debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, asimismo la creación de estrategias alternativas y la elección de estrategias específicas a seguir.

La toma de decisiones sobre los negocios a los que ingresará la empresa y los negocios que debe abandonar la distribución de los recursos son asuntos relacionados con la formulación de la estrategia. Si se debe expandir o diversificar las operaciones, si es conveniente entrar en los mercados internacionales.

De acuerdo con SALLENAVE, Jean Paul (1943) “la planeación estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones ordenadas en el tiempo”<sup>20</sup>. El autor da cuenta de que los conceptos planeación y estrategia se encuentran relacionados intrínsecamente, tanto el uno como el otro.

#### **5.1.12. Decisiones Gerenciales<sup>21</sup>**

El objetivo general de toda organización es el de crear valor y por lo tanto la decisiones gerenciales o administrativas van enfocadas a ese alcanzar ese objetivo, las malas decisiones van hacia lo opuesto de este y se es más notorio en las pequeñas organizaciones ya que cuentan con menos capacidad de soportar la pérdida de valor económico. Se puede decir que las empresas que generan valor son el resultado de buenas decisiones y del uso eficiente y efectivo de los recursos.

A la hora de evaluar el desempeño ya no solo se mira el resultado financiero sí que se considera los intereses de los dueños y de los clientes ateniendo directamente también los intereses financieros de la organización.

Hay dos tipos de decisiones gerenciales:

---

<sup>19</sup>ROBBINS, Stephen P. Administración Teoría y práctica. Cuarta Edición. Pág. 195.

<sup>20</sup>SALLENAVE, Jean Paul (1943), Gerencia Y Planeación Estratégica, COLOMBIA, EDICIONES VERSALLES LTDA pág. 42

<sup>21</sup> ROBERT, Anthony; VIJAY, Govindarajan. Sistemas de Control de Gestión, 10 Edición, España, 2003

**Decisiones de Control:** Esta está directamente ligada y consta simplemente en verificar si se está haciendo lo previsto en la planificación.

**Decisiones de planificación:** Esta consiste básicamente en las decisiones de que se va hacer en pro del logro de los objetivos. Y están delimitadas al proceso que se dé termina Planificación Estratégica

**Tabla 1** Diferencias entre las Decisiones Estratégicas y de Control de Gestión

<b>Perspectiva</b>	<b>Decisiones Estratégicas</b>	<b>Decisiones de Control</b>
Proceso relacionado	Planificación Estratégica	Control de Gestión
Objetivo	Especificar objetivos y estrategias	Implantar los objetivos y estrategias
Propósito	Anticipar (Proactivas)	Corregir (Reactivas)
Horizonte	Largo Plazo	Corto Plazo
Alcance	Toda la organización	Unidades de la organización
Representación	Plan Estratégico	Plan de Acción
Fuentes de datos	No estructuradas (Situaciones Distintas)	Más estructuradas
	Cuantitativas y Cualitativas	Cuantitativas (Medidas-Metas)
	Más Inexactos	Más Exactos
Criterios de evaluación	Subjetivos	Objetivos

**Fuente:** Koontz y O'donnell



### 5.1.13. Planeación Estratégica

Muchos autores tienen definiciones de planeación y aunque lo expresen de una manera diferente, tienen elementos comunes, uno de ellos es coincidir en que la planeación es fundamental en el **Proceso Administrativo** para las empresas.

*Koontz y O'donnell* junto a Terry apoya a Fayol al decir que la previsión es la base de la planeación. Considera la planeación como: “una función administrativa que consiste en seleccionar entre diversas alternativas los objetivos, las políticas, los procedimientos y los programas de una empresa”.

*Burt K. Scanlan* dice que la planeación que comienza con los objetivos, desarrolla políticas, planes, procedimientos y cuenta con un método de retroalimentación de información para adaptarse a cualquier cambio en las circunstancias.

*George R. Terry* nos expresa que es la selección y relación de hechos, así como la información y el uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se creen son necesarias para alcanzar los resultados deseados.<sup>22</sup>

La planeación estratégica es engañosamente sencilla: analiza la situación actual y la que se espera para el futuro, determina la dirección de la empresa y desarrolla medios para lograr la misión. En realidad, este es un proceso muy complejo que requiere de un enfoque sistemático para identificar y analizar factores externos a la organización y confrontarlos con las capacidades de la empresa.<sup>23</sup>

Y por último podemos decir que la planificación estratégica es el proceso mediante el cual la organización puede enfrentar las oportunidades y amenazas maximizando capacidades y recursos para crear ventajas en el mercado, sus principales componentes son:<sup>24</sup>

- Visión
- Misión
- Filosofía
- Estrategias
- Objetivos
- Metas
- Políticas
- Programas

---

<sup>22</sup> FREEMAN STONER, James; FREEMAN, Edward y GILBERT, Daniel. Administración. Prentice Hall. México. 1996

<sup>23</sup>KOONTZ, Harold y WEHRICH, Heinz. Administración: Una perspectiva global. Mc Graw Hill. México D.F. 1994.

<sup>24</sup>ARNOLD Hax, y MAXLUF Nicolás, Gestión de Empresa con una Visión Estratégica. Chile. Santiago, ediciones dolmen. 1995.

- Procedimientos
- Reglas
- Presupuestos
- Unidades de negocios
- Integración de las unidades de negocios (horizontal y vertical para lograr sinergia)
- Gestión de cartera (Recursos para cada Negocios)

La planificación estratégica cuenta con unas herramientas administrativas para así dar apoyo a las decisiones que deberá tomar la administración, desarrollando una buena gestión de manera que se puedan alcanzar sus objetivos.

- Análisis de la industria (5 fuerzas de Porter).
- Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).
- Cadena del valor.
- Matriz BCG, FODA, Atractivita.
- Presupuestos
- Estudios de Mercado
- Árboles de decisión
- Simuladores
- Análisis Estadístico

#### **5.1.14. El Análisis FODA.<sup>25</sup>**

Es una herramienta analítica que facilita la sistematización de la información que posee la organización sobre su entorno y las variables del mercado, con la finalidad de definir la capacidad de competitiva, es utilizada por los niveles de dirección, reuniendo información externa e interna a efectos de establecer sus Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas en al ambiente cultural, tecnológico, educacional, político, legal, demográfico, sociológico y económico.

#### **5.1.15. Evaluación de gestión integral.<sup>26</sup>**

La evaluación es un control que se realiza para verificar los resultados alcanzados fueron los que se planificaron para así poder replantear el plan, los resultados se

---

<sup>25</sup> KOTLER, Phillip y ARMSTRONG, Gary. Mercadotecnia, 6 Edición Prentice Hall.

<sup>26</sup> RIAZ Khadem y LORBER Roebert, Administración en una página de Grupo Editorial Norma. 2000.

deben verificar en diferentes aspectos económicos, financieros, patrimoniales y productivos entre otros, para mejorar los procesos y para hacerlo se deben hacer las siguientes acciones, esto enfocada a empresas de manufactura o producción

**Recopilación de datos:** información básica que de una imagen de la empresa

**Calculo de los resultados:** ver resultados de los ingresos, utilidad y otros similares

**Análisis de la información:** observar la evolución con respecto resultados anteriores.

**Conclusiones y recomendaciones:** identificar aspectos positivos y negativos y la búsqueda de las soluciones

## Formulación

La investigación nos permitirá hacer una estructura de una distribución de cuatro áreas que cubren todo el funcionamiento de la empresa y caracterizando sus principales funciones definido indicadores, que sean claros basados en los objetivos de cada área y así hacer un modelo de evaluación que mejorar la efectividad de la empresa mejorando problemas internos y externo, contribuyendo que la competitividad de la empresa mejore.

**Área de producción:** Conformada por los procesos de **fabricación**, bodega material y de producto terminado, compras. Y su objetivo es la actividad de producción fabricando productos oportunos y de calidad, su objetivo es ser eficiente en la producción buscando una eficiencia en el manejo de la maquinaria, control de los ciclos y tiempos de producción, evitar el desperdicio de la metería prima y una coordinación logística de la organización.

**Área de mercadeo y ventas:** Esta se encarga de buscar de manera oportuna y eficaz como llegar a los clientes y consumidores, buscando la variedad en los productos con el fin de suplir las necesidades de los clientes obteniendo la satisfacción de ellos. Tiene como meta incrementar la participación en el mercado basada en estrategias de publicidad, canales de distribución, innovación en los productos con el principio de una constante capacitación al personal.

**Área financiera:** La conforman el departamento de **contabilidad**, costos, presupuestos, crédito, cobranzas, y tesorería, esta tiene como función; administrar los recursos de la empresa, planear y controlar las operaciones financieras,

desarrollo de estrategias para financiamiento, inversión, negociación y presupuesto, velar por un manejo adecuado de los inventarios y la cartera, manejando adecuadamente los fondos de la empresa con el objetivo de generar valor.

**Área de Gestión Humana:** Compuesta por nómina, prevención de riesgos, servicios generales y salud ocupacional, su objetivo es el bienestar de los trabajadores y buscar un buen clima organizacional. Tiene como funciones la elaboración de la nómina, capacitación de personal, salud, seguridad en el trabajo y la recreación del personal.

## 5.2. MARCO LEGAL

### 5.2.1. Gestión de calidad

Al considerar que las actividades agrupadas entre sí constituyen procesos, una organización puede centrarse sobre “áreas de resultados” (ya que los procesos deben obtener resultados) que son trascendentales conocer y analizar para el control del conjunto de acciones y para llevar a la empresa los resultados deseados, esto se logra con la “**Gestión basada en procesos**”. Este principio sostiene que “un resultado se logra más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso. Dando así los **MAPAS DE PROCESOS**.”<sup>27</sup>

La planificación táctica corresponde al nivel estructural en la gestión de la calidad. Con la **CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS** logramos planificar a nivel táctico el sistema de gestión de calidad. Y Siguiendo con el desarrollo de cómo planificarlo ha desarrollado la planificación estratégica.

### Componentes que se deben tener en cuenta al caracterizar un proceso<sup>28</sup>

- a. **Actividades:** Es el conjunto de elementos secuenciales que conforman un proceso.
- b. **Entradas:** Una o más actividades pueden requerir un elemento para dar inicio a una actividad o proceso. Este proceso pasa a través de una transformación para convertirse en una salida.
- c. **Salidas:** Son los elementos transformados resultantes de un proceso
- d. **Clientes:** Es quien recibe el elemento resultante del proceso.

---

<sup>27</sup> LOPEZ CARRIOZA, Francisco José. ISO 900 y la Planificación de Calidad con orientación a la Gestión de Procesos. 2 Edición, Editorial ICONTEC. 2012

<sup>28</sup> LUNA MONTES, Marife. Interpretación de la norma ISO 9001. 2015

- e. **Recursos:** Son los elementos con los cuales se llevan a cabo las actividades del proceso.
- f. **Proveedores:** Suministran elementos necesarios para efectuar el proceso.
- g. **Líder:** Es el encargado responsable del proceso.
- h. **Objetivo:** Es el objetivo a lograr mediante la realización del proceso. Se compone de un verbo en infinitivo más la salida principal y los atributos.
- i. **Alcance:** Donde inicia y hasta dónde va el proceso.
- j. **Documentos:** Información con medio de soporte relacionada al proceso.
- k. **Parámetros de control:** Control de los atributos para la salida de lo que se va a entregar.
- l. **Requisitos:** Dadas las características del proceso y el sector en el que se encuentra, hay unos requisitos a tener en cuenta.

### 5.2.2. Régimen Simplificado.<sup>29</sup>

Pertenece al régimen simplificado del Impuesto a las ventas **LAS PERSONAS NATURALES COMERCIANTES** y artesanos que sean minoristas o detallistas; los agricultores y ganaderos, que realicen operaciones gravadas, así como quienes presten servicios gravados, siempre y cuando cumplan con los requisitos y condiciones establecidas en el artículo 499 del Estatuto tributario.

### 5.2.3. Los Comerciantes y de los Asuntos de Comercio.<sup>30</sup>

**Artículo 10. Comerciantes - Concepto - Calidad.** Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles.

La calidad de comerciante se adquiere, aunque la actividad mercantil se ejerza por medio de apoderado, intermediario o interpuesta persona

**Artículo 13. Presunción de Estar Ejerciendo el Comercio.** Para todos los efectos legales se presume que una persona ejerce el comercio en los siguientes casos:

- 1) Cuando se halle inscrita en el registro mercantil;
- 2) Cuando tenga establecimiento de comercio abierto, y
- 3) Cuando se anuncie al público como comerciante por cualquier medio.

<sup>29</sup> Extraído del Estatuto Tributario, Colombia, 2016

<sup>30</sup> Extraído de Código de Comercio, Título I, Capítulo I.

#### **5.2.4. Deberes de los Comerciantes.<sup>31</sup>**

**Artículo 19. Obligaciones de los Comerciantes.** Es obligación de todo comerciante:

- 1) Matricularse en el registro mercantil;
- 2) Inscribir en el registro mercantil todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exija esa formalidad;
- 3) Llevar contabilidad regular de sus negocios conforme a las prescripciones legales;
- 4) Conservar, con arreglo a la ley, la correspondencia y demás documentos relacionados con sus negocios o actividades;
- 5) Denunciar ante el juez competente la cesación en el pago corriente de sus obligaciones mercantiles, y
- 6) Abstenerse de ejecutar actos de competencia desleal.

#### **5.2.5. Libros y Papeles del Comerciante<sup>32</sup>**

**Artículo 48. Conformidad de Libros y Papeles del Comerciante a las Normas Comerciales - medios para el asiento de operaciones.** Todo comerciante conformará su contabilidad, libros, registros contables, inventarios y estados financieros en general, a las disposiciones de este Código y demás normas sobre la materia. Dichas normas podrán autorizar el uso de sistemas que, como la microfilmación, faciliten la guarda de su archivo y correspondencia. Asimismo, será permitida la utilización de otros procedimientos de reconocido valor técnico-contable, con el fin de asentar sus operaciones, siempre que facilite el conocimiento y prueba de la historia clara, completa y fidedigna de los asientos individuales y el estado general de los negocios.

---

<sup>31</sup> Ibid. Título I, capítulo II

<sup>32</sup> Extraído de Código de Comercio, Título I capítulo IV

## 5.2.6. Objetivos y Cualidades de la Información Contable<sup>33</sup>

**Artículo 3. Objetivos básicos.** La información contable debe servir fundamentalmente para:

1. Conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período.
2. Predecir flujos de efectivo.
3. Apoyar a los administradores en la planeación, organización y dirección de los negocios.
4. Tomar decisiones en materia de inversiones y crédito.
5. Evaluar la gestión de los administradores del ente económico.
6. Ejercer control sobre las operaciones del ente económico.
7. Fundamentar la determinación de cargas tributarias, precios y tarifas.
8. Ayudar a la conformación de la información estadística nacional, y
9. Contribuir a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad ...económica de un ente represente para la comunidad.

**Artículo 4. Cualidades de la Información Contable.** Para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, la información contable debe ser comprensible y útil. En ciertos casos se requiere, además, que la información sea comparable.

La información es comprensible cuando es clara y fácil de entender.

La información es útil cuando es pertinente y confiable.

La información es pertinente cuando posee valor de realimentación, valor de predicción y es oportuna.

La información es confiable cuando es neutral, verificable y en la medida en la cual represente fielmente los hechos económicos.

La información es comparable cuando ha sido preparada sobre bases uniformes.

## 5.2.7. Los Estados Financieros<sup>34</sup>

**Artículo 19. Importancia.** Los Estados financieros, cuya preparación y presentación es responsabilidad de los administradores del ente, son el medio principal para suministrar información contable a quienes no tienen acceso a los registros de un ente económico. Mediante una tabulación formal de nombres y

---

<sup>33</sup> Puc – Plan Único de Cuentas para comerciantes. Grupo Editorial Nueva Legislación. 2011. Pag.56.

<sup>34</sup> Extraído del Decreto 2649, Capítulo IV, Sección I

cantidades de dinero derivados de tales registros, reflejan, a una fecha de corte, la recopilación, clasificación y resumen final de los datos contables.

**Artículo 22. Estados financieros básicos.** Son estados financieros básicos:

1. El balance general.
2. El estado de resultados.
3. El estado de cambios en el patrimonio.
4. El estado de cambios en la situación financiera, y
5. El estado de flujos de efectivo.

### 5.3. MARCO CONCEPTUAL

**ADMINISTRACION:** La administración es la actividad que se fundamenta en la gestión de los recursos. La administración busca ante todo que los gastos tengan proporción con los ingresos, que los mismos sean bien utilizados, que los activos tengan una razón de ser en función de la generación del bien o servicio que se ofrece en el mercado.

**CONTABILIDAD:** Es el arte de registrar, clasificar y resumir en forma significativa y en términos de dinero, las operaciones y los hechos que son cuando menos de carácter financiero, así como el de interpretar sus resultados. Es también una Ciencia aplicada que permite medir la riqueza de una empresa desde su creación, además es un conocimiento cierto y adquirido y no es una suposición de hechos sin relevancia alguna. Controla todas las actividades económicas en las que participa el hombre como ente en la sociedad, regula al mismo tiempo la interacción hombre-sociedad en todo lo referente a los aspectos socioeconómicos.

**ORGANIGRAMA:** Es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización, incluyen las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor.

**MERCADO:** Es el contexto en donde tienen lugar los intercambios de productos y servicios. Es decir que en ese contexto es en dónde se llevan a cabo las ofertas, las demandas, las compras y las ventas.



**PRESUPUESTO:** Es el plan numérico para asignar los recursos o actividades específicas, posiblemente los presupuestos son tan populares porque se aplican a una amplia variedad de organizaciones y unidades dentro de una organización. Vivimos en un mundo en el que casi todo está expresado en unidades monetarias.

**SOPORTES CONTABLES:** son los documentos que sirven de base para registrar las operaciones comerciales de una empresa, es por ello que se debe tener un especial cuidado en el momento de elaborarlos. Todas las operaciones económicas que realizan las empresas deben ser registradas en los libros de contabilidad, pero a su vez para que cada uno de estos registros sean justificables deben soportarse con los documentos pertinentes para cada una de ellas.

## **5.4. MARCO METODOLÓGICO**

### **5.4.1. Recolección de la Información**

Méndez hace alusión a las fuentes y técnicas que se utilizan para la recolección de información; entre estas existen primarias y secundarias. Entonces “las fuentes son hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información y las técnicas son los medios empleados para recolectar la información”<sup>35</sup>.

Cuando se habla de fuentes secundarias se hace referencia a los libros, periódicos, revistas especializadas, enciclopedias, entre otras, y las fuentes primarias “implica utilizar técnicas y procedimientos que suministren la información adecuada”<sup>36</sup>.

### **5.4.2. Métodos a Aplicar.**

De acuerdo con métodos ya descritos por diferentes autores en sus libros, este trabajo será de tipo investigación descriptiva. Méndez Carlos en su escrito Metodología de la investigación nos habla de:

---

<sup>35</sup> MENDEZ. A. Carlos. Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables administrativas. Mc GRAW HILL 1990. Pág. 143-144.

<sup>36</sup> *Ibid.*, Pág. 145-146.

“el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala forma de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación. De acuerdo con los objetivos planteados el investigador señala el tipo de descripción que se propone realizar.

los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios.”<sup>37</sup>

Con base a esto en nuestro trabajo se aplicarán diferentes métodos como la observación y el cuestionario, teniendo en cuenta que permiten la recolección de información pertinente para el desarrollo de los objetivos propuestos en esta investigación.

#### **5.4.3. Tratamiento de la Información**

Para iniciar se debe realizar una evaluación detallada de la situación actual de la organización con respecto a los procesos administrativos y contables, de este modo poder resaltar los puntos a mejorar y reconocer las fortalezas que también posee. Además, identificar sus diferentes departamentos y la forma en la que opera cada uno de estos (los horarios de trabajo, proveedores con los que se relaciona, conocer las políticas de la empresa, entre otras). En este orden de ideas para obtener dicha información y establecer las variables de mayor prioridad para el buen funcionamiento de la organización se llevará a cabo:

Recolección de datos de la organización para generar el diagnóstico, aplicación de cuestionario para análisis de la matriz FODA, formulación de herramientas que permitan definir y realizar los manuales de funciones y procesos.

#### **5.4.4. Población de Estudio**

La población a la que se dirige la investigación está constituida por los empleados de la organización TEAM PIPE´S BIKE. Es importante mencionar que la totalidad de dichos empleados son la muestra que permitirá recolectar la información necesaria.

---

<sup>37</sup>Ibíd., Pág. 125.

## 5.5. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

**TEAM PIPE´S BIKE** pertenece al régimen simplificado es una micro empresa ubicada en la ciudad Tuluá, la cual desarrolla dos unidades de negocio; la primera es la producción de todo tipo de forros para motos (sillas, tanques, barras, parrillas) y la segunda es la venta de accesorios para motos (casco, calcomanías, impermeables, mangos, direcciones, protecciones, chaquetas entre otros.) La empresa empieza su actividad en diciembre del 2009, dos años y medio después de funcionamiento es vendido al administrador del momento, quien opta por la compra debido a que fue una persona que empezó con ella y observo viabilidad en el crecimiento que podría lograr. El nuevo dueño obtuvo un apalancamiento en tres entidades bancarias diferentes, adquiriendo así tres obligaciones financieras a largo plazo

Después de tres años de la compra, el representante legal ve que los resultados esperados no son los mejores, puesto que ha habido retrasos en los pagos de dichas obligaciones, los inventarios han bajado haciendo que el capital haya disminuido y los pagos a proveedores no se están cumpliendo con las fechas establecidas. En este orden de ideas, vemos que los beneficios que ha recibido por parte de la empresa no son los que en un principio se planificaron, esto por causa que carece de un sistema de producción establecido, no cuenta con una estructura organizacional, escasea de orden y control de evidencias de hechos contables y comerciales, necesita de documentación que pueda ayudar a la toma de decisiones y direccionamiento para esta empresa, no maneja un kardex para los inventarios que tiene en las ventas, no tiene un proceso de ventas definido por falta de mercadotecnia, en esta medida por la ausencia de documentos y soportes contables no sabe que costos tiene al desarrollar la actividad y por ende le es difícil proyectarse o presupuestarse.

## 6. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES

Uno de los aspectos fundamentales para la planeación de las estrategias de una empresa sin importar su tamaño y su naturaleza ya sea comercial, industrial o de servicios. Es el análisis **FODA** que según “Steiner (1995) afirma que la planeación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales, combinados con otros datos importantes, proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente. Ello implica entre otras cosas, la elaboración de múltiples planes para alcanzar su visión y misión”

Como la empresa **TEAM PIPE'S BIKE** lo que necesita es una herramienta que le permita la posibilidad de conocer las condiciones de operación para poder evaluar y hacer un análisis que contribuya a observar detenidamente los recursos con los que cuenta, de tal manera pueda saber la viabilidad que tiene para el logro de sus objetivos. Para esto se realizará el análisis **FODA** permitiendo así visualizar las fortalezas y oportunidades lo cual le permitirá a la empresa poder contrarrestar sus debilidades y amenazas.

### 6.1. DIAGNOSTICO PROCESO ADMINISTRATIVO

Con este pretendemos analizar las herramientas con las que cuenta la empresa para enfrentar de manera estratégica su entorno, ya sea este político, social, cultural o económico, y cómo podemos observar en el FODA nos podemos encontrar, con una empresa que a pesar de que ha ido evolucionando y que según su representante legal a crecido, vemos que el manejo de sus recursos no están bien estructurados, puesto que no tiene implementado ningún proceso por escrito lo que hace que al momento de hacer un proceso o un procedimiento su resultado no podría ser el esperado, pues carece de cuatro elementos cíclicos de la administración según *CHIAVENATO, Edilberto en su libro la introducción a la Teoría General de la Administración*, los cuales son:

**Planeación:** Según el autor planeación es “la función administrativa que determina de forma anticipada cuales son los objetivos que se deben alcanzar y es la primera función administrativa”<sup>38</sup> la empresa no cuenta con una buena planeación ya que no cuenta con una visión y una misión bien estructurada, tampoco con unos objetivos bien establecidos, ni un plan concreto, que le permita tomar decisiones asertivas hacia el crecimiento de la empresa, y de esta manera queda limitada para

---

<sup>38</sup> CHIAVENATO, Edilberto. Introducción a la teoría general de la administración, (7a. ed.) Mac Graw Hill, México.2007

visualizar sus propósitos, impidiendo así detectar las limitaciones que se puedan presentar a futuro.

**Organización:** La organización para Harold Koontz y Cyril O'Donnell es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, TEAM PIPE'S BIKE no cuenta con ningún tipo de organización, debido a la falta de una directriz, tampoco están estipuladas de manera puntual las jerarquías en cada una de las áreas, como todos los trabajadores tiene varias funciones no hay una especialización en sus funciones y por tal motivo no hay responsabilidad puntual por los resultados. Lo que dificultará de alguna manera poder alcanzar los objetivos trazados.

**Dirección:** En esta etapa se necesita una influencia directa de la parte administrativa siendo esta necesaria para la toma de decisiones, pero como la empresa no tiene una administración que pueda llegar a ser calificada por ser empírico no cuenta con adecuada supervisión, comunicación, y tal vez no brinde una motivación efectiva para que su administración sea eficiente.

**Control:** Según Henry Fayol ésta consiste en verificar si todo lo que ocurre está dentro de él plan adoptado, pero como todo lo anterior no está bien estructurado y como esto es algo secuencial no se puede controlar lo que la empresa no ha proyectado.

## **6.2. DIAGNOSTICO PROCESOS CONTABLES**

Los procesos contables son un sistema ordenado donde se registran las transacciones económicas de la empresa de forma cronológica para la preparación de una información financiera adecuada, veraz y oportuna. La situación de la organización sirve de base para la toma de decisiones, de tal forma que se pueda verificar si la empresa está generando valor o por lo contrario lo está destruyendo, y con la información poder ejercer un control de activos, presupuestos, flujo de caja, cartera, costos y gastos de tal forma que pueda administrar y cuidar sus recursos.

La empresa *TIMES PIPE'S BIKE* no tiene estructurados unos procesos contables, donde le falta planeación y control de los recursos con los que cuenta, es decir la información con la que esta empresa puede tomar decisiones no es adecuada, y acorde a sus necesidades.

**Puntos débiles:** En el proceso contable la organización no cuenta con procedimiento por escrito, el cual da precisión, determinación y exactitud en la información. Es importante que se implemente un manual que se ajuste a las necesidades de la empresa para que así la información que provea a la administración contribuya a la consecución de los objetivos.

En lo que se refiere al control podemos decir que la empresa no cuenta con un sistema contable ni de registros de los ingresos y de los costos en los que incurren en la operación de sus actividades, esta solo tiene para el manejo de sus ingresos y egresos un libro fiscal el cual no maneja con organización y no está bien diligenciado lo que imposibilita a la organización a saber la situación económica de la empresa.

Por lo anterior podemos decir que, en cuestión con el presupuesto, que es la asignación de los recursos a las actividades y a los procesos de trabajo con el fin de cumplir su cometido, teniendo muy en cuenta los cambios continuos del entorno y lo que estos puedan afectar en la salida e ingreso de los recursos. La empresa *TIMES PIPE'S BIKE* no tiene instrumentos presupuestales que le ayude a evaluar con qué recursos cuenta para el desarrollo de las actividades, y tampoco poder tener respuesta a los contratiempos económicos que se presenten, de tal manera que al final de cada periodo nos sabe si logró las metas esperadas.

En la parte financiera no tiene una herramienta que le pueda brindar indicadores que le aporten una buena dirección a la utilización de los recursos, que mitigan el riesgo a la incapacidad de no poder cumplir con las obligaciones bancarias adquiridas y saber su nivel de endeudamiento, capacidad de pagos, rotación de inventarios, o solvencia disponible.

Lo anterior se debe a que la empresa no tiene establecidos ni estructurados lo procedimientos contables con mayor relevancia que se deben tener como mínimo en cualquier empresa, tales como:

**Procedimiento de cuentas por pagar:** El cual le permite a la empresa registrar de manera oportuna todas las cuentas por pagar ya sea de proveedores y de acreedores.

**Procedimiento de Cuentas por Cobrar:** El cual le permitiría a la empresa planear de forma correcta todos sus ingresos.

**Procediendo de Caja Menor:** Permite a la empresa controlar el manejo de los recursos en efectivo con lo que cuenta la empresa.

**Procedimiento de Conciliación Bancaria:** Ayuda a la empresa a tener un control de todas la estradas y salidas de sus cuentas bancarias

**Procedimiento de Manejo de Activos:** Permite crear mecanismos para el registro y control del costo, características y localización de la maquinaria y equipos de la empresa.

**Procedimiento de Impuestos por Pagar:** Este le permite garantizar el cumplimiento de todo lo relacionado en materia tributaria y de información a entes de control.

**Procedimiento de Nomina:** Este ayuda a la buena liquidación de la nómina para pago correcto de la remuneración del personal.

**Procedimiento de Cierre Contable y Elaboración de Información Financiera:** Este permite garantizar la exactitud, confiabilidad y oportuna información contable para sus usuarios.

## **7. HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO ADECUADO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LA EMPRESA**

Para toda organización es importante tener en cuenta las herramientas que se necesitan para una buena estructuración de la empresa, y así se puedan alcanzar todas las metas con las que se inició la compañía.

Partiendo de los resultados de la encuesta realizada al representante legal de TEAM PIPE´S BIKE, podemos concluir que la empresa no tiene una buena planeación debido a que el desarrollo de todas sus metas se encuentra fundamentadas en planes poco estudiados, y basadas en decisiones poco fundamentadas, esto se debe tal vez a que no se sabe cuál es la razón de ser, o para que existe la organización por lo que en este caso se concluye que no cuenta con una misión, visión, principios y valores, los cuales son los pilares para una buena planeación, ya que estas son las que guían u orientan las decisiones, acciones y conductas de todos los miembros de una empresa.

A continuación, se expone algunos de los resultados de la encuesta realizada al representante legal de la empresa:

➤ **Misión:**

Brindar la mejor atención, disponibilidad, y calidad de nuestros productos, para satisfacer a nuestros clientes, y así lograr un reconocimiento en el mercado.

➤ **Visión:**

La empresa busca consolidarse como líder en la región Tuluá Valle Del Cauca en la venta de accesorios de lujo para motos, y ser reconocidos por los diseños y calidad de sus productos, también por la calidad humana de sus empleados para prestar un mejor servicio.

➤ **Principios:**

- Realizar trabajos con conciencia primaria en el medio ambiente
- Contribuir al crecimiento de la economía de la región.
- Reconocemos el aprendizaje para logro de los objetivos.
- Trasmisión del liderazgo en el entorno que trabajamos.



➤ **Valores:**

- Honestidad: Trabajamos con transparencia y rectitud
- Respeto: buscamos la armonía social con igualdad
- Responsabilidad: cumplimos nuestros compromisos completamente
- Trabajo en Equipo: buscamos el logro de los objetivos como organización

## 7.1. ANALISIS FODA

El análisis FODA es una herramienta estratégica la cual puede ser sencilla de implementar, pero con esta consigues una imagen clara y concisa del camino que tienes por delante para así saber los factores internos y externos que puedan condicionar el éxito de la empresa. Por cual se desarrolló tomando datos de la entrevista y así visualizar de alguna manera cuales pueden ser las estrategias que se deben formular para saber qué alternativas tiene la empresa para el logro de sus objetivos.

**Tabla 2** Fortalezas y debilidades de la empresa

<b>FACTOR INTERNO FORTALEZAS</b>	<b>FACTOR INTERNO DEBILIDADES</b>
1. Dar valor agregado a sus productos enfocándose en la prestación del buen servicio al cliente.	1. La empresa carece de maquinaria para elaboración de algunos productos, por lo cual debe apoyarse en el alquiler de dichas maquinas en uno de los establecimientos vecinos.
2. Posibilidad de diseñar los productos según necesidad del cliente.	2. Brazo financiero débil debido al apalancamiento en diferentes entidades financieras lo que limita el cupo de créditos disponibles.
3. Acompañamiento y asesoría al cliente durante y después de la elaboración del producto o de la prestación del servicio.	3. Carece de un plan de reducción de desperdicios de materia prima.
4. Personal en las áreas con experiencia laboral.	4. No tiene un sistema de costos implementado para saber un margen de utilidad exacto.

<b>5.</b> Proyección y disposición del representante legal y administrador al mejoramiento de procesos.	<b>5.</b> No tiene crédito con proveedores.
<b>6.</b> La administración prioriza el ambiente laboral para infundir el compromiso con la empresa.	<b>6.</b> Herramienta limitada para la elaboración de productos.
<b>7.</b> La calidad en los productos que oferta a sus clientes es buena	<b>7.</b> La empresa no cuenta con indicadores de satisfacción del cliente ni de gestión.
<b>8.</b> Sus productos tiene garantía	<b>8.</b> No cuenta con una estructura organizacional que le permita establecer funciones y responsabilidades
<b>9.</b> Cuenta con un local agradable y una vitrina vistosa que hacen que el establecimiento brinde una buena impresión al cliente.	<b>9.</b> No cuenta con estrategia de ventas para los productos no fabricados por la empresa.
<b>10.</b> El dueño de la empresa esta permanente, lo que permite tomar decisiones en marcha en el negocio.	<b>10.</b> Los productos no fabricados son necesarios para atraer clientes, pero estos no dejan un margen de utilidad óptimo.
<b>11.</b> Es una empresa familiar lo que hace que haya unión y una misma dirección para el bienestar de la empresa.	

**Fuente: Anexo 1.** Entrevista al Representante legal de la Empresa

**Tabla 3** Oportunidades y Amenazas de la Empresa

<b>FACTOR EXTERNO</b>	<b>FACTOR EXTERNO</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1. El local está ubicado en un sitio estratégico para comercializar productos para motos.	1. Competencia desleal de las empresas aledañas del mercado.
2. La influencia socioeconómica del municipio que se extiende sobre las localidades vecinas de Andalucía, Bugalagrande, Bolívar, Riofrío, Roldanillo, Trujillo, Zarzal, Sevilla, Buga, San Pedro	2. La competencia tiene maquinaria con mayor tecnología y mayor personal.
3. El valle del cauca es el 3 departamento con más motocicletas en el país y Tuluá está ubicado dentro del departamento como el 4 municipio con más motocicletas	3. saturación del mercado de establecimientos con una misma actividad económica.
4. Convenio con empresas locales para proveer productos más económicos para satisfacer al cliente,	
5. Precios económicos en el mercado	
6. Los clientes han perdido credibilidad en la competencia	

**Fuente:** Anexo 1. Entrevista del Representante Legal

## 7.2. FORMULACION DE ESTRATEGIAS

Con el FODA elaborado podemos plantear estrategias que le permitan la empresa **TIMES PIPE´S BIKE** aprovechar al máximo todos los puntos positivos encontrados, los cuales le permitirán poder contrarrestar o reducir de alguna manera las falencias que se hallaron, y así obtener con los recursos el desarrollo de un sistemático plan de trabajo.

### **DE CRECIMIENTO (FO):**

- Aprovechar la ubicación estratégica de la empresa, para ofrecer un buen servicio al cliente y brindar precios accesibles.
- Aprovechar la influencia socioeconómica que tiene el municipio de Tuluá sobre los municipios aledaños, para promover los servicios y productos de la empresa, con esto conseguir clientes fijos que se desplacen desde dichos lugares permitiendo el crecimiento y proyección de la empresa.
- El personal cuenta con la experiencia y capacidad de innovar a la hora de diseñar los productos y así generar factor diferenciador de la competencia, también aprovechar dicha experiencia para mejorar el proceso de producción estableciendo procedimientos para la elaboración de sus productos y así evitar desperdicio de materia prima.
- La Empresa tiene proveedores reconocidos en el sector lo que le permite ofrecer productos de calidad, a buenos precios para el cliente y con garantía.
- La ubicación geográfica de la empresa permite que haya clientes nuevos, gracias a la fácil adquisición de motos en el municipio de Tuluá se puede difundir preferencia en los clientes.
- Crear alianzas estratégicas con los proveedores con el fin de lograr una relación de beneficio mutuo, mejorando el acompañamiento y la asesoría durante la prestación del servicio, contando con el plus de que los empleados son integrantes de la familia lo que hace que la atención al cliente sea de calidad, con un desempeño óptimo para la organización.

### **DE SUPERVIVENCIA (DO)**

- Aprovechar los precios económicos que ofrece la empresa para generar un mejor flujo de efectivo y así contrarrestar el poco capital con que cuenta.
- Realizar sondeos a los clientes para conocer sus necesidades y preferencias que permita suplir dichas necesidades y sobresalir en el mercado. Y así poder generar mayor fidelización de los consumidores.

### **DE SUPERVIVENCIA (FA)**

- Crecer continuamente como equipo brindando una mejor atención y servicio, de este modo dar valor agregado al producto para así satisfacer al cliente contrarrestando la competencia desleal.
- Mejorar el acompañamiento y la asesoría de los clientes al momento de la prestación del servicio puesto que no se cuenta con la mejor tecnología siendo lo anterior el plus del producto.
- Aprovechar el bajo costo de la materia prima para disminuir y evitar el endeudamiento con entidades financieras y contribuir al margen bajo de los productos no fabricados por la empresa.

- Utilizar la experiencia de los trabajadores para mejorar los productos solicitados por los clientes, y ofrecer un mejor servicio evitando la migración a la competencia.

## **DE FUGA (DA)**

- Buscar uniones estratégicas para poner en marcha un plan de acción que contrarreste la competencia desleal y con esto lograr mayor campo en el mercado.
- Elaborar un sistema presupuestal el cual ayude a mejorar la distribución del flujo de efectivo, que permita mitigar las deudas financieras.
- Buscar nuevos proveedores que le puedan brindar créditos evitando un gasto financiero por intereses bancarios.
- Aprovechar al máximo las herramientas disponibles e implementar un sistema de producción mejorando su rendimiento.
- Realizar de manera eficaz estrategias de mercado que ayuden en la rotación de inventarios de productos no fabricados por la empresa, que generan poca rentabilidad.
- Establecer un organigrama y un manual de funciones acorde a los cargos requeridos que dé a los empleados demarcaciones de sus responsabilidades

## **7.3. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

Los objetivos son una herramienta importante que ayudan a dirigir, controlar, motivar y revisar el éxito del plan de trabajo y de las actividades de la organización.

Para que la consecución de los objetivos sea un éxito, debe haber una estrategia apropiada o un plan de acción donde los recursos estén debidamente dirigidos hacia la meta final. Los objetivos y las estrategias de la organización se van adaptando a los cambios por lo que regularmente se deben ir modificando en el tiempo.

Los objetivos organizacionales son mucho más específicos, se basan en la misión y las metas, y se expresan en términos que suministran una pauta más clara para las tareas y estrategias administrativas, la Empresa no cuenta con unos objetivos claros ni estructurados. A continuación, se desarrolló los posibles objetivos organizacionales que la empresa podría tener

- Maximizar las ganancias de la Empresa.
- Alcanzar las ganancias proyectadas cada periodo.

- Crecimiento interno y externo de la Empresa.
- Responsabilidad Social.
- Maximizar los ingresos por ventas.
- Maximizar el valor de la Empresa.

Después de plantear a la empresa unas herramientas que le ayuden a una buena planificación para la consecución de sus metas, es muy importante tener en cuenta que para una buena planeación se debe hacer un análisis exhaustivo de la realidad de la empresa y de su entorno, en función de poder establecer de forma clara los objetivos que se quieren alcanzar y las estrategias más apropiadas para conseguir el éxito.

#### **7.4. MAPA DE PROCESOS**

Un mapa de procesos es un esquema; una compilación gráfica de procesos de una organización, un mapa de procesos suministra una perspectiva muy amplia, obligando a “establecer” cada proceso respecto una cadena secuencial. Al mismo tiempo, relacionar el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan, manejándose también como herramienta de aprobación y aprendizaje.

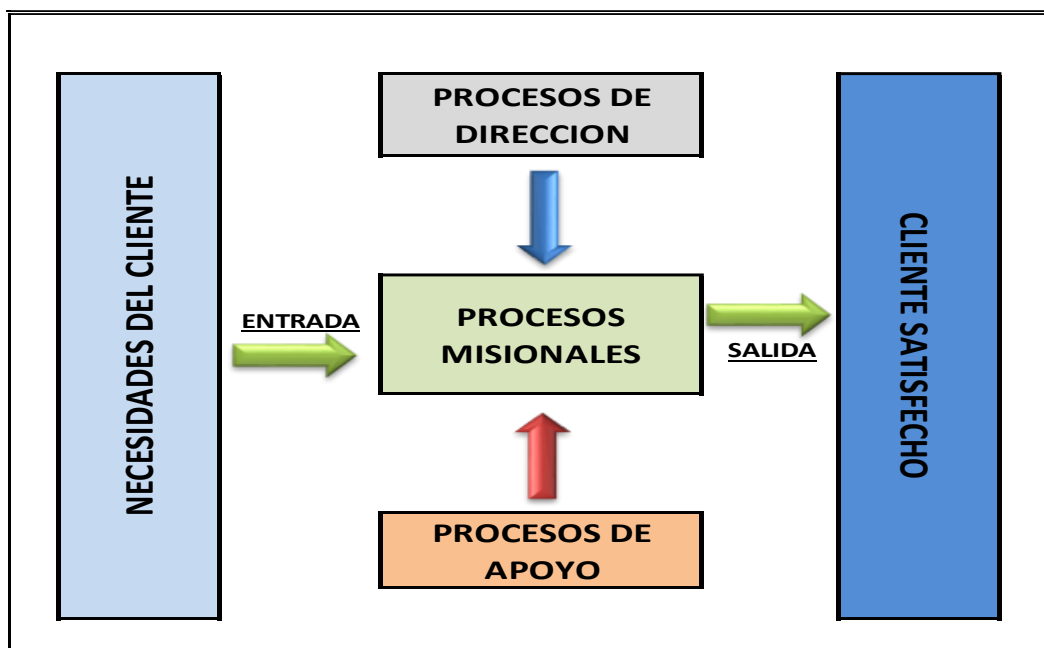
un proceso es un conjunto de actividades y recursos conectados que convierten elementos de entrada en elementos de salida que aportan un valor agregado para el cliente o usuario. Los recursos que se pueden incluir son el personal, las finanzas, las instalaciones, los equipos, maquinaria, las actividades, entre otros. El proceso tiene como propósito ofrecer al cliente o usuario un servicio o producto apropiado que cubra sus necesidades, que pueda llenar también las expectativas, de manera eficiente, con servicio de calidad. Y un procedimiento es la forma concreta de llevar a término un proceso o parte del mismo, un buen resultado depende de los recursos que se utilizan, la destreza y motivación del personal involucrado, mientras los procedimientos son una serie de instrucciones que debe seguir una persona o varias.

Existen diversas formas de representar un mapa de procesos, este debe dar una visión general de nuestros procesos y sus relaciones. Sin saturar de información para una fácil comprensión.

Para la empresa **TIMES PIPE'S BIKE** como organización es necesario la identificación y elaboración de un mapa de procesos, así haremos una representación esquemática de los procesos que la conforman. Para la empresa elaboraremos un modelo el cual cumple con las directrices que especifica la Norma ISO 9001 para la elaboración de un mapa de procesos. Con el fin de hacer fácil la interpretación del mismo, es necesario analizar en las posibles agrupaciones que pueden ajustar los procesos reconocidos. La agrupación de los procesos dentro del mapa permite establecer semejanzas entre procesos, al tiempo que facilita relacionar e interpretar del mapa.

La estructura del mapa de procedimientos para la organización que proponemos es la siguiente:

**Grafica 4** Estructura de Mapa de Procesos



Fuente: Propia

**Procesos Estratégicos:** Los procesos estratégicos son los que están establecidos por la alta dirección quienes definen cómo opera la organización y cómo se crea valor para la empresa. Sobrellevar las decisiones que comprenden la planificación, estrategias y mejoras. Aportan pautas, límites de actuación al resto de los procesos. Para la empresa este estará conformado por el Representante Legal, Gerente y Administrador.

**Procesos Misionales:** Son las actividades directamente ligadas a los productos que se desarrollan encaminados al cliente y a suplir sus necesidades. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el usuario o el cliente, en estos procesos habitualmente intervienen varias áreas funcionales en los cuales se enfocan los recursos, son quienes dan el valor añadido del servicio. En la empresa **TIMES PIPE´S BIKE** se podrían clasificar las actividades de ventas y de producción las cuales son las que desarrollan los servicios principales hacia el cliente.

**Procesos de Apoyo:** Procesos de apoyo o soporte, son aquellos los cuales sirven de base a los procesos claves. Y sin ellos no sería posible la realización de dichos procesos como lo son los misionales y los estratégicos. Estos procesos en muchos casos son trascendentales para que se puedan conseguir los objetivos trazados por la organización, en esta empresa podemos concluir que se pueden ubicar de manera fácil las actividades que tienen que ver con; las compras, el almacenaje de mercancía, la contratación de personal, y la parte financiera y contable.

Para poder establecer lo anterior de una manera más clara, se deben definir unas áreas y unas actividades bien estructuradas para así saber que funciones son las que debe desarrollar en cada uno de los procesos.

## **7.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

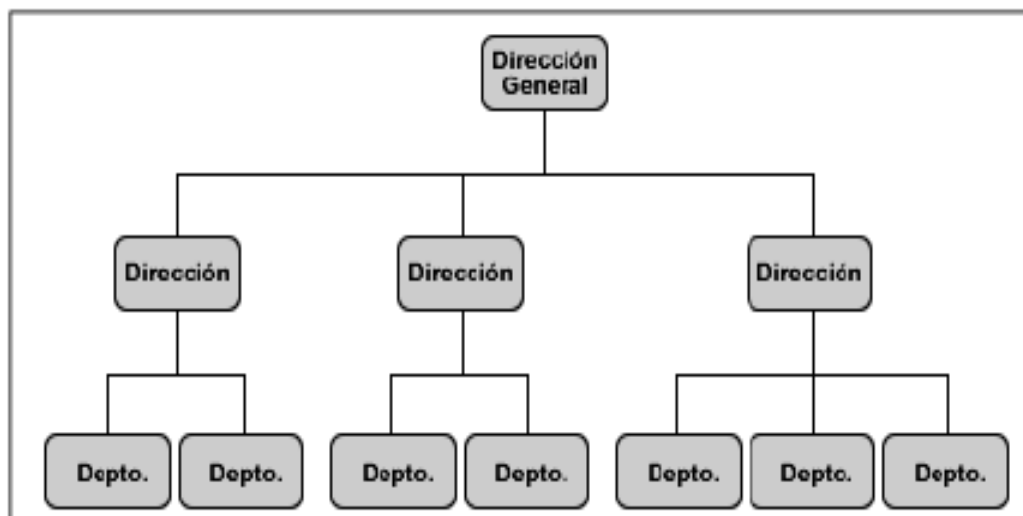
En la empresa **TIMES PIPE´S BIKE** se evidencio que su planeación presenta fallas y por ende la consecución de sus metas se podría ver afectada. Pero no se debe olvidar que un elemento importante es una buena estructura organizacional donde se establece un sistema de tareas que han de desarrollar. Según el autor *CHIAVENATO Idalberto*, Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y



departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos<sup>39</sup>

Para la empresa se planteó un organigrama según los roles que se desarrollan en la empresa. Y teniendo en cuenta la teoría de *Henri Fayol (1841-1925)* donde nos habla de las seis funciones básicas de la empresa<sup>40</sup> las cuales son funciones Administrativas, Técnicas, Comerciales, Financieras, Contables y de Seguridad.

**Grafica 5** Modelo de Estructura Organizacional



**Fuente:** CHIAVENATO. Idalberto (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración

La finalidad de que la empresa tenga una estructura organizacional es la que ella pueda establecer un sistema de papeles que han de desarrollar, todos hacen parte de la entidad para así poder trabajar juntos de forma óptima y que de tal forma con unos roles definidos alcancen las metas fijadas en la planificación.

<sup>39</sup>CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, McGraw-Hill/ Interamericana editores, 2004.

<sup>40</sup>Ibid. Capítulo IV, pág. 71

Los elementos que debe tener la empresa para su organización son los siguientes

- Sus objetivos deben ser demostrables, puntuales y operables. Para que sean puntuales deben ser unos objetivos cuantitativos y para que sean demostrables deben ser cualitativos.
- En la empresa debe haber una clara definición de los deberes que cada área tiene, sus retribuciones y las actividades que cada persona debe realizar.
- Para cada área se debe fijar un responsable quien a su vez será la autoridad de cada departamento y es quien direccionará lo que cada empleado debe hacer para que la empresa pueda alcanzar las metas.
- La organización debe tener el conocimiento de toda información que le permita poder documentar el desarrollo de cada actividad, de tal forma que cada trabajador sin importar su área pueda tener acceso a dicha información del cómo desarrollar su actividad.

Para que la empresa *TIMES PIPE´S BIKE* pueda desarrollar mejor las actividades debe tener claramente establecido cuales son las actividades y responsabilidades de cada área, a pesar de que la empresa las tiene establecidas de forma verbal estas, deben de hacerse de forma documental y para esto se plantearán unos diagramas de flujo para cada área.

## **7.6. DIAGRAMA DE PROCESOS**

Un diagrama de flujo o de procesos es la representación gráfica de las secuencias de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar el orden del proceso en cuestión, las unidades implicadas y los responsables de su realización, es decir, es la representación simbólica o gráfica de un procedimiento administrativo.

Según CHIAVENATO. Idalberto; es importante los flujogramas en toda organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, o sea, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.<sup>41</sup>

Para la empresa *TIMES PIPE´S BIKE* puede ser de gran importancia, ya que ayudan a designar cualquier actividad dentro del procedimiento administrativo y

---

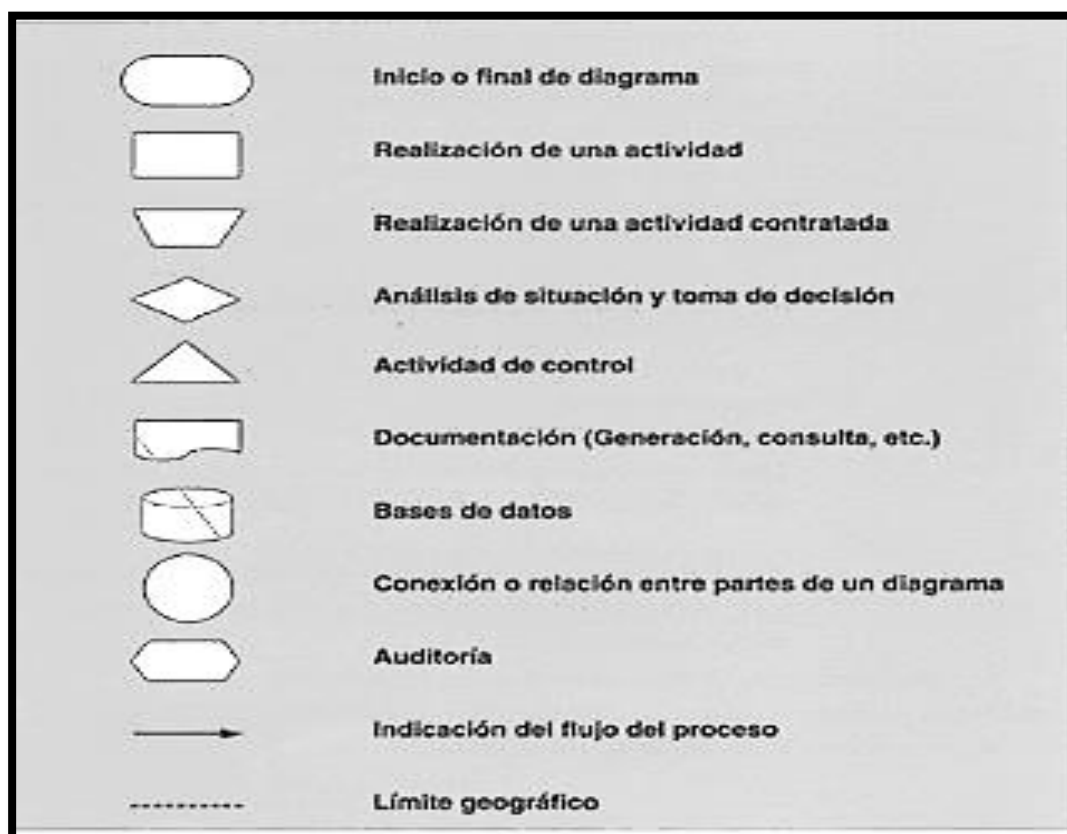
<sup>41</sup>CHIAVENATO, Idalberto. *Iniciación a la Organización y Control*. Editorial Mc Graw Gil. Año 1.993.Pág. 66 hasta 72.

contable. Debido a que en la actualidad los diagramas de flujo son utilizados como una de las principales herramientas en la ejecución de cualquier procedimiento.

Para la empresa el diagrama de flujo tendrá como objetivo simbolizar descriptivamente las distintas etapas de cada uno de los procesos y sus interacciones, facilitando la comprensión de las actividades y tareas realizadas en las distintas áreas. Será útil para observar el proceso actual, plantear mejoras, conocer los usuarios, consumidores y proveedores.

Para la realización del flujograma de procesos es necesario saber la simbología utilizada para cada una de las actividades que se realizarán en cada una de las áreas de la empresa.

**Grafica 6** Simbología para Realizar Diagrama de Flujo



**Fuente:** Página web Luis Miguel Manene

Para esta empresa que tiene un tipo de organización lineal la cual es una estructura simple donde expresa que en la empresa existen líneas directas entre superior y subordinado, también es característica en empresas pequeñas y utilizada en los inicios de cualquier organización, por lo anterior tomaremos para cada área flujogramas verticales. Donde se va de arriba hacia abajo y es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con la información que se considere necesaria de cada una de las actividades.

Dentro de cada proceso se lleva a cabo actividades individuales que se deberán establecer de forma correcta para poder definir las responsabilidades y las jerarquías de tal manera que se puedan realizar las tareas de una forma eficiente.

## 7.7. PERFIL DE CARGOS

El perfil de cargos consiste en hacer una descripción a detalle de las habilidades que un trabajador debe tener o tiene para ejercer eficiente y correctamente las actividades del puesto de trabajo. Según **Chiavenato** "Describir un cargo en cualquier empresa significa el poder relacionar qué hace el trabajador, cómo, en qué condiciones y por qué lo hace."<sup>42</sup> Pero antes de eso la empresa deberá realizar un análisis de cada uno de los cargos para todos los puestos de la organización, y así determinar qué requisitos físicos e intelectuales debe tener la persona para poder desempeñar el cargo, el hacer este análisis le permitirá a la empresa poder detectar y en lo posible corregir las dualidades y errores que puedan tener las funciones que hasta el momento se están desarrollando, también el cruce de las responsabilidades y los desbalances.

Para la empresa TIMES PIPE´S BIKE se podrán conformar los perfiles de cargos los cuales estarán compuestos por un conjunto de pautas donde se describirán los resultados que debe lograr un en el desempeño de sus funciones, el cómo desarrolla dicho desempeño, que debe saber para poderlo desarrollar, las habilidades con las cuales cuenta y debe poseer.

Esta empresa y así como otras no tienen presente que los puestos de trabajo requieren de un diseño y perfilación viable para la persona que desarrollará el puesto, un perfil de cargo mal diseñado puede producir desmotivación,


---

<sup>42</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Editorial Mac Graw Hill, 2000.

insatisfacción y baja productividad, afectando así el crecimiento y la parte financiera de la empresa por lo que no logra un buen desempeño de los puestos dejando de brindar lo que el cliente desea, una buena atención y un buen producto.

Para la empresa primero se deberá identificar el puesto y se especifican las funciones, responsabilidades, habilidades, condiciones de trabajo, capacidades y requerimientos para cada labor. Y esto se hará dentro de un formato para hacer posteriores análisis, y en el caso hacer las modificaciones que se necesiten debido a la creación de nuevos cargos. Los perfiles de cargos será una herramienta y fuente de información significativa para el área de Gestión humana, a continuación, veremos un formato practico y sencillo para que la empresa pueda utilizar para el perfil de cargos, y el cual se podrá alimentar con la ayuda de la administración de las observaciones que se les hagan a las actividades que se desarrollan en la organización.

**Tabla 4** Formato de perfil de cargos

		<b>PERFIL DE CARGOS</b>	Código: Versión: Fecha:
<b>INFORMACION GENERAL:</b>			
Nombre del cargo			
Proceso			
Cargo Jefe inmediato			
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>			
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>			
	<b>Actividades</b>		
1			
2			
3			
<b>COMPETENCIAS</b>			
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>	
<b>Educación</b>			
<b>Formación</b>			
<b>Experiencia</b>			
<b>Habilidades</b>			
<b>Otras habilidades</b>			

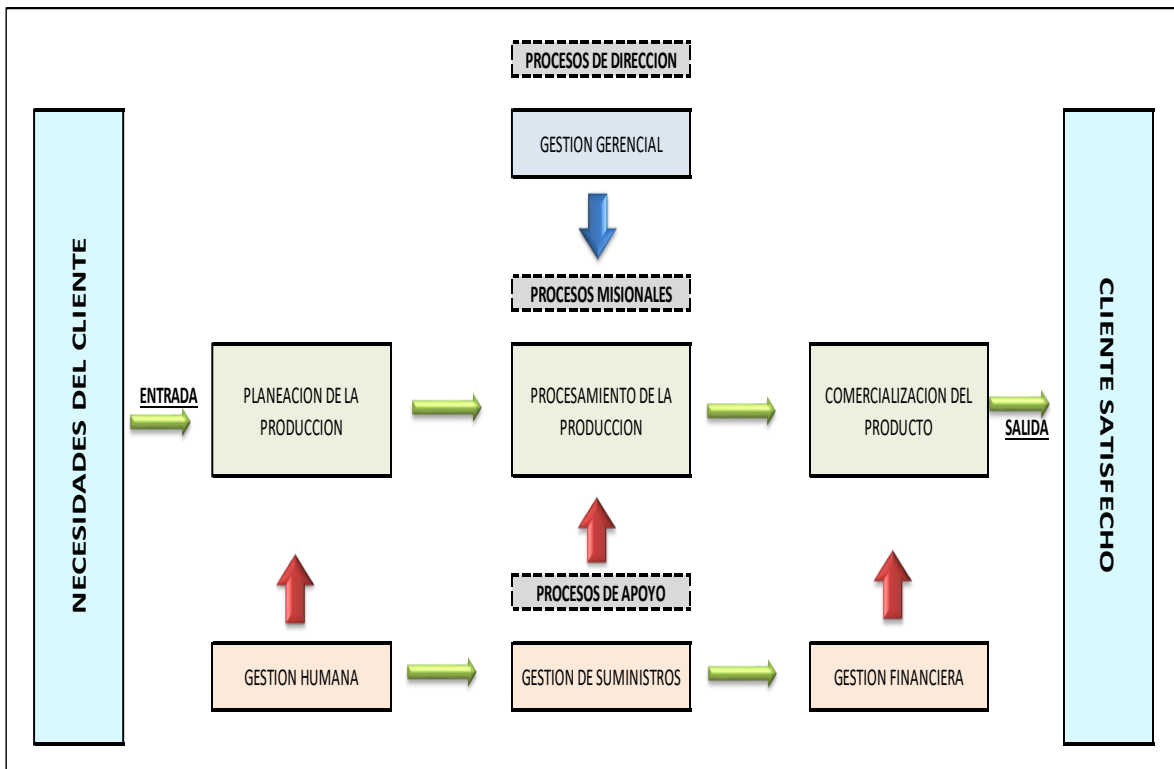
Fuente: Propia

## 8. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LA EMPRESA

Las organizaciones para tener un mejor funcionamiento, y con el ánimo de poder establecer cuáles son las posibles mejoras o correcciones, debe estandarizar definimiento de forma clara cada una de las responsabilidades de las áreas que la componen, de los roles claves para la empresa con la finalidad de identificar las necesidades no solo de la empresa, sino que también de los clientes.

Por lo tanto, la empresa a pesar de que no están bien organizados los procesos, si tiene unos roles definidos que nos ayudarán a poder estructurar procedimientos de una forma más clara y precisa de cómo se podrían definir los procesos de Dirección, Misionales y de Apoyo, para así elaborar un mapa de procesos que nos ayude a la caracterización de cada uno de ellos en la organización.

**Grafica 7** Mapa de Procesos



**Fuente:** Elaboración propia

## 8.1. MAPA DE PROCESOS

Podemos decir que el mapa de procesos es la representación gráfica de una secuencia lógica de un proceso específico o también el proceso global de una organización, donde se puede ir identificando cada uno de los departamentos o áreas existentes como lo son: (compras, ventas, producción entre otros), en este se podrá plasmar quienes son los proveedores y también quienes son los clientes. En este mapa se mostrará el objetivo de cada proceso y se dará un orden de la secuencia donde podremos observar el paso a paso de los procesos de la organización.

Por lo anterior es importante mencionar que el implementar dicho mapa permitirá a la organización tener estructurado y desarrollado cada proceso ya que así se podrá tener una información clara y concisa de lo que involucra cada uno. En la organización TEAM EPIPE'S BIKE no se encuentra plasmada la mayoría de los procesos mencionados, pero si la existencia de un orden de actividades sin clasificación y definición conceptual.

Para elaborar el mapa de procesos que se le sugiere a la empresa, se pudieron identificar actividades las cuales nos permitirá interrelacionar cada una de ellas dentro de los siguientes tres grandes bloques estratégicos de la siguiente forma:

- **Procesos de Dirección:** gestión gerencial.
- **Procesos Misionales:** Planeación de la producción, procesamiento de la producción y comercialización del producto.
- **Procesos de Apoyo:** Gestión Humana, Gestión de Suministros y Gestión Financiera.

### 8.1.1. Proceso de Dirección:

El proceso se encargará de lograr los objetivos de la organización empleando herramientas como la planificación, organización, gestión y control, que permite planificar, organizar y controlar el personal de cada respectivo proceso y también coordinarlo y dirigirlo.

La gestión gerencial será la encargada de ejecutar dichas funciones que lleven al cumplimiento de los objetivos mediante la coordinación de trabajo, con la realización de un trabajo armónico de las actividades administrativas las cuales se agrupan y trabajan en conjunto, como el nivel más alto de la organización será quien se encargue de desarrollar los planes a corto y largo plazo, y serán los directos encargados de la coordinación y operación de las distintas áreas o departamentos.

Dichos procesos fueron organizados en un mapa de procesos, como se muestra en la **Gráfica 7**. En este mapa, se ve representada de forma general, como se comporta la organización y que procesos son los que la integran. Es importante mencionar que este mapa de procesos se elabora teniendo en cuenta la carencia de este en la organización.

Este mapa de procesos le permitirá a la organización tener una visión integral, clara y mucho más allá de sus límites funcionales, ayudando a identificar como sus actividades se relacionan para trabajar de forma integral para llegar a su objetivo final, el cual son productos y servicios de calidad. Del mismo modo se dio la oportunidad de optimizar la coordinación entre los procesos existentes de la organización.

### **8.1.2. Procesos Misionales:**

Son actividades que están conjuntamente desarrollados para el cumplimiento del objeto social las cuales van dirigidos al cliente. Estos procesos trabajan de manera integral cumpliendo con los requisitos, metas u objetivos planteados por altos mandos como lo es el proceso gerencial, el cual traza objetivos que le permitan ser medidos y a su vez se tomen correcciones permitiéndole así la mejora continua de los procesos logrando que se logre la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente, brindando como objetivo final la prestación de un buen servicio y la satisfacción del cliente.

De los procesos misionales que se pueden identificar en TEAM PIPE´S BIKE se encuentran:



**La planificación de la producción:** La planeación como función administrativa será quien establecerá de una forma adelantada cuales son los objetivos que deben ser alcanzados, lo que permitirá a la empresa trabajar de forma más ordenada. La planeación de la producción como estrategia misional estará directamente encargada hacia la continuidad del crecimiento organizacional, y es también quien se encargará de velar por la gestión de los materiales y la programación de planes prácticos y herramientas como los gráficos, técnicas y apoyados de software que le faciliten los cálculos utilizados para tomar la mejor variante de producción.

**Procesamiento de la producción:** Con el procesamiento de la producción damos continuidad a la planeación de la producción y hacia el logro del objetivo de la empresa, también hará parte del proceso misional y dependerá del anterior departamento en cuanto a producción ya que aquí se ejecutará lo antes planificado, donde se desarrollará un conjunto de actividades encargadas de transformar la materia prima en el producto final que llegará al usuario o al cliente.

**Comercialización del producto:** Es el último proceso misional, en este departamento se garantiza la calidad total del producto al cliente, aquí se establecen estrategias relacionadas al seguimiento de las ventas realizadas y de los servicios prestados para dar mejora a esto. De igual forma es quien se encarga de vender lo producido en diferentes mercados, hacer el estudio a las posibles necesidades de los clientes que adquieran el producto, calcular los precios que estarán dispuestos a pagar, y establecer estrategias de mercado para que conozcan los diferentes productos y servicios.

### **8.1.3. Procesos de apoyo:**

Los procesos de apoyo, llevan el desarrollo de los demás procesos, encajando las herramientas logísticas requeridas en la organización para el desarrollo de la actividad principal, en este caso en la empresa, se pueden identificar que se llevan a cabo tal vez no de la forma correcta, pero se pueden exteriorizar así:

**Gestión de Humana:** En este proceso de apoyo le permitirá a la organización garantizar la incorporación de personal capaz de aportar a la ejecución de las actividades objetivos definidos por la empresa, aumentar la productividad a través de esquemas de formación y capacitación del personal, desarrollar actividades que ayuden al bienestar de los trabajadores y de su núcleo e implementar los sistemas

de salud ocupacional y seguridad industrial. La empresa al contar con este proceso dará un valor agregado importante por cuanto liberar funciones y responsabilidades a la dirección o administración, lo que dará un soporte importante en la gerencia del personal.


**Gestión de Suministros:** Este proceso en la empresa se concentrará en cómo, dónde y cuándo se obtienen las materias primas para fabricación y los productos. Con ayuda de la parte de compras y la administración para que dichos productos finales lleguen al consumidor a través de la comercialización del producto.

**Gestión Financiera:** La gestión financiera brindará a la empresa un apoyo muy importante el cual ayuda a implementar la proyección de metas para determinado periodo, además facilitará un seguimiento a las metas fijadas; de tal forma que se podrá analizar y así apreciar si se están cumpliendo los objetivos para tomar correcciones a tiempo y ejercer control de los estados financieros, estos son de vital importancia para la organización, y estableciendo una buena información financiera por parte de contabilidad en cuanto a tiempo, cantidad, nivel de gastos, nivel de endeudamiento, ingresos, cartera, ayudando así a la toma de decisiones adecuadas para el desarrollo de la organización.

## 8.2. CARACTERIZACION DE PROCESOS

Partiendo de los análisis de los procesos da como resultado la caracterización de los siete procesos que conforman el mapa, para lo cual se construyó el formato **Tabla 5**. Para cada uno de los procesos, dando respuesta a las siguientes preguntas: ¿Quién lo hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Cuándo se hace?, ¿Para quién se hace?, ¿Por qué se hace?

**Tabla 5** Formato de Caracterización de Procesos

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<b>FECHA ELABORACION:</b>	<b>DE</b>	<b>VERSION:</b>
			<b>CODIGO:</b>

Proceso:	
Objetivo:	
Alcance:	
Responsable:	

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
		P		
		H		
		V		

**Fuente:** ISO 9000

### Elaboración de Formatos de Caracterización

A continuación, se explicaremos cómo se elaboraron los formatos de caracterización de procesos. En cada uno se depositó la información necesaria que relaciona las diferentes actividades del mismo, en esta medida se tiene como base el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), otras características a tener en cuenta como lo son: el nombre del macroproceso, el nombre del proceso, objetivos, alcance, responsable, entradas, proveedores, actividades, salidas y clientes.

- **Planear:** diseñar un plan operativo.
- **Hacer:** realizar el plan operativo.
- **Verificar:** efectuar un seguimiento del plan operativo
- **Actuar:** emplear un plan de mejoramiento a plan operativo

Con la información anterior procedemos a diligenciar el formato.

**MACROPROCESO:** el macro proceso de nuestro trabajo es “Formulación de procedimientos administrativos y contables a la microempresa TEAM PIPE´S BIKE- régimen simplificado”.

**PROCESO:** los procesos que se encuentran en este trabajo están clasificados de la siguiente forma: *Procesos de Dirección* (gestión gerencial), *Procesos Misionales* (planeación de la producción, procesamiento de la producción y comercialización del producto), *Procesos de Apoyo* (gestión humana, gestión de suministro, gestión financiera).

**OBJETIVOS:** Los objetivos de los procesos dan cuenta de él que hace, para qué, a quién va dirigido, donde, cuándo y cuánto.

**ALCANCE:** Aquí se describe brevemente desde y hasta donde van las actividades del proceso.

**RESPONSABLE:** en este campo se diligencia quién es el responsable de que se desarrolle la actividad.

**ENTRADAS:** se registra los documentos o elementos que entran al proceso, en esta medida se incluyen únicamente los fundamentales para el desarrollo de las actividades del proceso.

**PROVEEDORES:** en este campo el conjunto de los proveedores que suministran los insumos, el proveedor puede ser una entidad externa, pública o privada, ejemplo: cámara de comercio, curadurías urbanas etc. También pueden ser proveedores; persona natural o persona jurídica.

**ACTIVIDADES:** las actividades de los procesos se diligencian según su tipo, las que denotan las acciones de planeación, acciones para verificar lo que se ejecutó.

**SALIDAS:** en este campo se registra el resultado de las actividades de los procesos, los cuales van dirigidos a los clientes, usuarios o beneficiarios, sea a uno o varios. En caso de ir dirigido a clientes, usuarios o beneficiarios externos, esta información deberá ir de una forma más detallada.

**CLIENTES:** son quienes hacen uso del producto, del proceso.

### **8.2.1. Caracterización de Gestión Gerencial**

Se encuentra que TEAM PIPE´S BIKE no tiene establecidas las funciones de gestión gerencial, sin embargo, son realizadas por el administrador quien es el encargado de establecer objetivos estratégicos que hacen que la empresa cada vez vaya creciendo, así mismo se encarga de definir las metas y métodos para cumplir. También capacita el personal para que trabajen de la mano de él de manera armónica hacia el cumplimiento de los objetivos, es quien toma acciones correctivas que le permite mejorar el flujo de los procesos.

Se encontró que está cumpliendo con el ciclo PHVA pero que no tiene plasmado los procesos, procedimientos, políticas que le permitan realizar indicadores para tomar acciones correctivas y no de una manera empírica como lo viene haciendo.

Cuando se caracteriza este proceso se observa como la dimensión de la organización va creciendo y el logro de sus objetivos se vuelve más complejo, exigiendo así que se identifiquen los departamentos existentes y con estos sus objetivos específicos. Trabajando de una manera armónica se permita cumplir el objetivo global. Es por esto que el gerente tiene que trabajar de una manera eficiente y ponga en marcha un plan de mejora trazando estrategias y políticas que vayan direccionadas hacia un adecuado cumplimiento de las tareas necesarias para que sean concretadas.

Una vez establecidos estos planes estratégicos la gerencia es quien se encarga de guiar a los departamentos de la empresa en los objetivos fijados, quien ejecuta los planes estratégicos y presupuestales de la empresa, quien rinde informe a las entidades de control y vigilancia, quien establece un cronograma de actividades y ejecuta un plan presupuestal asignando y distribuyendo recursos, también es quien controla las operaciones y diseña un plan de acciones correctivas.

### **8.2.2. Caracterización Planificación de Producción**

La planificación de la producción en TEAM PIPE`S BIKE se realiza primero con la llegada del cliente a la empresa dando este a conocer su solicitud con sus especificaciones, previamente se procede a elaborar el producto y por último entregándolo.

Se encontró que no se lleva un control de producción, tampoco un registro de unidades producidas, lo que le impide conocer la utilidad generada por producto, no se maneja un sistema de inventario de materiales, provocando la carencia de los materiales primordiales, creando un exceso de materiales de poca rotación, no se tienen tiempos establecidos para la elaboración de productos lo que hace difícil conocer los indicadores de eficiencia tanto para mano de obra como para tiempo necesario por maquinaria, conoce de manera empírica pero desconociendo las cifras exactas de qué producto demanda en el mercado.

Al ser caracterizado este proceso, se pueden definir objetivos específicos que nos permitan contribuir al logro del objetivo general. Este proceso nos permitirá visualizar cómo la empresa se caracteriza por proporcionar diseños exclusivos y servicios especializados según la necesidad del cliente.

En TEAM PIPE´S BIKE el proceso de planificar la producción le permitirá mejorar el rendimiento y optimizar gastos, partiendo del hecho de tener planeada la materia prima necesaria para la producción, el personal que va a intervenir de manera directa e indirecta en la transformación de la materia prima, el tiempo que va a requerir en producir, maquinaria necesaria para la ejecución de la producción. Con todos estos elementos se obtiene mayor orden y control de cada función permitiéndonos a su vez conocer indicadores para obtener cifras que permitan a la toma de decisiones, como la variedad de productos que se pueden elaborar, volúmenes de producción más altos o bajos, las utilidades que se desean obtener, conocer la demanda del mercado.

### **8.2.3. Caracterización Procesamiento de la Producción**

Dentro de sus actividades de producción se encuentra que se realiza una venta, lo que da paso a un diseño, luego se corta y se moldea y por último se forra permitiendo obtener el producto terminado. Todo esto se hace sin una debida requisición de compra debidamente diligenciada lo que impide tener un archivo o base de datos y mucho menos una planificación de la producción donde pueda tener claro el tipo de productos y las cantidades que está generando; forros, chalecos y accesorios para las motos.

En la producción participan tres personas las cuales uno de ellos es el administrador, quien a su vez es jefe de producción y operario, cuenta con apoyo de dos operarios más los cuales uno de ellos es el diseñador y un operario de

máquina plana, estos también cumplen funciones de vendedores. En el área de producción se encuentra que cada persona está ejerciendo más de un cargo a su vez. Pero no se tiene documentación que soporte para las distintas actividades que se están ejerciendo en esta área, por tal motivo no mide estos procesos con indicadores de producción y a su vez no obtiene información necesaria en su informe de control para que la alta gerencia se permita tomar decisiones preventivas y correctivas.

Cuando se caracteriza este proceso se espera que en esta área se encuentre el puesto para asumir el debido cargo, es decir, tres puestos para el cargo de operario un puesto para el jefe de producción; la documentación necesaria debidamente conservada en libros que sirvan como sustento de la producción lo cual se utiliza para llevar un control de las actividades y así vez se adopte para decisiones que permitan el cumplimiento del objetivo.

La documentación necesaria para la producción:

Ficha de materia prima: la cual sirve para llevar un control de materiales existentes y que se requieren para la producción.

Ingreso o despacho de productos elaborados: aquí se tiene la cifra exacta de que ingresó o sale del área de producción.

Orden de producción: es el documento soporte de la solitud de uno o más productos al departamento.

Hoja de costo: este contiene el valor total de los costos incurridos en la fabricación del producto.

Otros documentos: Remisiones, las cuales para entregas internas de materiales o producto terminado.

#### **8.2.4. Caracterización comercialización del Producto**

TEAM PIPE´S BIKE tiene un área de ventas que aún no está bien definido, donde se observa cómo el personal que opera en la producción es también quien cumple funciones de vendedores y el administrador es el jefe de ventas, ya que este hace estrategias de mercado como el otorgar descuentos y brindar promociones.

En caso de posibles inconsistencias en los productos o los servicios se llevan a reparación, dando seguimiento a las garantías ya sea por productos fabricados por la misma empresa o proveniente de terceros, además se realizan encuestas de

satisfacción para identificar si están dando cumplimiento a los objetivos y a su vez le permita posicionarse en el mercado.

La comercialización del producto debe ser ejercida por personal capacitado el cual en su estrategia debe ejercer un conjunto de acciones que van dirigidas a comercializar productos o servicios, lo cual le permita a la organización recuperar la inversión y con esta obtener ganancias. La gerencia va muy de la mano con el jefe de ventas puesto que en estos hacen un plan de mercadeo el cual se ejecuta y se miden con indicadores que a su vez se toman medidas correctivas y preventivas, lo cual permita que este proceso vaya mejorando en sus aspectos puesto que esta toma un papel importante en la empresa como lo es generar valor.

De los procesos de apoyo se identifican tres departamentos los cuales intervienen de forma directa e indirecta estos son:

### **8.2.5. Caracterización Gestión Humana**

Cuando es caracterizado este proceso se identifica que es parte fundamental en la empresa puesto que este es el encargado de gestionar el personal que va a llevar a cabo las operaciones de cada uno de los departamentos; parte desde el planificar el personal que va a intervenir en la organización creando los perfiles de cargos, cada uno con su respectivo manual de funciones, en esta medida se establecen las actividades que están direccionadas al cumplimiento de una estructura organizacional, es decir, se desempeñan labores como la selección, vinculación y desvinculación de personal, además la capacitación y formación de dicho personal y así mismo el manejo de la nómina. Con lo anteriormente mencionado se logra ejercer un control y seguimiento del buen funcionamiento de las redes organizacionales.

En TEAM PIPE´S BIKE el administrador es quien también ejerce las funciones de jefe del área de gestión humana puesto que este es quien contrata el personal de forma verbal, lo capacita y vela por que este tenga lo necesario para realizar sus actividades.



### **8.2.6. Caracterización Gestión de Suministros**

Al caracterizar este proceso se busca manejar de forma más ordenada el control de los inventarios tanto de insumos, materias primas y otros que intervenga de alguna forma con el buen funcionamiento de la empresa, dado a que si se tienen un control eficiente sobre los inventarios se obtiene un manejo de la información más precisa sobre las entradas y salidas de estos y en esta medida se logra identificar con facilidad los requerimientos de materiales que se necesitaran y así evitar compras ineficientes para el proceso de la producción puesto que esta podría generar inventarios con poca rotación y a su vez pérdida de liquidez para la empresa. También un control sobre posibles pérdidas que puedan presentarse al interior de las instalaciones.

Los inventarios deben de llevarse de manera permanente en lo cual se beneficiaría puesto que tendríamos cifras en tiempo real y podríamos tomar decisiones como adquirir productos que a futuro puedan escasear, tener un alza en los precios, o también un aprovechamiento de promociones por parte de los proveedores.

Se vislumbra como la empresa TEAM PIPE´S BIKE no ejerce ningún control sobre sus inventarios lo que conlleva a que no tengamos cifras que permitan la toma de decisiones, en esta medida la empresa pueda beneficiarse de productos por parte de los proveedores, o por el contrario la compra de material no necesario lo que implicaría un exceso de materiales en standby, como su control se encuentra en niveles muy bajos se puede presentar pérdida de materiales.

El inventario lo ejerce el administrador de una manera empírica no está llevando un registro histórico lo que impide presupuestarse de una manera más segura, tampoco tomar decisiones que le permitan antelarse a posibles hechos como el alza en precios que tendrían efectos que incurran en la operación de la organización.

### **8.2.7. Caracterización Gestión Financiera**

Con la gestión financiera se lleva de una forma más ordenada el control de toda la actividad económica, puesto que permite planificar todo el proceso contable en tiempo real. Así se obtiene la información financiera adecuada para la toma de decisiones, basadas en informes detallados de cada movimiento. La contabilidad tiene por objetivo captar, procesar y transmitir la información adecuada al proceso de toma de decisiones de los múltiples usuarios de la misma. Para ello se lleva a cabo el proceso contable.

En la empresa la contabilidad se deberá llevar dando tratamiento y elaboración de información de la siguiente forma:

- **Identificar transacciones:** El área contable deberá identificar transacciones u otros eventos contables. Las organizaciones manejan documentos escritos para observar movimientos específicos, estos documentos se clasifican según las operaciones e información acerca de hechos económicos. Esta información debe darse ordenada de forma que se pueda hacer un registro histórico de las transacciones económicas. Una vez que cada transacción esté identificada y clasificada, se procederá a ser registrada.
- **Registrar transacciones:** El registro de las transacciones se dará mediante el ingreso de datos financieros en el libro contable. Como ésta es una empresa pequeña utilizará sus libros de contabilidad manuales o automáticos depende de cómo lo requiera, teniendo en cuenta que si es manual requiere que se mantengan varios libros en papel para registrar sus transacciones financieras. Ya si la empresa prefiere un programa de contabilidad este le proporcionará un proceso electrónico para el registro de sus operaciones y el alimento de la información. Los registros de las transacciones serán de acuerdo a la normatividad y se basará en documentos de transacciones financieras y comerciales.
- **Preparar reportes y balances:** La salida de la información contable se dará por medio de una preparación de informes y estados financieros los cuales mostrarán la situación, eficiencia y rentabilidad de la empresa para que así la dirección pueda utilizar esta información en la toma de decisiones que ayuden a mejorar el rendimiento operativo. Esta información también es importante ya que ayudará a la empresa a obtener financiamiento externo en el crecimiento de la organización.
- **Procedimientos de gestión:** El área contable será responsable de la información financiera o contable. Esta empresa por ser pequeña no significa que no necesite de estos procedimientos. Por el contrario, es mejor debido a que ayuda a dar un mejor manejo de la información financiera y moverla a través del período contable. Este procedimiento de gestión es el que tiene la responsabilidad de recopilar los datos y de cómo se registrarán.
- **Procedimientos de conciliaciones:** la conciliación será importante puesto que confirmará que toda la información esté debidamente consignada. La administración también requerirá de las conciliaciones para hacer revisión de la información financiera versus las facturas de proveedores, estados de cuenta bancarios y otros documentos, este ayudará a que sean correctos los informes financieros y que su información sea precisa y válida.
- **Procedimientos de revisión:** Los procedimientos serán parte importante del proceso de contabilidad, puesto que asegura que la información financiera

preparada por el área sea correcta. TEAM PIPE´S BIKE para la revisión se propone contar con un contador externo, este proceso de revisión ayuda revelar errores que requerirán cambios que afecten a la información financiera del negocio.

La caracterización de cada uno de los procedimientos administrativos y contables en el formato según la ISO 9000 lo podemos ver en los anexos del trabajo.

## **9. RUTA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LA EMPRESA**

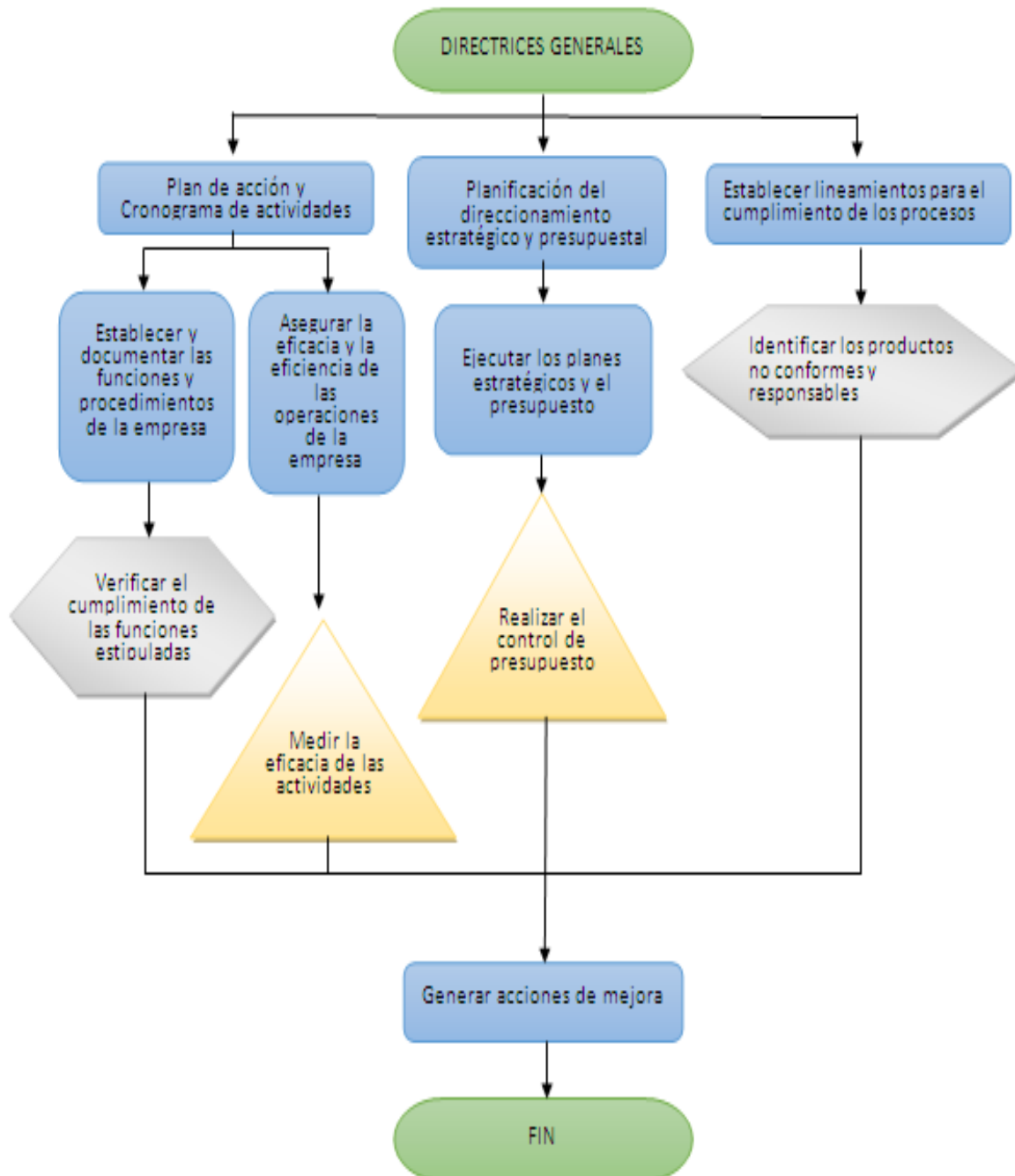
El diagrama de flujo nos permitirá conocer el paso a paso de los distintos procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la organización TEAM PIPE`S BIKE, cada procedimiento es representado por una gráfica diferente donde se visualizarán las actividades que le pertenecen a cada proceso y como se relacionan estas, también se verá plasmada la documentación necesaria para que este se lleve a cabo con adecuado funcionamiento.

La empresa no tiene establecido ningún orden para indicar la secuencia de cada uno de los procesos existentes, de las áreas involucradas y los responsables de su ejecución. Luego, no tiene ningún instrumento que le permita organizar correctamente las diferentes fases de cualquier de las tareas dentro de la organización por lo que no le permite comprender y estudiar cuales pueden llegar a ser las actividades innecesarias, para identificar un trabajo equilibrado, bien distribuido con las personas acordes.

A continuación, exponemos los diagramas de flujo para la delineación de labores, que ayudaran a designar en una representación gráfica los procedimientos o partes de este, que le armaran una secuencia de rutinas simples siendo uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier mejora las relaciones internas entre los cliente-empresa viniendo a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo, y que le ayudara al entrenamiento del nuevo personal que se incorpore a la empresa.

## 9.1. DIAGRAMA DE FLUJO DE GESTION GERENCIAL

Grafica 8 Flujograma Formulado para Gestión Gerencial



Fuente: Propia

Actual mente la empresa no tiene establecido un orden de acciones administrativas ya que el administrador y gerente son la misma persona y este también se involucra en la parte de ventas y de producción lo que no le deja tiempo para analizar las decisiones ni las acciones de mejora por lo que se estableció un modelo para este proceso

En este proceso se encuentran las directrices generales como encabezado de los procedimientos que les corresponde.

En esta medida se encargarán de la creación y ejecución del plan de acción y cronograma de actividades, también de la planificación del direccionamiento estratégico y presupuestal, igualmente de establecer lineamientos para el cumplimiento de los procesos.

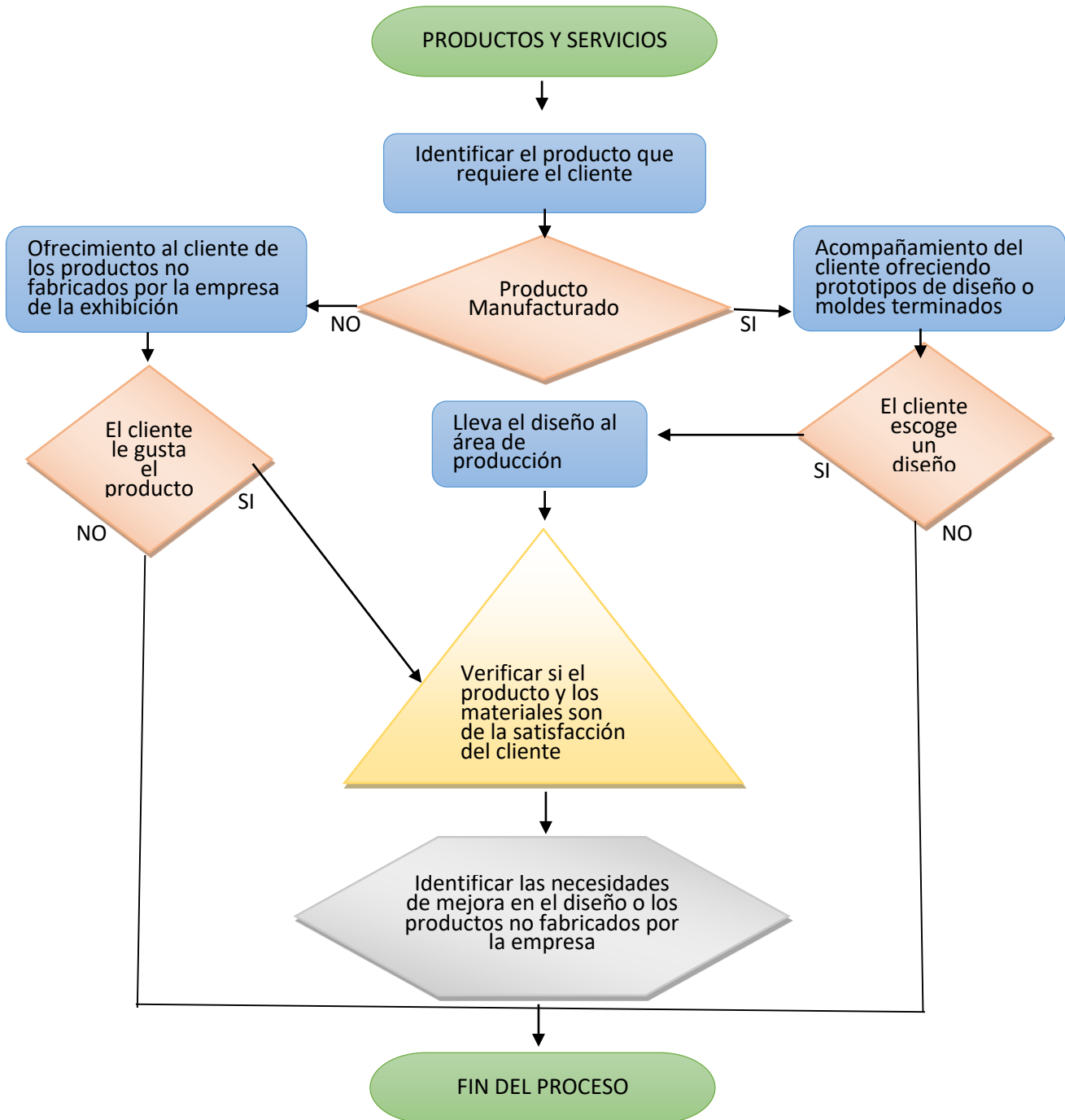
En este orden de ideas para llevar a cabo el plan de acción con su respectivo cronograma de actividades, se debe establecer y documentar las funciones y procedimientos de la empresa los cuales le permitirán verificar el cumplimiento de las funciones estipuladas, de esta manera se asegura la eficiencia y la eficacia de las operaciones realizadas en la organización la cuales son medidas y de acuerdo a sus resultados se tomarán decisiones.

También serán encargados de la planificación, del direccionamiento estratégico y presupuestal. Además, se deberán ejecutar los planes estratégicos y el presupuesto los cuales se les realizará un debido control. En cuanto el establecimiento de los lineamientos para el cumplimiento de los procesos, es necesario identificar los productos no conformes.

Con la ejecución del proceso mencionado se logrará generar acciones de mejora para la organización.

## 9.2. DIAGRAMA DE FLUJO DE PLANEACIÓN DE PRODUCCIÓN

Grafica 9 Flujograma Formulado para Planeación de Producción.



Fuente: Propia

La empresa no tiene un orden que le permita abordar las necesidades del cliente de tal manera que se tenga un protocolo adecuado para la captación de clientela ya que en la organización hay tres personas que atienden al cliente y cada uno tiene una manera propia de atenderlo. Lo que hace que no haya un protocolo ni un orden adecuado para ofrecer sus productos

En el flujo grama expuesto podemos ver en primera medida se deberá identificar el producto que requiere el cliente – producto o servicio- seguido de la identificación se establece si el producto es manufacturado, si la respuesta es negativa se realizara el ofrecimiento al cliente de los productos no fabricados por la empresa de la zona de exhibición, seguido de esto se observara si al cliente le gusta dicho producto para verificar la satisfacción, de lo contrario si no es del gusto del cliente se dará por terminado el proceso. Cada

Ahora bien, cuando el producto es manufacturado se brinda acompañamiento al cliente ofreciendo prototipos de diseño o moldes terminados, cuando este escoge el diseño pasa al área de producción la requisición con las diferentes especificaciones que ha solicitado dicho consumidor. Prestado el servicio de asesoría se verifica si el producto terminado cumple con las especificaciones que conllevaran a la satisfacción del comprador.

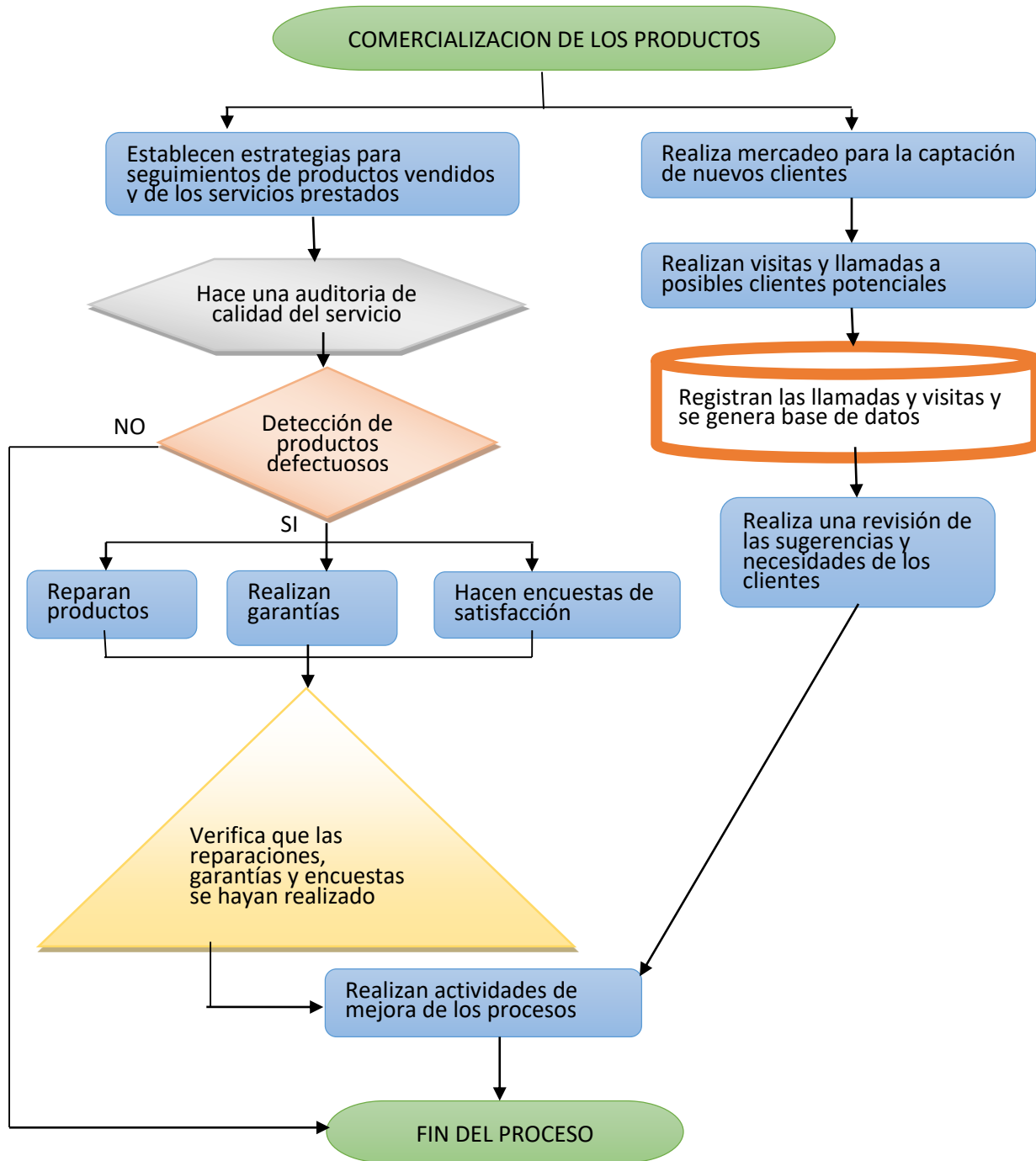
En todo el proceso se deben identificar las necesidades de mejora en el diseño o los productos no fabricados por la empresa, siendo este el último paso para dar por terminado el proceso.

Es de mencionar que si se da el caso en el que cliente opta por no adquirir productos o servicios de la organización se dará por terminado el proceso.



### 9.3. DIAGRAMA DE FLUJO DE COMERCIALIZACION DEL PRODUCTO

Grafica 10 Flujograma Formulado para Comercialización del Producto.



Fuente: Propia

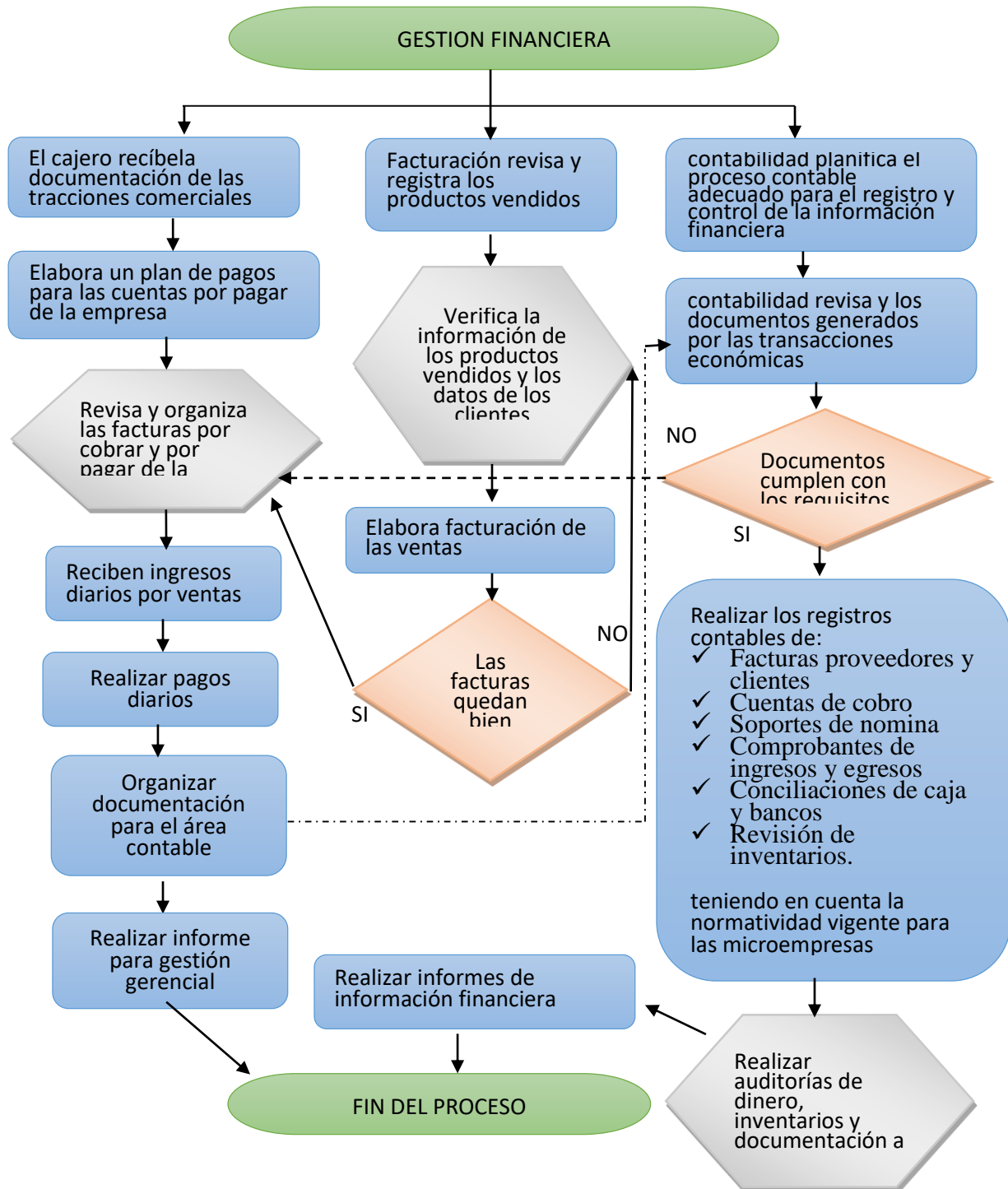
Como las labores no están definidas y en ocasiones hay mucho tráfico de clientes no tiene como llegar a ser mercadeo y promocionar bien sus productos por que no tienen un criterio o pauta establecida para así hacerlo, y quien oferta los productos en ocasiones es el administrador quien es el que por experiencia maneja y conoce mejor las características de los productos, pero no hay quien le dé seguimiento continuo a la percepción del cliente frente a los productos adquiridos.

Por eso en esta área se deberán establecerán estrategias que den seguimiento a los productos vendidos y al servicio prestado, al igual se realizarán auditorías sobre la calidad del servicio que permitirán detectar si se está cumpliendo con lo establecido, dado el caso que no se detecten productos defectuosos se dará por terminado el proceso; de lo contrario se identifica si es un producto no fabricado por la empresa y si está dentro del límite de tiempo para pedir la garantía al respectivo proveedor, pero, si un producto fabricado por la empresa se encuentra defectuoso se transfiere al área de producción para que este analice el motivo del daño y proceda a reparar del producto. Seguido de esto se procederá hacer una encuesta de satisfacción que permitan conocer la situación actual de la empresa con respeto a la adquisición de productos y servicios brindados por TEAM PIPE`S BIKE; además se procederá a verificar si se cumple con lo antes mencionado, que las garantías cumplan con los requisitos para el caso de productos no fabricados por la empresa o que hayan sido reparados de haber sido fabricados por la empresa del mismo modo que la encuesta de satisfacción se halla llevado a cabo.

Por otro lado, se hará mercadeo, esto con el fin de obtener nuevos clientes para la empresa, se realizarán visitas y llamadas de posibles clientes potenciales. Con la información anterior se creará una base de datos la cual permitirá tener de forma ordenada los clientes existentes y su adquisición continua, de esta forma brindar descuentos o productos nuevos, también se realizará una revisión de las sugerencias y necesidades de los clientes, por último, se harán actividades de mejora y así se da por terminado el proceso.

## 9.4. DIAGRAMA DE FLUJO DE GESTIÓN FINANCIERA

Grafica 11 Flujograma Formulado para Gestión Financiera.



Fuente: Propia

En la empresa este proceso es él que tiene más fallas, debido a que no hay nadie que tenga una responsabilidad de facturar los productos y de manejar el efectivo, lo que convierte en algo inseguro sus ingresos y el manejo de los inventarios, tampoco se llevan registros de las ventas, gastos y costos que tiene la empresa lo que dificulta el saber su rentabilidad real dejando a la deriva la razón de ser de cualquier empresa que es la de generar valor, por lo anterior y para mejorar este proceso de ya que plantea que:

Cuando el cajero reciba la documentación de las transacciones comerciales elaborará un plan de pago para las cuentas por pagar de la empresa TEAM PIPE´S BIKE, verificará y clasificará las facturas si son por cobrar o por pagar, por otro lado se recibirán los ingresos por ventas, del mismo modo se realizarán los pagos a sus respectivos destinatarios, se organizará la documentación para el área contable y se diligenciará un informe para la gestión gerencial.

Facturación serán los encargados de registrar los productos vendidos, verificará que la información de los productos y los clientes sea la adecuada, se elabora la respectiva facturación de venta si ésta cumple con los requisitos pasa a ser verificada y clasificada como se menciona anteriormente, de no ser así se tiene que realizar una nueva factura y pasará a anular la que se ha elaborado.

La contabilidad es quien planificará el proceso contable adecuado para el registro y control de la información financiera, de igual forma es quien deberá revisar la documentación generada por las transacciones económicas si dichos documentos cumplen con los requisitos se procederá a realizar los registros contables como los son:

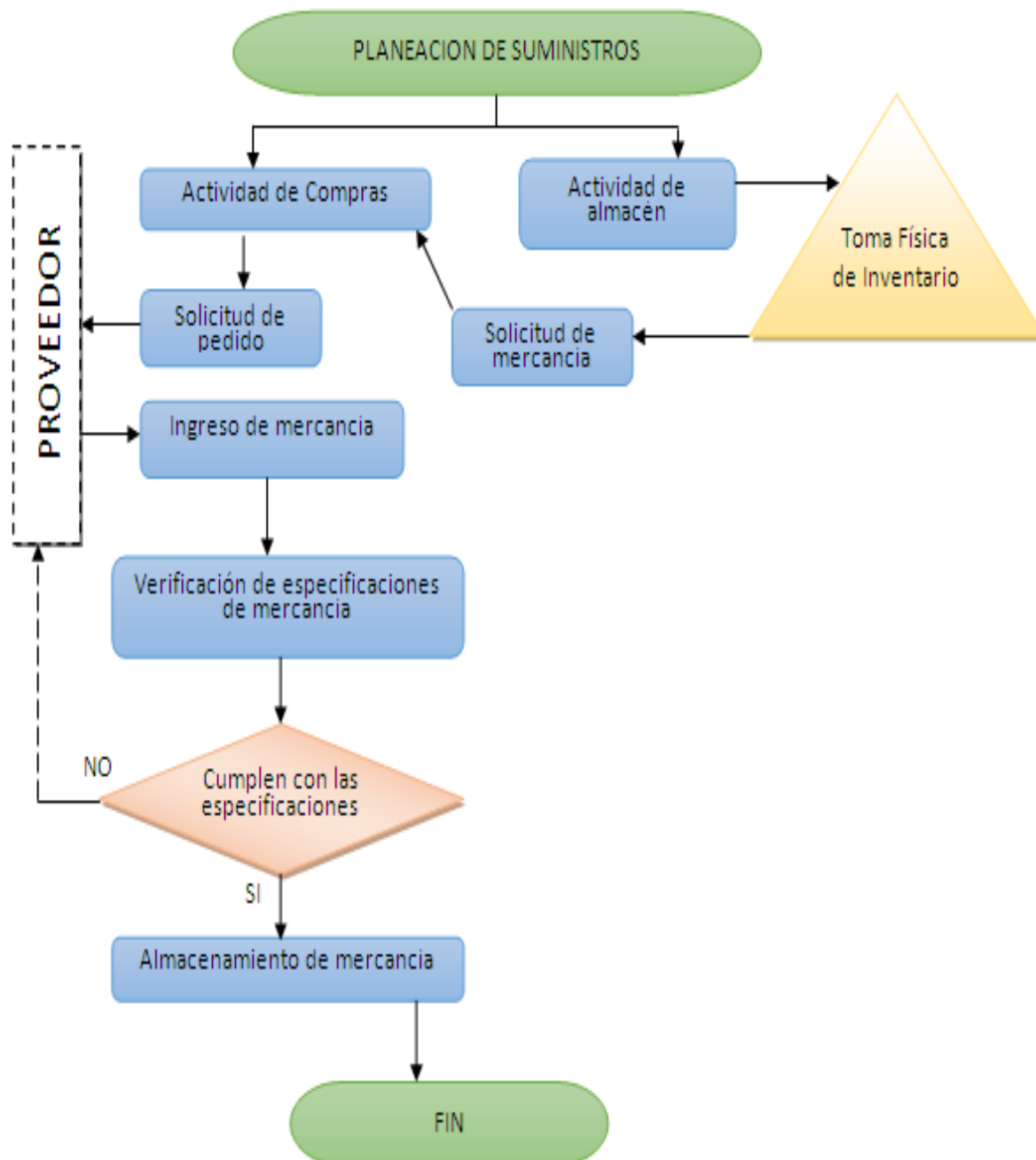
- Facturas a proveedores y clientes
- Cuentas de cobro
- Soportes de nómina
- Comprobantes de ingresos y egresos
- Conciliaciones de caja y bancos
- Revisión de inventarios

Todo esto teniendo en cuenta la normatividad vigente que rige a la empresa.

Se deberán realizar auditorías de dineros, inventarios y documentación a las áreas que se sean requeridas, se deberá generar un informe de información financiera con lo encontrado en las auditorías, lo cual será entregado al director financiero quien lo utilizará para la toma de decisiones que conlleven a una mejora continua de los procesos siendo este el último paso y dar por terminado el proceso.

## 9.5. DIAGRAMA DE FLUJO DE GESTIÓN DE SUMINISTROS

**Grafica 12** Flujograma Formulado para Gestión de suministros.



Fuente: Propia

La empresa actualmente para comprar sus productos y materias primas se basa en la intuición, del administrador y de los criterios que le dan su experiencia, a poyado por el personal de ventas que le proporciona indicios que productos que a criterio propio pueden ser necesarios, no tiene un inventario de las existencias que tienen en su bodega, por lo que a ojo determinan las posibles existencias poniendo en riesgo el capital de trabajo.

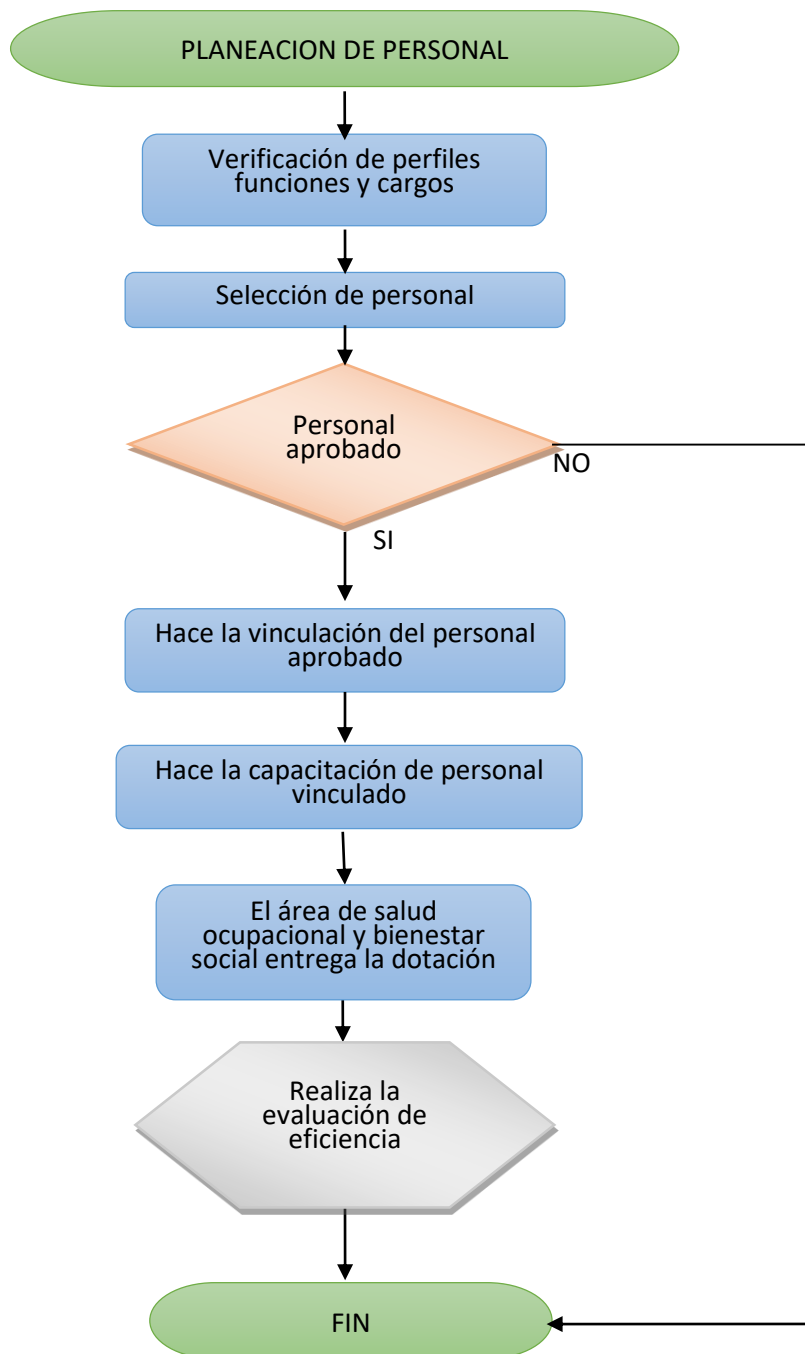
Este diagrama dará da inicio en almacén donde se tomará primero el inventario físico de los productos y la metería prima debidamente conciliado con el kardex del sistema, generándose así una solicitud de pedido de los materiales o los productos que se necesitaran, cada uno con las diferentes especificaciones de lo requerido por los departamentos.

El departamento de compras es quien da autorización de qué materiales y productos son los que se compran y es quien tendrá contacto directo con el proveedor, a este se le enviará una orden de compra en el que se especifica los materiales, el precio y el tiempo que tardará ser entregada la mercancía, una vez recibida dichos productos se verificará con la solicitud del pedido que cumpla con las especificaciones, de no cumplir con estas es regresada al proveedor de lo contrario pasará a ser almacenado en los estantes y da el debido diligenciamiento a la factura, dando paso a finalizar el proceso.

La finalidad de este flujograma es de llegar a Conocer el monto total de los materiales se tiene en el almacén y de poder abastecer lo que la empresa necesita adquirir para su funcionamiento. Obteniendo para mejorar el proceso documentos importantes como lo son las Órdenes de compra y recepción de los materiales, así como la documentación para el pago.

## 9.6. DIAGRAMA DE FLUJO DE GESTIÓN HUMANA

Grafica 13 Flujograma Formulado para Gestión Humana



Fuente: Propia

La empresa no tiene un orden determinado para la contratación de personal que se requiere ya que, cuando esta necesita personal, si ingreso solo viene acompañado del visto bueno del administrador y de recomendaciones verbales que hacen de la persona que se desea vincular.

Se plantea que este debe iniciar con la planeación del personal que será requerido en las diferentes áreas de trabajo, con el fin de que éste lleve a cabo las diferentes actividades que serán ejecutadas en cada una de las áreas, se deberá verificar que los perfiles cumplan con las especificaciones de cada cargo y desarrolle las funciones previamente establecidas, se hará una selección del personal, donde se evaluará su hoja de vida, se hará una prueba de conocimiento, se realizará una entrevista con un psicólogo externo, si pasa los filtros se hará una reunión con el jefe inmediato o con y el director de área de Gestión Humana para finalizar el proceso de selección.

Si la persona no aprueba ninguna de los procesos anteriormente mencionados es decir no es aprobado se dará por terminado el proceso, si este es aprobado pasará a ser vinculado de manera directa a la empresa, se le pide la documentación necesaria para llevar a cabo esta actividad y luego será capacitado sobre las labores que va a desarrollar.

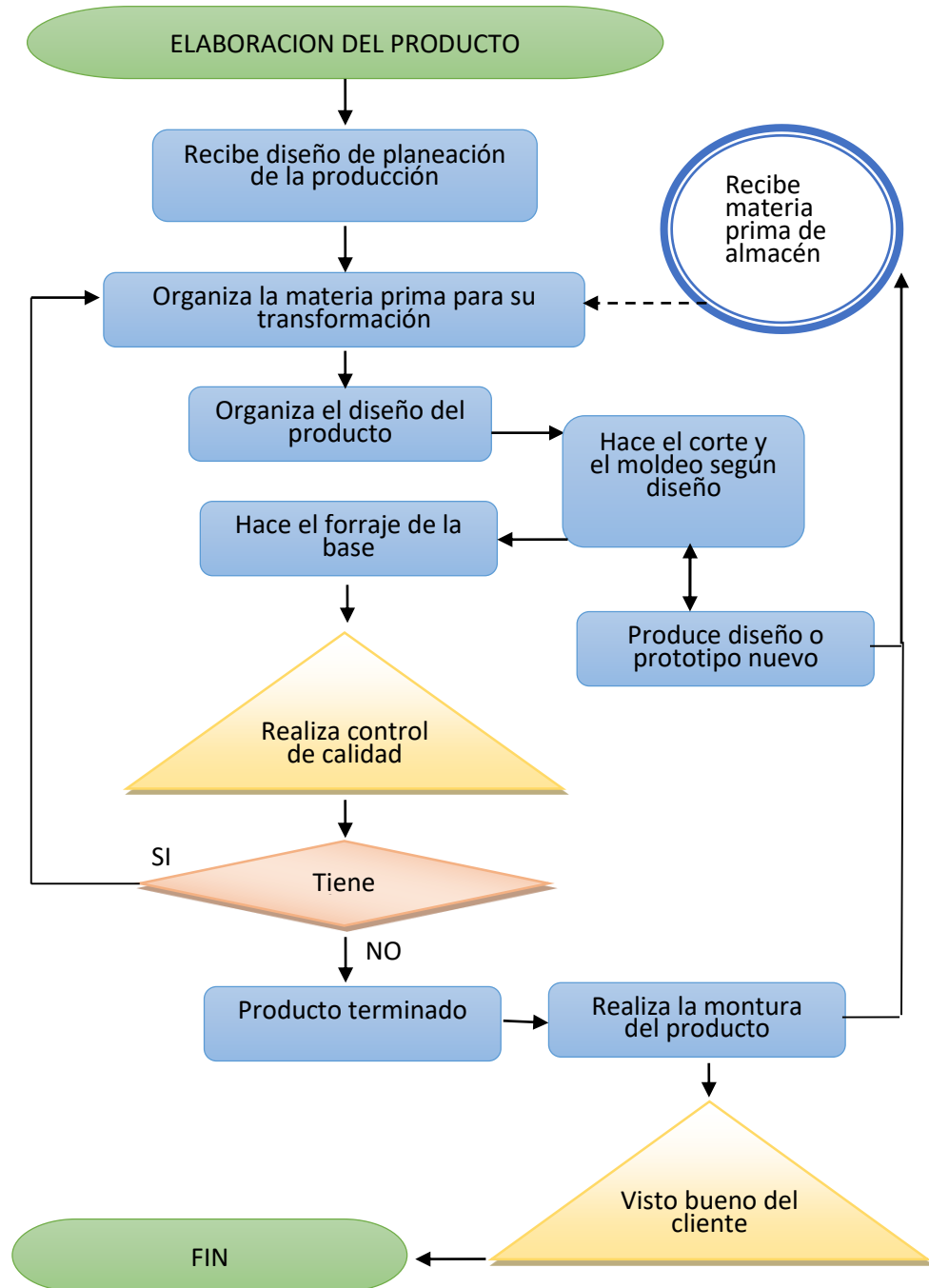
El área de salud ocupacional y bienestar social serán los encargados de velar por que este cuente con la dotación necesaria para cumplir con las obligaciones adquiridas. El personal deberá ser evaluado por el director de área o jefe inmediato en conjunto con Gestión Humana para saber si está cumpliendo con sus obligaciones, de igual forma para mejorar los procesos y tomar acciones preventivas y correctivas así se dará el flujo del proceso de gestión humana.

Este proceso es importante ya que tiene como finalidad el poder obtener el Recurso Humano necesario y Suficiente para que la empresa pueda desempeñar sus actividades. El de poder tener un personal viable para contratar teniendo como finalidad el poder Obtener la documentación legal necesaria que respaldan el ingreso de nuevo personal y poder contar con Contratos, hojas de vida y reglamento firmados por el personal de nuevo ingreso contratado



## 9.7. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN

Grafica 14 Flujograma Formulado para procesamiento de la producción



Fuente: Propia.

Para la elaboración de sus productos en este momento la empresa no cuenta con una ruta que refiera operar con tiempos que le permitan brindar al cliente un lapso estipulado para la entrega del producto final, lo que hace que este no cuente con períodos estándares, para el diseño, elaboración, control de calidad y montaje, así que cada una de estas tareas involucradas no tiene un orden lógico e ideal para la elaboración del producto, haciendo que el producto final pueda llegar a carecer de calidad y de aceptación del cliente

Por lo anterior propone que la elaboración del producto empezará con la requisición que pasa el área de ventas al área de producción, en este irán consignados las especificaciones del producto solicitadas por el cliente. Se tomará un pedido global para hacer la respectiva planeación de la producción como lo son la cantidad de personal involucrado en la producción, maquinaria que será requerida en esta, tiempo establecidos y materiales necesarios que serán suplidos por el almacén para que dicha producción se lleve a cabo.

Luego de lo anterior se procederá al diseño del producto requerido, una vez esté el diseño pasará al área de corte y moldeo para empezar a dar forma al producto, pasará al área donde está la maquina plana para que se unan las piezas; para el caso de chalecos, accesorios y otros productos no manufacturados por la empresa pasarían directamente al almacén por ser un producto no fabricado por la empresa, de lo contrario se sobreentenderá que son forros para sillines de motos u otros forros los cuales pasaran al área de forraje para que este ensamble el nuevo molde.

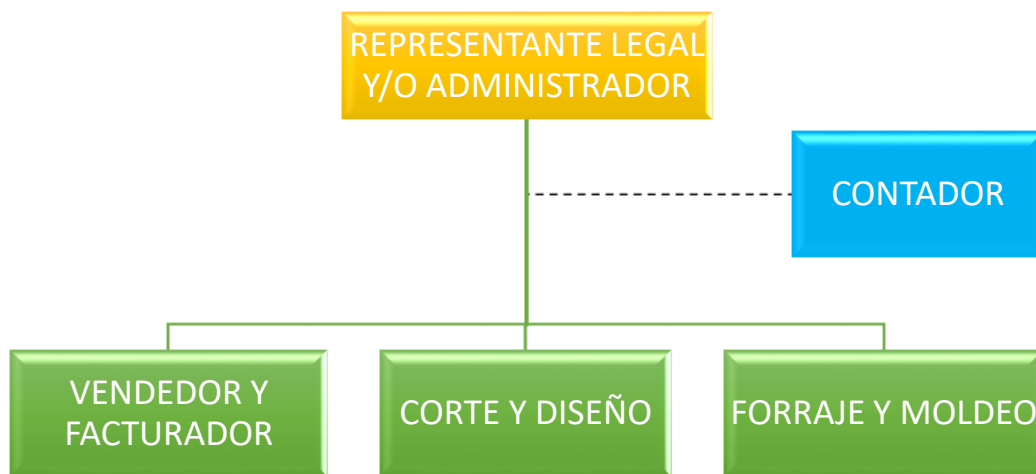
Para que el producto terminado sea de buena calidad y quede bien elaborado se tendrá un control de calidad antes de ser entregado al cliente o al área de almacenaje, si se encuentran defectuoso este se regresaría al área de diseño para hacer una verificación y realizar de nuevo el procedimiento, de no ser así se tomara como producto terminado, se realizara la montura en la motocicleta.

Finalmente, el cliente es quien decidirá si se queda con el producto, de ser así pasa de nuevo al área de venta y terminaría el proceso de producción.

## 10. FORMULACIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA

Actualmente TEAM PIPE´S BIKE cuenta con la siguiente estructura organizacional, en donde el propietario es quien se encarga del control total de la operación de la microempresa, lo que genera que no tenga una verdadera organización administrativa.

**Grafica 15** Organigrama actual de TEAM PIPE´S BIKE



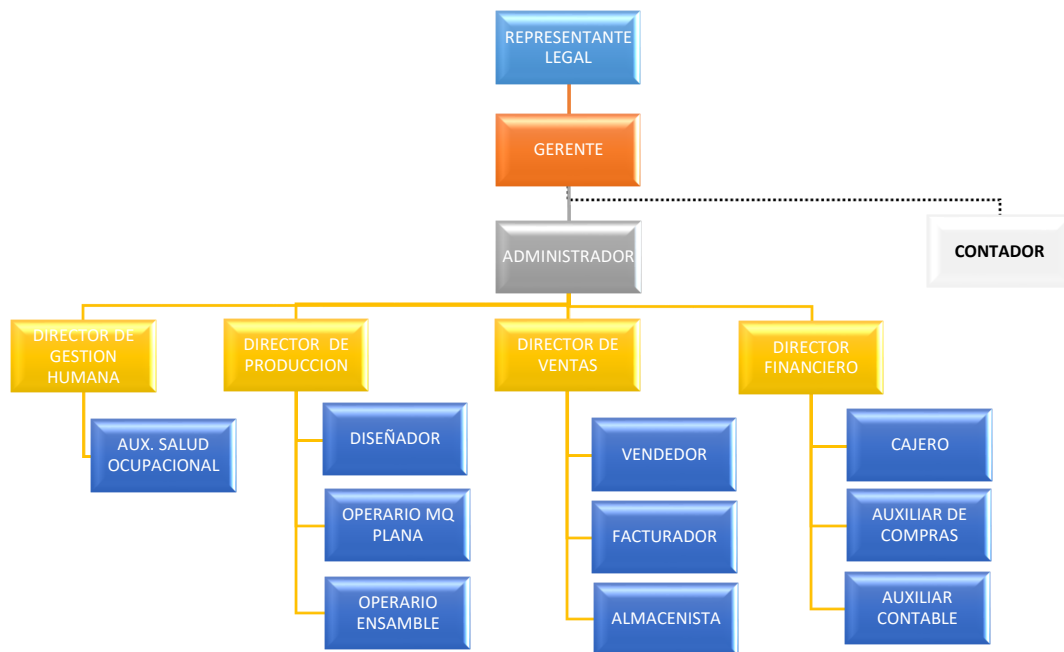
**Fuente:** Propia

La estructura organizacional es muy importante y esencial en todas las empresas, porque le permite vislumbrar como debe organizar su escalafón, tiene como función principal establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, departamentalizaciones, entre otras.

La estructura que tendremos para la empresa será una estructura ya formal, partiendo de la necesidad de realizar una división de todas las actividades dentro de la organización, esta le permitirá principalmente alcanzar todos sus objetivos mediante los principios de la organización como: la división de trabajo, autoridad, compromiso, delegación, unidad de mando, rango, tramo de intervención y equidad en la carga de trabajo.

Se empieza por hacer el organigrama el cual resaltar  toda la informaci3n importante que tiene y de igual manera se dará un nivel jerárquico que ayudará a la trazabilidad de los procesos, el cual veremos a continuaci3n.

**Grafica 16** Estructura organizacional de TIMES PIPE 'S BIKE



**Fuente:** Propia

### 10.1. ELABORACI3N DE PERFIL DE CARGOS

La elaboraci3n de los perfiles de cargos de la empresa se llev3 a cabo mediante el análisis para la divisi3n de las tareas, donde se busc3 alcanzar que cada trabajador sea un experto en su puesto de trabajo de tal manera que resulte lo más productivo posible, teniendo en cuenta que en el momento no se cuenta con dichos perfiles no se obtiene la experticia indicada para cada puesto, pues consiste en que una persona dominar  todas las áreas de la empresa cosa que resulta casi que imposible, perjudicando el rendimiento de la organizaci3n.

Según los autores Hernández y Rodríguez (2002) “Organizar significa establecer estructuras de los papeles que los individuos deben desempeñar en la empresa. Asignar tareas necesarias para el cumplimiento”<sup>43</sup>

Por lo que en la empresa se tuvieron en cuenta los siguientes factores:

### **Asociación de tareas:**

Las tareas o actividades de la empresa se clasificaron por las distintas áreas, se tuvo en cuenta las cargas de trabajo y las labores que están establecidas al trabajador.

### **Jerarquía y cadena de mando:**

Tuvimos en cuenta las divisiones existentes en la empresa, se clasificaron para agruparlas según sus tareas en grandes áreas, se tuvo en cuenta el tamaño de la empresa estableciendo las interrelaciones que se dan entre las dependencias, es decir, representante legal como el alto mando, gerencia, contador y administrador como jefes de áreas administrativas, en la siguiente escala jerárquica se encontrarán los encargados de los diferentes departamentos: director de gestión humana, director de ventas, director de producción, director financiero, cada uno con personal a cargo.

### **Amplitud de control:**

Aquí se cuantificó las unidades, departamentos o personas que se encuentran inspeccionadas por otra persona, se tuvo en cuenta el número mínimo de personas que deben estar al mando de otra, en esta medida los altos mandos tienen a su cargo mínimo 3 máximo 6 puestos de trabajo.

### **Actividades a futuro:**

La formulación de los procedimientos administrativos y contables a la microempresa TEAM PIPE´S BIKE, se considera como una herramienta para establecer las estructuras potenciales de la empresa que necesiten o desarrollen, así mismo la necesidad de una creación de puestos o áreas debido al crecimiento en el mercado

---

<sup>43</sup> HERNÁNDEZ y Rodríguez, Sergio (2002). Administración: pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia. Primera Edición McGraw- Hill

**Objetividad:**

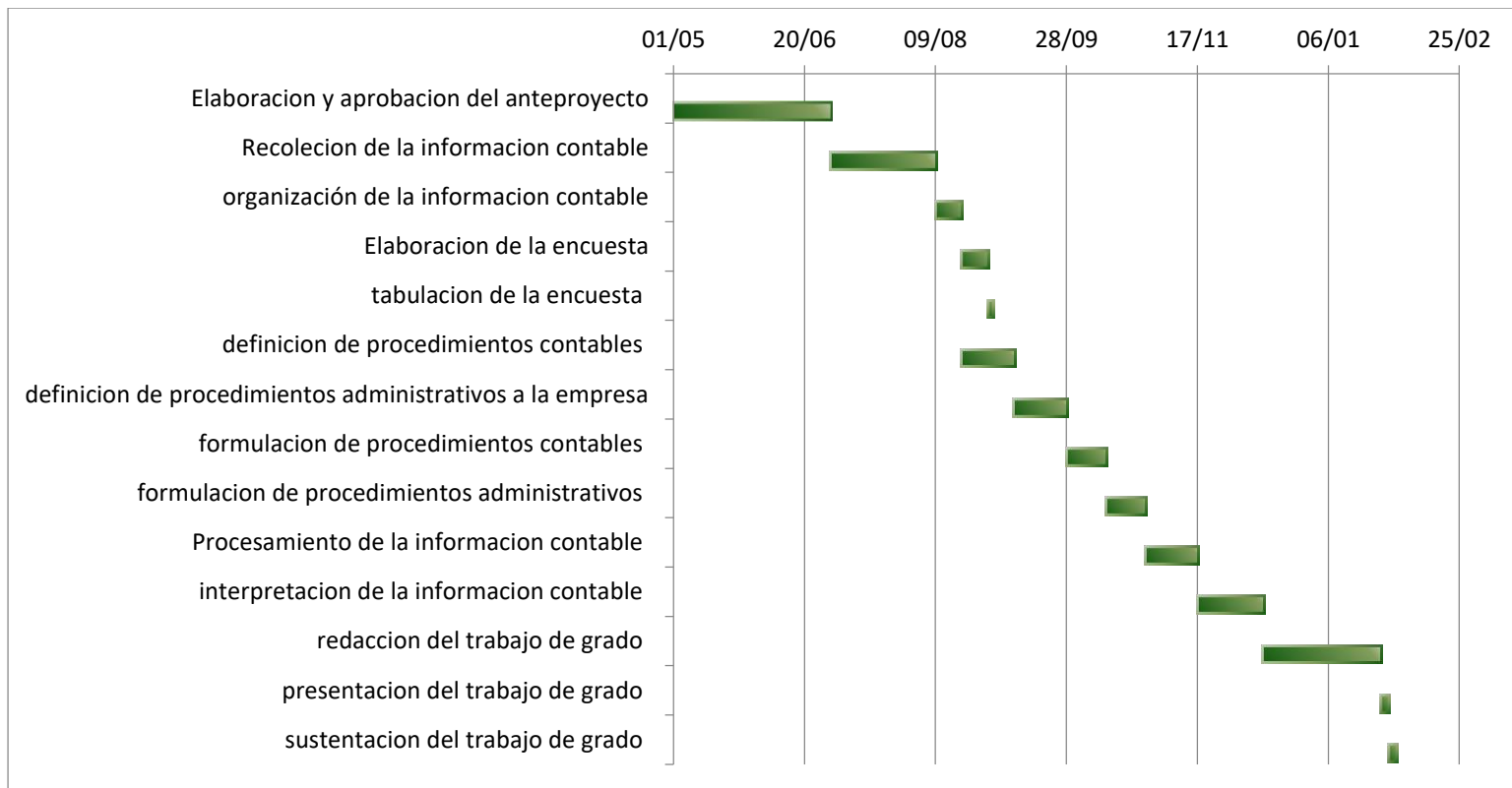
Se elaboró una formulación de la estructura organizacional para crear una estructura viable para la empresa, teniendo en cuenta que es pequeña la pueda utilizar y al mismo tiempo establecer las bases para encaminarla, obteniendo en un futuro crecimiento mediante una objetividad que facilite su elaboración.

La estructura organizacional le permitirá a esta empresa poder alcanzar las metas y objetivos debido que esta establece las bases fundamentales como lo son la división de tareas y responsabilidad, la departamentalización según las áreas, control de mando dependiendo de la coordinación que deba tener y jerarquía donde se podrá buscar soluciones a los inconvenientes que se den en el desarrollo de la actividad económica.

Los perfiles realizados para la formulación de los cargos de la empresa lo pueden ver en los anexos de este trabajo.

## 11. CRONOGRAMA

**Grafica 17** Cronograma de Actividades



## 12. PRESUPUESTO

**Grafica 18** Presupuesto del Proyecto

<b>PRSUPUESTO PARA REALIZACIÓN DE PROYECTO                      FORMULACION DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES                      A LA MICROEMPRESA                      TEAM PIPE´S BIKE- REGIMEN SIMPLIFICADO</b>				
<b>GASTO</b>	<b>Detalle del Gasto</b>	<b>cantidad</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
<b>De Personal :</b>	Hora por estudiante	120	\$3.500	\$ 420.000
	Hora de Asesores	15	\$10.000	\$ 150.000
<b>De Viaje:</b>	Parqueaderos	20	\$1.500	\$ 30.000
	Gasolina por galón	8	\$7800	\$ 60.000
<b>De Inversiones</b>	Mouse y teclado	2	\$15.000	\$ 30.000
	Tablas porta papel	2	\$5.000	\$ 10.000
	Memoria USB	2	\$25.000	\$ 50.000
<b>De papelería:</b>	Copias	800	\$50	\$ 40.000
	Impresiones	300	\$100	\$ 30.000
	Hojas de block	50	\$50	\$ 2.500
	Otros			\$30.000
<b>De servicios:</b>	Servicios técnicos			\$150.000
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 1.002.500</b>

- Los estudiantes se dedicaron 5 semanales durante 6 meses
- Se necesitaron asesorías de personal calificado para verificación de los procesos de la empresa
- Para los desplazamientos se contó con pago de parqueaderos y de gasolina
- Para la realización del trabajo se compraron herramientas para un mejor desarrollo y elaboración del trabajo
- Se necesitaron materiales de papelería para la elaboración de todos los documentos
- Se necesitaron servicios técnicos para la preparación de todo el documento y para el acompañamiento evaluación de la empresa.



### **13. CONCLUSIONES**

Los procedimientos administrativos y contables formulados serán de mucha utilidad para la empresa debido que para cualquier organización es importante tenerlos bien estructurados. La carencia de procesos administrativos y contables actual de la organización permite ver que carece de orden y control de evidencias de hechos contables y comerciales, carece de un sistema de producción establecido, no cuenta con una estructura organizacional, necesita documentación que pueda ayudar a la toma de decisiones y direccionamiento para esta empresa, no maneja un kardex para los inventarios que tiene en las ventas, no tiene un proceso de ventas definido por falta de mercadotecnia, en esta medida por la ausencia de documentos y soportes contables no sabe que costos tiene al desarrollar la actividad y por ende le es difícil proyectarse o presupuestarse.

De acuerdo a uno de los objetivos planteados en este trabajo, se llevó a cabo la identificación de herramientas que permiten el desarrollo adecuado de los procesos administrativos y contables tales como: el análisis FODA de la microempresa, la formulación de estrategias de crecimiento, de supervivencia y de fuga, también la implementación de los aspectos de orden de la organización como la misión y visión, asimismo los objetivos de la microempresa, los mapas y diagramas de procesos y el diseño de los perfiles y cargos de la estructura organizacional.

Al caracterizar los procedimientos administrativos y contables de la empresa, se puede llegar a adquirir una visión integral de cómo son participes los clientes, proveedores y el personal, llegando así a entender de una forma clara para qué sirve lo que individualmente aporta cada uno, de tal forma que fortalece el trabajo conjunto y la comunicación. Lo que ayudara de manera contundente la calidad de los productos y servicios.

Dichos procesos con su respectiva ruta o diagrama de flujo permite direccionar un adecuado funcionamiento, optimizando el desarrollo y desempeño de la organización.

## 14. RECOMENDACIONES

La empresa debe prestar especial interés a los aspectos administrativos y contables ya que estos son los que van a consolidar en el mercado dando un direccionamiento eficiente, estableciendo un sistema organizacional que mejora la toma de decisiones administrativas y financieras, implementando mejoras continuas para el desarrollo adecuado de sus actividades que harán que pase de ser una microempresa a una gran organización.

Para lo anterior es necesario adoptar una mejor estructura organizacional, plantear teniendo en cuenta las metas y de acuerdo a los requerimientos del mercado una misión, visión, objetivos, políticas y acoger una cultura organizacional que ayuden a su crecimiento.

Implementar un proceso de producción que mejore el diseño, confección, y fabricación del producto, estableciendo una alta calidad y perfecta elaboración para satisfacer totalmente las necesidades del cliente y aumentando de esta manera la rentabilidad.

La implementación de cargos bien estructurados, necesarios y adecuados en concordancia con el crecimiento de la organización fortaleciendo el recurso humano para la evolución de la empresa.

la dirección deberá incluir dentro de la administración financiera un sistema de información contable que le permitirá tener estandarizados los métodos y procedimientos que ayuden a la toma de decisiones, mejorando las bases de las mismas, evitando así fallas que puedan causar pérdidas sustanciosas percibidas a largo plazo.

## 15. BIBLIOGRAFIA

- BARRIOS ALVAREZ, Claudia y RIVERA ARRUBLA, Yaismir Adriana. Sistemas Contables Administrativo: Análisis de su Contribución al Ordenamiento Espacio-Temporal de las Organizaciones. Santiago de Cali-Colombia: Facultad de Ciencias de la Administración. Universidad del Valle
- CONSTANTINOS, Markides. En la estrategia está el éxito
- CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Quinta edición
- KOONTZ, Harold; WEIHRICH, Heinz. Administración, una perspectiva global. 12 Edición
- ROBBINS, Stephen P. Administración, Teoría y práctica. Cuarta Edición.
- GONZALEZ González. Patricia y BERMUDEZ, Rodríguez. Tatiana. Una aproximación al modelo de toma de decisiones usados por los gerentes de las micros, pequeñas y medianas empresas ubicadas en Cali, Colombia desde un enfoque de modelo de decisión e indicadores financieros y no financieros., Colombia: Universidad de Antioquia.
- MEIGS, Williams, HAKA, Bettner, Contabilidad La Base para decisiones Gerenciales. Bogotá D.C. Junio de2001, 11ª edición.
- MONTAÑO O. Edilberto. Contabilidad y Legislación. Control, valuación y revelaciones. 3da. Edición actualizada 2011. Santiago de Cali-Colombia: Facultad de Ciencias de la Administración. Universidad del Valle, 2011.
- CODIGO DE COMERCIO
- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 1486

## 16. ANEXOS

### ANEXO 1

#### Fortalezas:

1. ¿Qué cosas son las que tu empresa hace muy bien?

R/ lo que hace la empresa mejor que otras es que los productos que fabricamos son enfocados a la necesidad del cliente y satisfacer al 100% sus expectativas con buenos precios y buena calidad. Que todos nuestros procesos estas debidamente distribuidos.

2. ¿Qué hace mejor que otros?

R/ una de las cosas que diferencia a PIPES BIKE es que no vendemos un producto, al contrario, el cliente es quien lo elabora y quien nos vende las ideas para que el sea quien se venda su mismo producto, solo somos un medio de fabricación de sus necesidades. A pesar de que la administración es empírica consideramos que los 7 años que tenemos nos da un plus de conocimiento.

3. ¿Tu empresa es fuerte en el mercado o en el segmento al que apunta?

R/ En el momento estamos en el proceso, es algo que se está haciendo poco a poco para ir creciendo y ser grandes en el mercado, teniendo en cuenta que empezamos con muchos pasivos y poco a poco hemos salido de estas deudas capitalizando nuestros ingresos.

4. ¿Por qué?

R/ no somos grandes ya que hemos evolucionado antes éramos simplemente un almacén, hoy en día ya somos una microempresa visionando el llegar a ser una gran empresa reconocida en la región. Donde pasamos de solo vender cascos y accesorios a vender ya productos fabricados por nosotros ya que los cascos en el momento no dejan una buena rentabilidad, pero son productos necesarios para la salida de otros, y esto hace que nuestra marca que poco a poco se reconoce en el mercado

5. ¿Tu equipo está comprometido con la empresa?

R/ todo el personal está comprometido ya que en el momento de la vinculación hacemos una inducción de lo que somos y de lo queremos ser y aún más importante lo que queremos brindarle al cliente. Por la tanto todo el equipo de trabajo va en una misma dirección.

6. ¿Cuál es su misión?

R/ somos una empresa que brinda al cliente la posibilidad de tener un lugar donde puede encontrar todos los accesorios de lujos que pueda necesitar para su muto brindado la mejor atención y los mejores productos.

7. ¿Cuál es su visión a futuro?

R/ ser una empresa grande, en la región para, cubriendo todas las líneas de productos necesarias para ofrecer un bien servicio, con calidad, dedicación y tiempo necesario para obtener un cliente satisfecho

### **Debilidades:**

8. ¿Tiene marca propia?

R/ Tenemos forros y chalecos los cueles son elaborados en la empresa. Pero no tenemos un buen reconocimiento de nuestra marca

9. ¿tiene buenas herramientas de trabajo con respecto a la competencia?

R/ En el momento con tamos con unas herramientas básicas las cuales nos limitan un poco a la elaboración de los productos, pero estamos en crecimiento y es uno de nuestros objetivos, el mejorar cada una de nuestras falencias. No manejos un kardes correcto para el control desnutras inventarios que tenemos en la Bodega

10. ¿tiene presencia en internet?

R/ solo tenemos presencia en redes sociales como Facebook.

11. ¿es suficiente?

R/ la publicidad que tenemos en la página de Facebook es buena y nos ayuda a publicitarnos, pero creo que necesitamos adentrarnos a la publicidad masiva,

12. ¿Qué cosas son las que tu empresa no hace bien?

R/ la limitación de la maquinaria nos limita a poder prestar un servicio totalmente integral haciendo que nuestro producto, con respecto a otras empresas se demore más tiempo en su fabricación. La mano de obra también en ocasiones nos limita ya que tenemos personal de prestación de servicios siendo algo desfavorable para la motivación del personal.

13. que cosas crees que hacen mejor otras empresas?

R/ una de las cosas que las empresas hacen mejor son su publicidad y que en el mercado son más reconocidas tiene más trayectoria por lo cual tienen una clientela, que nosotros con el buen servicio y con los productos queremos captar. También tenemos fallas en nuestras proyecciones ya que no las tenemos bien estructuradas

14. ¿Cuáles son las razones detrás de los problemas existentes?

R/ El limitado recurso financiero. y el poco en foque que tenemos a los procesos basados en calidad

15. ¿Los defectos vienen de la mano de insuficientes recursos o de una mala asignación de los mismos?

R/ Tenemos unos recursos financieros insuficientes debido a que nuestro apalancamiento externo es muy grande, ya que pase de ser empleado a ser dueño, y esto logre con la ayuda de los préstamos bancarios que con mucha lucha los se han ido pagando gracias a la lucha diaria que hacemos en esta empresa, tratamos de asignar los recursos de una forma correcta pero no son suficientes ya que estamos en crecimiento, y que no tenemos ningún proceso ni procedimiento establecido por escrito.

### **Oportunidades:**

16. ¿El mercado en el que opera tu empresa está en crecimiento?

R/ Las empresas en el mercado al parecer se ha estancado ya que vemos que la competencia no evoluciona y aparentemente se ha quedado en mismo punto. Lo cual nos ha ayudado a nosotros que si hemos estado en constantes cambios. Pero el crecimiento de las marcas que venden motos si, cada vez vemos más variedad de motocicletas lo que nos favorece mucho a nosotros ya que hoy en día es muy fácil comprar una moto, y que estas se han convertido en una buena opción para transporte, lo que hace que cada vez tengamos más consumidores de nuestros productos

17. ¿Los productos o servicios satisfacen tendencias de consumo o podrían adaptarse para hacerlo?

R/ Una de las características del servicio es la satisfacción del cliente, por lo cual hacemos cambios contantes con respecto a las necesidades del mercado a lo que se ve que en el momento son las necesidades de nuestros usuarios de nuestra empresa.

18. ¿Existen nuevas tecnologías o cambios en el marco regulatorio que tu empresa puede aprovechar?

R/ Si las nuevas tecnologías como el mejoramiento de la maquinaria es una de las cosas que hemos aprovechado estamos en la compra de máquinas para el ensamble de nuestros productos, y el utilizar la web para la compra de productos importados nos ayuda a bajar nuestros costos lo que hace que los TLC con otros países productores nos haya beneficiado en la compra de materia prima, pero la política monetaria que hace que el dólar baje, haciendo que cuando baje nos beneficia en el costo ya que la mercancía es de muy buena calidad, pero cuando se encarece se nos dificulta las compras de materia prima. También podemos decir que al cumplir con nuestras obligaciones financieras tenemos una buena experiencia crediticia

### **Amenazas:**

19. ¿Qué cosas hacen los competidores de mejor forma que tu empresa?

R/ Tenemos competidores con mejor capacidad económica lo que hace que ellos puedan manejar descuentos, o precios más bajos.


20. ¿Qué obstáculos legales, impositivos o normativos enfrenta tu negocio?

R/ vemos como un problema a futuro la REFORMA TRIBUTARIA, ya que no tenemos una ayuda del gobierno para los pequeños empresarios y estos nos va golpear en nuestros costos más adelante.

21. ¿Existen nuevas tecnologías o modas de consumo que amenacen el futuro de tus productos o servicios?

R/ tenemos limitación con las tecnologías ya que no contamos con sistemas que nos ayuden a tener una mejor información para las ventas y los gastos evitando poder organizar nuestras proyecciones.

## ANEXO 2

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN GERENCIAL</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<i>FECHA DE ELABORACION: OCTUBRE 2016</i>	<i>VERSION: 001</i>	<b>CODIGO: CG-TPB-001</b>

<b>Proceso:</b>	Gestión Gerencial
<b>Objetivo:</b>	Planear, dirigir, organizar y controlar estratégicamente la empresa, garantizando un mejoramiento continuo en la eficacia y eficiencia para el posicionamiento estableciendo metas correctas con medios correctos propendiendo la satisfacción del cliente ayudando a su crecimiento.
<b>Alcance:</b>	Definir métodos y técnicas de dirección y control para la toma de decisiones en pro de la mejora continua
<b>Responsable:</b>	Representante Legal – Gerente – Administrador

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Gestión Gerencial	Directrices Generales	P Planificación del direccionamiento estratégico y presupuestal para la efectividad de la empresa	Misión, Visión, Objetivos estratégicos, Información del mercado, catálogo de productos y servicios, Necesidades y expectativas de los clientes, Requisitos legales, reglamentarios.	Todos los Procesos Entes Gubernamentales y de Control
Gestión gerencial	Plan de acción, cronograma de actividades de la Empresa	P Establecer y documentar las de los funciones y procedimientos Asegurar la eficacia y la eficiencia de la operación de la Empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manual de funciones</li> <li>✓ Manual de procedimientos</li>   <li>✓ Mapa de procesos</li> <li>✓ Sistema Integral de Gestión</li> </ul>	Todos los procesos



Todos los procesos	Establecer lineamientos necesarios el cumplimiento de los manuales	P	Identificar productos y servicios no conformes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Producto no conforme</li> <li>✓ Acciones correctivas y preventivas</li> <li>✓ Auditorías al servicio</li> </ul>	Todos los procesos
			Identificar responsabilidades		
			Realizar tratamientos a las inconformidades		
Gestión Gerencial	Plan de Gestión y de Resultados	H	Ejecutar los planes estratégicos y presupuestales de la empresa y velar por el cumplimiento de cada uno de ellos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe del plan de acción y ejecución de los presupuestos</li> <li>✓ Informes a entes de control</li> </ul>	Gestión Gerencial
			Rendir informes a la entidad de control vigilancia		Ente regulador
Todos los procesos	Informes del plan de acción y Presupuestos	H	Cumplimiento de Funciones y Actividades desarrolladas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cronograma de actividades</li> <li>✓ Presupuesto aprobado</li> </ul>	Todos los procesos
			Ejecutar el plan presupuestal e informe situación general de la empresa		
Gestión Gerencial	Informe de auditorías	H	Tomar acciones preventivas y correctivas sobre los productos no conformes y auditorías realizadas a los procesos de servicios	Acciones de mejora en productos y servicios	Todos los procesos
	Informe de servicio al cliente y				

	producto no conforme				
Todos los procesos	Informe de Gestión	V	Medir la eficacia de los procesos	Informes de cumplimiento de metas	Todos los procesos
Todos los procesos		V	Verificar las inconformidades de los procesos	Acciones correctivas y Preventivas del servicio	Todos los procesos clientes
Todos los procesos	Indicadores	A	Generar acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento de los procesos y de sus resultados	Acciones de mejora	Control de gestión

### ANEXO 3

	<b>CARACTERIZACION PROCESO PLANEACION DE LA PRODUCCION</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<i>FECHA DE ELABORACION: OCTUBRE 2016</i>	<i>VERSION: 001</i>	<b>CODIGO: CP-TPB-001</b>

<b>Proceso:</b>	PLANEACION DE LA PRODUCCION
<b>Objetivo:</b>	Garantizar la atención oportuna al cliente brindado un acompañamiento en el proceso de cotización y solicitud del producto con el fin de satisfacer la necesidad del cliente.
<b>Alcance:</b>	Desde el acercamiento con el cliente hasta el diseño del producto o la obtención del diseño o el producto de su necesidad
<b>Responsable:</b>	VENTAS – DISEÑO

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Gestión Gerencial	Catálogo de productos y servicios	<b>P</b> Identificar los productos con mayor de manda en el mercado y atender las posibles necesidades de los clientes	Diseño de los productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clientes</li> <li>✓ Gestión financiera</li> <li>✓ Producción</li> </ul>
			Estudio de mercadeo	
			Lista de productos	
Clientes	Información sobre cualidades del producto	<b>p</b> Identificar necesidades del cliente quien proporciona la idea del producto	Orden de producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clientes</li> <li>✓ Producción comercial</li> </ul>
		Identificar el producto según la necesidad del cliente	Requisición de venta	

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clientes</li> <li>✓ Producción</li> </ul>	Elementos y materiales de elaboración	<b>H</b>	Ofrecer prototipos de diseño Elaborar moldes de productos con fichas técnicas. Acompañamiento al cliente	Diseño de producto Moldes terminados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Producción</li> <li>✓ Clientes</li> </ul>
	Exhibición de mercancía		Organizar la exhibición de la tienda para dar una mejor visualización del producto	Protocolo de exhibición	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clientes</li> <li>✓ producción</li> </ul>	Creatividad y productos	<b>V</b>	Revisión de diseños y moldes Verificación de los prototipos Validar los diseños con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nuevas ideas de diseño</li> <li>✓ Nuevos diseños</li> <li>✓ Nuevos productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Producción</li> <li>✓ Clientes</li> </ul>
			Verificar la calidad de los productos exhibidos y su aceptación.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión gerencial</li> <li>✓ Clientes</li> </ul>	Generar acciones correctivas del proceso	<b>A</b>	Identificar las necesidades de mejora para la producción y de los productos no fabricados por la empresa	Formato de atención al cliente y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión gerencial</li> <li>✓ Clientes</li> </ul>

## ANEXO 4

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION DE PRODUCCIÓN</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<i>FECHA DE ELABORACION: OCTUBRE 2016</i>	<i>VERSION: 001</i>	<b>CODIGO: CG-TPB-001</b>

<b>Proceso:</b>	PROCESAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN
<b>Objetivo:</b>	Interrelacionar todas las áreas de trabajo con el fin de entregar los productos en óptimas condiciones en tiempos establecidos.
<b>Alcance:</b>	Desde la planeación de la producción hasta la entrega del producto terminado.
<b>Responsable:</b>	Jefe de Producción

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Planeación de la Producción	Informe de planeación	<b>P</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programar la producción.</li> <li>✓ Definir capacidad de maquinaria, personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programa mensual.</li> <li>✓ Tiempo requerido.</li> </ul> <p style="text-align: center;">Jefe de producción.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Abastecimiento</li> <li>✓ Recursos humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mano de obra</li> <li>✓ Materias primas</li> <li>✓ Equipos</li> <li>✓ Servicios</li> </ul>	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transformar materia.</li> <li>✓ Diseño</li> <li>✓ Montura</li> <li>✓ Moldeo y corte</li> <li>✓ Forraje</li> </ul> <p style="text-align: center;">Producto terminado</p>	Logística interna y externa.

Área de control de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mano de obra.</li> <li>✓ Unidades a medir</li> </ul>	<b>V</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Control de procesos</li> <li>✓ Indicadores de producción</li> </ul>	Informe de control	Jefe de producción
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Almacena</li> <li>✓ miento</li> <li>✓ Ensamble</li> </ul>	Productos que no cumplen con los estándares de calidad	<b>A</b>	Reparar	Producto en malas condiciones(reparadas)	Producción

## ANEXO 5

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<i>FECHA DE ELABORACION: OCTUBRE 2016</i>	<i>VERSION: 001</i>	<b>CODIGO: CM-TPB-001</b>

<b>Proceso:</b>	COMERCIALIZACION DEL PRODUCTO
<b>Objetivo:</b>	Garantizar la calidad total del producto a nuestros clientes a través de un seguimiento continuo e implementar acciones de mejora para la fidelización de los clientes y la captación de nuevos para la apertura de nuevos mercados
<b>Alcance:</b>	Desde la venta del producto hasta llegar a un cliente satisfecho
<b>Responsable:</b>	VENTAS – MERCADEO

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Todos los procesos	Productos devueltos	<b>P</b> Establecer estrategias para el seguimiento de las ventas realizadas y del servicio prestado	Mejoramientos en los procesos del servicio  Productos mejorados	Clientes
✓ Planeación de producción ✓ Gestión gerencial	Nuevos mercados	<b>P</b> Realizar mercadeo para la captación de nuevos clientes y sus nuevas necesidades	Nuevas opciones de ventas	✓ Clientes ✓ Gestión gerencial
	Planeación de calidad	 ✓ Reparación de los productos ✓ Seguimientos de las garantías ya sea por productos hechos o	✓ Protocolo de garantías ✓ Buzón de sugerencias	

Todos los procesos		<b>H</b>	los no fabricados por la empresa	✓ Política de servicio al cliente	Todos los procesos
			✓ Realizar encuestas de satisfacción al cliente		
	Nuevos clientes		Realizar base de datos de posibles clientes potenciales	Vistas y llamadas a clientes	
Todos los procesos	Información actualizada	<b>V</b>	✓ Verificar la satisfacción del cliente	Valoración de productos y procesos de atención al cliente	Todos los procesos
			✓ Revisión del servicio prestado a los clientes		
			Verificar las condiciones del mercado y el posicionamiento de nuestros productos	Verificación de los formatos de encuestas	
Gestión Gerencial	Servicios de calidad	<b>A</b>	Mejorar el proceso de ventas y de servicio	Información de clientes y de posibles clientes	Gestión Gerencial
			Mejoras del producto ofrecido por la empresa		
			Mejorar la busca de nuevos mercados		



## ANEXO 6

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN HUMANA</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<i>FECHA DE ELABORACION: OCTUBRE 2016</i>	<i>VERSION: 001</i>	<b>CODIGO: CF-TPB-001</b>


<b>Proceso:</b>	Gestión humana.
<b>Objetivo:</b>	Contar con personal competente, capacitado y motivado, asimismo promocionar un clima laboral agradable que contribuya al logro de los objetivos de la organización.
<b>Alcance:</b>	Todos los procesos desde los procesos de dirección hasta los procesos de apoyo.
<b>Responsable:</b>	Director de Gestión Humana

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso de dirección.</li> <li>✓ Gobierno nacional, organismos de control y vigilancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Marco estratégico.</li> <li>✓ Políticas y directrices.</li> <li>✓ Plan estratégico.</li> <li>✓ Normativa vigente.</li> </ul>	<b>P</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planificar la planta de personal.</li> <li>✓ Establecer manual de competencias (funciones perfiles y cargos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definición de planta de personal.</li> <li>✓ Manual de funciones y competencias.</li> <li>✓ Plan operativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso de direccionamiento.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Requerimientos legales.</li> <li>✓ Solicitudes de personal y capacitación.</li> </ul>	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seleccionar y vincular personal.</li> <li>✓ Implementar acciones de capacitación y/o entrenamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personal seleccionado y vinculado.</li> <li>✓ Fortalecimiento y/o desarrollo de competencias.</li> </ul>	

<p>Autoridad judicial o administrativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conceptos jurídicos política de prevención del daño antijurídico.</li> <li>✓ Suministro y/o desarrollo de talento humano, recursos físicos, financieros, tecnológicos y lineamientos para la gestión documental.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementar acciones de bienestar social y salud ocupacional.</li> <li>✓ Realizar gestión de nómina, administración de novedades y pago de prestaciones económicas de empleados y ex empleados.</li> <li>✓ Adelantar procesos disciplinarios.</li> <li>✓ Desvincular personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acciones de bienestar social y salud ocupacional implementadas.</li> <li>✓ Desvinculación de personal.</li> </ul>	<p>Autoridades judiciales.</p>
<p>Proceso de direccionamiento o estratégico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Marco estratégico.</li> <li>✓ Políticas y directrices institucionales.</li> <li>✓ Plan estratégico.</li> <li>✓ Plan de acción.</li> </ul>	<p>V</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluar competencias laborales del personal.</li> <li>✓ Evaluar desempeño laboral del personal.</li> <li>✓ Evaluar cumplimiento del plan de salud ocupacional y bienestar social.</li> <li>✓ Evaluar la eficacia de la capacitación y/o entrenamiento.</li> <li>✓ Evaluar clima organizacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Resultados de evaluación de competencias.</li> <li>✓ Resultado de evaluación de desempeño.</li> <li>✓ Informes de gestión.</li> <li>✓ Medición de clima organizacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso de direccionamiento o estratégico.</li> <li>✓ Proceso de evaluación, control y mejoramiento.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proceso de direccionamiento estratégico.</li> <li>✓ Proceso de evaluación, control y mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Resultados de la evaluación de indicadores y metas del proceso.</li> <li>✓ Oportunidades de mejora identificadas para el proceso.</li> <li>✓ Recomendaciones al proceso.</li> </ul>	<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementar planes de mejoramiento de acuerdo con los resultados de seguimiento y evaluación efectuados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planes de mejoramiento implementados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planes de evaluación, control y mejoramiento.</li> <li>✓ Proceso de direccionamiento o estratégico.</li> </ul>
--	--	----------	--	---	---

## ANEXO 7


	<b>CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN DE SUMINISTROS</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<i>FECHA DE ELABORACION: OCTUBRE 2016</i>	<i>VERSION: 001</i>	<b>CODIGO: CM-TPB-001</b>

<b>Proceso:</b>	ALMACÉN Y COMPRAS
<b>Objetivo:</b>	Garantizar el suministro oportuno de materiales, insumos y/o papelería necesarios para el buen funcionamiento de la empresa y a su vez prestar el servicio de recepción y entrega de suministros.
<b>Alcance:</b>	Inicia desde la toma física de inventarios hasta el abastecimiento de suministros (compras)
<b>Responsable:</b>	Almacenista y Director Financiero

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Gestión gerencial	Plan de inventarios	P Elaboración de un cronograma para la toma física de inventarios	Proyección del cronograma de toma física de inventarios aprobado	Direccionamiento estratégico
Todos los procesos	Proyección de compras	P Elaboración del plan de compras	Plan de compras	Gestión financiera Gestión de suministros
Gestión gerencial Todos los procesos	Proyección del cronograma de toma física de inventarios aprobado	H Ejecución del cronograma de visitas para la toma física de inventarios	Inventario físico del almacén	Gestión gerencial Compras

	Solicitudes de requerimiento de insumos y papelería		Verificación del requerimiento de insumos y papelería	Solicitud de pedido de acuerdo a la disponibilidad de inventarios	
Gerencia estratégica	Certificado de disponibilidad presupuestal		Solicitar certificado de disponibilidad presupuestal	Certificado de disponibilidad presupuestal	Gestión financiera
Proveedor	Remisión, factura	H	Verificar y cumplimiento de productos contengan especificaciones y cantidades solicitadas Verificación de la factura Tramite de la factura	Ingreso de insumos y papelería a inventario Egreso de insumos y papelería de los inventarios Constancia debidamente diligenciada de entrega de insumos y papelería	Gestión gerencial Gestión financiera
Todos los procesos	Devolución de productos e insumos		Crear formato	formato en el que se especifique quien devuelve, cantidades y motivos de devolución de mercancía e insumos	Gestión gerencial
Todos los procesos	Recepción de insumos y mercancía en malas condiciones		Verificación de los insumos y mercancías, al igual con sus garantías si están vigentes	Solicitud al proveedor del cubrimiento de la garantía Solicitud a gestión de producción para que reparen o cambien el producto.	Gestión de producción Proveedor
Gestión Gerencial	Acta de reunión y levantamiento de inventarios	V	Reunión sobre el mejoramiento del proceso de almacén e inventarios	Acta de reunión sobre verificación de procesos de almacenamiento y control de inventarios	Gestión gerencial Gestión de suministros
Gestión Gerencial	Acta de reunión sobre verificación de procesos de almacenamiento y control de inventarios	A	Ejecución de acciones preventivas y correctivas	Control y seguimiento de acciones preventivas y correctivas	Gestión gerencial

## ANEXO 8

	<b>CARACTERIZACION PROCESO GESTIÓN FINANCIERA</b>		<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>
	<i>FECHA DE ELABORACION: OCTUBRE 2016</i>	<i>VERSION: 001</i>	<b>CODIGO: CF-TPB-001</b>

<b>Proceso:</b>	GESTION FINANCIERA
<b>Objetivo:</b>	Establecer actividades de la gestión financiera de tal forma que permita a la empresa el buen manejo de los recursos y de la información, permitiendo a la empresa poder tomar decisiones soportándose en la información contable bajo el principio de confiabilidad, relevancia y comprensibilidad basada en la normatividad establecida. Y con sus recursos poder cumplir con los compromisos adquiridos a corto y largo plazo
<b>Alcance:</b>	Desde el origen de la transacción económica hasta la destinación del recurso
<b>Responsable:</b>	CAJERO – FACTURACION – CONTABILIDAD

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes	
Proveedores Clientes	Documentos de las transacciones comerciales	<b>P</b>	Recibir y organizar documentos	Reportes de ingresos	Gestión Gerencial
				Cuadros de caja	
Gestión Financiera Comercialización del producto	Información de los productos vendidos	<b>P</b>	Revisar la información del cliente, las especificaciones del producto y la disponibilidad en inventario	Diligenciamiento de las facturas de venta	Gestión financiera
	Documentos soportes de las transacciones económicas y financieras	<b>p</b>	Se planifica todo el proceso contable requerido para el adecuado registro y control de	Registros Contables	

Todos los procesos	Normatividad contable		la información financiera, que permita, reflejar los hechos económicos a través de la generación de informes.	Procedimientos Contables	Todos los procesos
	Programación de Información a entes de control			Informes contables y financieros	
	Requerimientos de información por la administración				
✓ Todos los procesos ✓ proveedores	Cuentas de pago	H	Revisar y registrar los ingresos diarios de la empresa	✓ Comprobantes de ingresos ✓ Consignaciones bancarias	✓ Gestión gerencial ✓ clientes
	Cuentas de cobro		Programar y realizar pagos para la cancelación de las cuentas por pagar de la empresa	✓ Relación de cuentas por pagar ✓ Comprobantes de ingresos	
Gestión gerencial	Liquidación y diligenciamiento de facturas	H	Verificar la factura y sus productos y diligenciar la factura teniendo en cuenta los precios establecidos	✓ Generación de facturas	Cientes Gestión Financiera
Todos los procesos	Facturas proveedores y clientes	H	Realizar los registros contables de los hechos económicos teniendo en cuenta la normatividad vigente para las microempresas. Elaborar informes que muestren la situación financiera y real de la empresa para toma de decisiones de la administración de forma clara, oportuna y veraz. Organizar y realizar información solicitada por los entes de control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprobantes contables</li> <li>✓ Informes financieros</li> <li>✓ Informes internos y externos</li> <li>✓ Declaraciones tributarias</li> </ul>	Todos los procesos
	Cuentas de cobro				
	Soportes de nomina				
	Soportes de pagos de gastos				
	Comprobantes de ingresos y egresos				
	Conciliaciones de caja y bancos				
	Revisión de inventarios				

Gestión Financiera	Verificación de la información		Verificar los documentos de ingreso y egreso de dinero de la caja menor y principal	Reportes de caja y salidas de efectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión Gerencial</li> <li>✓ Gestión Financiera</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión Gerencial</li> <li>✓ Gestión Financiera</li> </ul>	Verificación de la factura de venta	V	Verificar y rectificar la información diligenciadas en las facturas de venta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Brindar información de clientes</li> <li>✓ Información de productos vendidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comercialización del producto</li> <li>✓ Gestión de suministros</li> </ul>
Todos los Procesos	Informes contables y financieros		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisión de los registros económicos</li> <li>✓ Verificación de los comprobantes contables</li> <li>✓ Análisis de informes contables y de gestión</li> <li>✓ Seguimientos al cumplimiento de los procesos, normas y calendarios de información a entes externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Libros contables</li> <li>✓ Cruces de cuentas por pagar</li> <li>✓ Certificaciones de cumplimiento de información a entidades externas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión Gerencial</li> <li>✓ Gestión Financiera</li> </ul>
Gestión Financiera	Auditorías Internas	A	Tomar acciones correctivas y preventivas de todas las actividades realizadas por Gestión Financiera	Mejoramiento continuo de los procesos	Gestión Gerencial



## ANEXO 9

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PGG-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>		
Nombre del cargo	GERENTE GENERAL	
Proceso	Gestión Gerencial	
Cargo Jefe inmediato	Representante Legal	
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>		
Planificar y ejecutar el crecimiento de la organización a corto y largo plazo.		
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>		
	<b>Actividades</b>	
1	Realizar la administración integral de las actividades de la organización, permitiéndole el mejoramiento continuo.	
2	Garantizar el cumplimiento de las normas, reglamentos, políticas internas y externas establecidos por los entes de control.	
3	Relación constante con las directrices de la organización para analizar y coordinar las actividades de la organización	
4	Supervisar y controlar la ejecución y seguimiento del plan estratégico.	
5	Controlar y supervisar los reportes financieros, realizando comparaciones entre resultados reales y presupuestados.	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>Educación</b>	Contador Público o Administrador de Empresas	
<b>Formación</b>	Especialización o maestría en finanzas	
<b>Experiencia</b>	Dos años en el área financiera y gerencia general.	
<b>Habilidades</b>	Visión de negocios	
	Orientación a resultados	

	Planificación estratégica	
	Negociación	
<b>Otras habilidades</b>	Liderazgo	
	Comunicación efectiva	
	Orientación al cliente	
	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	
	Trabajo en equipo	
	Autocuidado	

## ANEXO 10

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PCP-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>	
Nombre del cargo	CONTADOR PUBLICO
Proceso	Gestión Gerencial
Cargo Jefe inmediato	Gerente General
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>	
Desarrollar el proceso contable de la Empresa con énfasis en la codificación y registro de transacciones, requisitos e informes como apoyo a la generación de estados económicos	
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	
	<b>Actividades</b>
<b>1</b>	Liquidar impuestos los cuales la empresa tenga obligación
<b>2</b>	Verificar los formularios para la declaración de renta
<b>3</b>	Asesorar al personal en todo lo relacionado con el correcto registro de todas las operaciones contables.
<b>4</b>	Facilitar el acceso a los datos e información Contable.
<b>5</b>	Crear y actualizar archivos físicos y magnéticos necesarios para el manejo contable de la Empresa
<b>6</b>	Controlar y tener actualizada la documentación legal de la Empresa
<b>7</b>	Presentar los informes a usuarios externos de la información financiera de la empresa.
<b>8</b>	Presentar a la gerencia informes sobre la situación financiera de la empresa
<b>9</b>	Atender requerimientos legales asociados a la contabilidad
<b>10</b>	Realizar renovaciones de registro mercantil
<b>11</b>	Presentar respuestas de requerimientos externos
<b>12</b>	Verificar que la información contable se encuentre al día, sea oportuna y veraz.
<b>13</b>	Elaborar estados financieros.

<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>Educación</b>	Contador Público Titulado	
<b>Formación</b>	Inducción al Cargo (Funciones, Metas, Responsabilidades).	
	Inducción corporativa de los objetivos misionales y visionales de la empresa	
<b>Experiencia</b>	Mínimo un año en cargos con funciones contables	
<b>Habilidades</b>	Organización	
	Liderazgo	
	Resolución de conflictos	
	Toma de decisiones	
<b>Otras habilidades</b>	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	
	Trabajo en equipo	


## ANEXO 11

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PAD-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>	
Nombre del cargo	ADMINISTRADOR
Proceso	Gestión Gerencial
Cargo Jefe inmediato	Gerente General
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b> Administrar eficientemente los recursos de la empresa, velar por el cumplimiento de las directrices establecidas por el Gerente para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, contribuir al crecimiento de la empresa.	
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	
	<b>Actividades</b>
<b>1</b>	Conocer el mercado y tomar las medidas necesarias para que la empresa funcione adecuadamente.
<b>2</b>	Revisar las compras de materiales e insumos
<b>3</b>	Coordinar despacho de pedidos a los clientes
<b>4</b>	Revisar el adecuado stock de inventarios
<b>5</b>	Estar en contacto con proveedores
<b>6</b>	Autorizar devoluciones a clientes
<b>7</b>	Atender solicitudes de los clientes
<b>8</b>	Verificar cantidades referencias y estado del material e insumo recibido
<b>9</b>	Verificar la salida de materiales cantidades referencia y estado del despacho con la factura de venta
<b>10</b>	Vigilar el horario de ingreso y salida de los empleados
<b>11</b>	Procurar la buena presentación de los empleados
<b>12</b>	Mantener el orden de la tienda
<b>13</b>	Es el responsable del manejo de llaves, apertura y cierre del almacén.
<b>14</b>	Es responsable del manejo de la del dinero de las ventas

15	Velar porque se cumplan las normas establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo y las demás disposiciones legales laborales.	
16	Coordinar y realizar seguimiento a la elaboración de los contratos de trabajo y las afiliaciones del personal a las entidades aseguradoras (EPS, AFP, ARP, Parafiscales) para aquellos candidatos que hayan sido elegidos	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>Educación</b>	Profesional universitario en administración de empresas, finanzas, contaduría.	
<b>Formación</b>	Inducción al Cargo (Funciones, Metas, Responsabilidades).	
	Inducción corporativa	
<b>Experiencia</b>	Mínimo 1 año en cargos con funciones administrativas	
<b>Habilidades</b>	Organización	
	Capacidad de Análisis	
	Liderazgo	
	Asertividad	
	Planeación estratégica	
	Capacidad de gestión	
	Capacidad de análisis	
	Administración eficiente del tiempo	
	Resolución de conflictos	
	Toma de decisiones	
<b>Otras habilidades</b>	Orientación al cliente	
	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	
	Trabajo en equipo	
	Autocuidado	

## ANEXO 12


	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PGH-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>		
Nombre del cargo	COORDINADOR DE GESTIÓN HUMANA	
Proceso	Proceso de Apoyo (Gestión Humana)	
Cargo Jefe inmediato	Gerente General y administrador	
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>		
Establecer el manejo del recurso humano dando garantías para el trabajador como para la empresa Administrando de forma idónea el área de gestión humana		
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>		
	<b>Actividades</b>	
1	Selección de personal	
2	Coordinación de vinculación (documentación, afiliaciones, entre otros)	
3	Inducción y capacitaciones	
4	Conocimientos de legislación laboral	
5	Procesos disciplinarios	
6	Implementación de programas de desarrollo del talento humano.	
7	Campañas de reconocimiento al empleado.	
8	Manejo de nómina.	
9	Supervisar y verificar las actividades del área de salud laboral.	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>Educación</b>	Profesional	
<b>Formación</b>	Psicólogo Organizacional o profesional en carreras administrativas.	
<b>Experiencia</b>	Mínima de un 1 año en el área	

<b>Habilidades</b>	Manejo de pruebas psicotécnicas.	
	Habilidad en ejecución de entrevistas.	
	Supervisar personal.	
	Capacidad de decisión.	
<b>Otras habilidades</b>	Innovación.	
	Pensamiento conceptual.	
	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	
	Trabajo en equipo	



## ANEXO 13

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PAS-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>		
Nombre del cargo	AUXILIAR SEGURIDAD LABORAL.	
Proceso	Proceso de apoyo (Gestión Humana)	
Cargo Jefe inmediato	Coordinador de Gestión Humana	
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>		
Implementar sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo		
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>		
	<b>Actividades</b>	
<b>1</b>	Realizar actividades operativas del departamento de seguridad laboral.	
<b>2</b>	Diseño e implemento de plan de manejo ambiental.	
<b>3</b>	Manejo de cronograma de salud ocupacional.	
<b>4</b>	Administrar plan de emergencia.	
<b>5</b>	Capacitaciones y seguridad industrial.	
<b>6</b>	Atender de acuerdo al procedimiento establecido los accidentes de trabajo.	
<b>7</b>	Implementar la SG-SST.	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>Educación</b>	Técnico o Tecnología en salud laboral	
<b>Formación</b>	estudiante habilitado de las carreras de Ingeniería, especializado en temas de Seguridad y salud laboral.	
<b>Experiencia</b>	Mínimo un año	
<b>Habilidades</b>	Manejo de SG-SST	

	Actitud hacia el servicio	
	Disponibilidad para trabajo de campo	
	Trabajo en equipo	
	Conocimiento en Técnicas de Inspección, así como Normativa de Seguridad Y Salud Laboral.	
Otras habilidades	Orientación al cliente	
	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	
	Trabajo en equipo	

## ANEXO 14

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PDP-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>		
Nombre del cargo	DIRECTOR DE PRODUCCIÓN	
Proceso	Procesamiento de la Producción	
Cargo Jefe inmediato	Gerente General y administrador	
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>		
Dirigir y controlar la producción así mismo delegar funciones a los operarios y minimizar tiempos entre los departamentos, para obtener un ciclo armónico en la producción.		
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>		
	<b>Actividades</b>	
<b>1</b>	Verificar la adquisición de materiales que cumplan con los estándares establecidos por la organización.	
<b>2</b>	Verificar que los colaboradores cumplan con las funciones establecidas.	
<b>3</b>	Velar que los colaboradores obtengan los materiales y herramientas necesarias para el desempeño de las actividades.	
<b>4</b>	Supervisar, dirigir y controlar el flujo de las actividades de la producción.	
<b>5</b>	Establecer controles de calidad, que permitan identificar falencias que puedan ser corregidas a tiempo.	
<b>6</b>	Velar por el adecuado funcionamiento de las máquinas de producción.	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>Educación</b>	Profesional	
<b>Formación</b>		
	Profesional en carreras Ingeniería Industrial o de procesos	
<b>Experiencia</b>	Como mínimo un año (1)	

<b>Habilidades</b>	Conocimientos administrativos	
	Conocimientos de costos y presupuestos	
	Dirección estratégica de personal	
	Toma oportuna de decisiones	
<b>Otras habilidades</b>	Orientación al cliente	
	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	
	Trabajo en equipo	
	Autocuidado	


## ANEXO 15

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PDS-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>		
Nombre del cargo	DISEÑADOR	
Proceso	Planeación de la producción	
Cargo Jefe inmediato	Director de producción	
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>		
<p>Permitir descubrir y solucionar estratégicamente necesidades del cliente, mediante el diseño y producción de gráficos con identidad y estilos propios. Que respondan a los requerimientos del mercado ayudando a una asesoría que logre conceptualizar y plasmar las ideas.</p>		
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>		
	<b>Actividades</b>	
<b>1</b>	Desarrollar propuestas de diseño para los productos que se ofrecen	
<b>2</b>	Implementar métodos de identidad propia a través de los diseños	
<b>3</b>	Hacer las piezas publicitarias requeridas por la administración	
<b>4</b>	Realizar estudios de diseño con respecto a las de tendencias del mercado	
<b>5</b>	Elaborar bosquejos o prototipos para ampliar las opciones para los clientes	
<b>6</b>	Solucionar los problemas de diseño que se puedan generar por las necesidades del cliente	
<b>7</b>	Elaborar propuestas de diseño que puedan responder a las necesidades del cliente	
<b>8</b>	Acompañamiento permanente a la producción hasta la obtención del producto terminado	
<b>9</b>	Diseñar propuestas de exhibición de la mercancía y de los productos	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>

<b>Educación</b>	Posgrado y/o Tecnología en diseño grafico	
<b>Formación</b>	Inducción del manejo de las áreas y la visión y misión corporativa	
	Inducción al Cargo (Funciones, Metas, Responsabilidades).	
<b>Experiencia</b>	Mínimo 1 año en publicidad o diseño	
<b>Habilidades</b>	Organización	
	Comunicación visual	
	Producción de gráficos	
	Manejo y combinación de colores	
	Uso adecuado de herramientas tecnológicas	
	estilo propio	
	Orden y Aseo	
<b>Otras habilidades</b>	Orientación al cliente	
	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	
	Trabajo en equipo	
	Autocuidado	

## ANEXO 16

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: POQ-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>	
Nombre del cargo	OPERARIO MAQUINA PLANA
Proceso	Planeación de la producción
Cargo Jefe inmediato	Director de producción
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>  Realizar las actividades de confección, así como realizar las actividades que permitan mejorar el proceso y desarrollo del producto con el fin de seguir las especificaciones dadas por el cliente para generar el prototipo ideal que dé como fin una satisfacción del producto final	
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	
	<b>Actividades</b>
<b>1</b>	Realizar las actividades de forma individual o en grupo respetando el proceso de producción
<b>2</b>	Verificar si las indicaciones del diseño son compatibles a la realidad
<b>3</b>	Resección de ficha técnica del prototipo y/o orden verbal
<b>4</b>	Requerimiento oportuno de los accesorios, herramientas e insumos necesarios.
<b>5</b>	Regulación de la maquina según los requerimientos técnicos
<b>6</b>	Hacer moldes para diseños
<b>7</b>	Elegir los insumos necesarios para cada operación
<b>8</b>	Cortes de material para la elaboración del diseño minimizando el desperdicio
<b>9</b>	Verificar los accesorios requeridos teniendo en cuenta la ficha técnico y/o orden verbal
<b>10</b>	Verificar el tipo de costura requerida para el diseño solicitado
<b>11</b>	Coser las piezas de forma coherente y ordenada para evitar demoras y pérdidas de tiempo

12	Reparar los productos devueltos por garantía	
13	Identificar un producto final de acuerdo a lo solicitado por la ficha técnico y/o orden verbal	
14	Mantener siempre las herramientas en buen estado	
15	Mantener su puesto de trabajo limpio y ordenado para la disponibilidad del mismo	
<b>COMPETENCIAS</b>		
	<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>
	<b>Educación</b>	Técnico o Tecnología de operador de maquina plana o de costura
	<b>Formación</b>	Inducción del manejo de las áreas y la visión y misión corporativa
		Inducción al Cargo (Funciones, Metas, Responsabilidades).
	<b>Experiencia</b>	Mínimo 1 año en manejo de Maquina plana
	<b>Habilidades</b>	Organización
		Manejo del espacio de trabajo
		Nociones básicas de matemáticas
		Conocimiento de insumos básicos para la confección
		Manejo de buenas posturas corporales para el manejo de la maquina
	<b>Otras habilidades</b>	Orientación al cliente
		Orientación al resultado
		Adaptabilidad/Flexibilidad
		Comunicación
		Trabajo en equipo
		Autocuidado



## ANEXO 17

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: POE-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>		
Nombre del cargo	Operario de Ensamble	
Proceso	Planeación de la producción	
Cargo Jefe inmediato	Director de producción	
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>		
<p>Ejecutar las órdenes de trabajo asignadas y autorizadas por el director de producción considerando los requerimientos específicos del área de diseño solicitados por el cliente; ensamblando y montando un producto mediante el uso de las herramientas y maquinaria obteniendo como resultado un producto final de calidad.</p>		
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>		
	<b>Actividades</b>	
1	Ejecutar las Órdenes de Trabajo que le sean asignadas por el director de Producción	
2	Utilizar su equipo de protección personal completo durante la operación	
3	Reportar la necesidad de herramientas necesarias	
4	Mantener ordenadas y limpias las áreas de trabajo	
5	Atender los programas de capacitación en materia del Sistema de Gestión de Calidad.	
6	Uso apropiado de máquinas y herramientas	
7	Realizar las Rutinas de Mantenimiento necesarias a las herramientas	
8	Elaborar reportes periódicos de las tareas y acontecimientos	
9	Realizar la inspección del producto durante el proceso	
10	Limpieza de productos terminados antes de su montaje	
11	Realizar cualquier otra función que le sea solicitada por el director de Producción o la administración	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>

<b>Educación</b>	Técnico o Tecnología de operador de maquinas	
<b>Formación</b>	En mecánica de motos	
	En manejo de toda clase de herramientas	
<b>Experiencia</b>	Mínimo 1 año en aéreas afines	
<b>Habilidades</b>	Organización	
	Manejo del espacio de trabajo	
	Trabajo bajo presión	
	Manejo de todo tipo de herramientas	
	Manejo de buenas posturas corporales para el manejo de la maquina	
<b>Otras habilidades</b>	Orientación al cliente	
	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	
	Trabajo en equipo	
	Autocuidado	

## ANEXO 18

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PDV-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>		
Nombre del cargo	DIRECTOR DE VENTAS	
Proceso	Proceso de Misionales (Comercialización del producto)	
Cargo Jefe inmediato	Gerente General y Administrador	
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>		
<p>Desarrollar un sistema de mercadeo que le permita planificar y organizar el equipo de vendedores estableciendo objetivos de ventas y metas que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la empresa</p>		
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>		
	<b>Actividades</b>	
1	Coordinar y aumentar el porcentaje de ventas acorde al plan estratégico organizacional.	
2	Dirigir los planes de trabajo de los vendedores semanal, mensual y anualmente.	
3	Evaluar el desempeño en el área de ventas de acuerdo a lo estipulado.	
4	Brindar soluciones rentables que ayuden.	
5	Analizar los volúmenes de ventas, los costos y sus utilidades.	
6	Promover la apertura de nuevos mercados y cuentas.	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
Educación		
	Profesional Administrativo o carreras afines.	
Formación	Estudios en Administración Mercadeo y Publicidad	
Experiencia	Mínimo un año (1)	

Habilidades	Buenas relaciones humanas	
	Liderazgo	
	Capacidad de trabajo en equipo	
	Proactivo	
Otras habilidades	Orientación al cliente	
	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	

## ANEXO 19

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PV-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	--

<b>INFORMACION GENERAL:</b>		
Nombre del cargo	VENDEDOR	
Proceso	Proceso de Misionales (Comercialización del producto)	
Cargo Jefe inmediato	Director de Ventas	
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>		
Realizar y aplicar estrategias que garanticen el mercadeo de los productos para la venta ayudando al mejoramiento de la rentabilidad, crecimiento de la empresa y la permanencia del cliente		
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>		
	<b>Actividades</b>	
1	Asesoramiento en la venta del producto	
2	Funciones logísticas de organización de la tienda	
3	Propender la permanencia de los clientes	
4	Abastecimiento de las vitrinas cuando este lo requiera	
5	Informar a su jefe inmediato sobre: inquietudes, quejas y sugerencias acerca de los productos	
6	Actualizar la lista de precios	
7	Dar información asertiva y precisa que el cliente requiera para la compra de los productos	
8	Mantener un trato cordial, amable y respetuoso con el cliente	
9	Ayudar a las demás áreas si estas lo requieren	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
Educación	Educación básica secundaria	

<b>Formación</b>	Servicio al cliente	
	Mercadeo	
	Atención al usuario	
	Conocimiento de mecánica o de motos	
<b>Experiencia</b>	Mínimo seis meses (6)	
<b>Habilidades</b>	Actitud comercial	
	Manejo básico de sistemas	
	Habilidad numérica	
	Manejo de inventarios	
<b>Otras habilidades</b>	Orientación al cliente	
	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	
	Trabajo en equipo	
	Autocuidado	

## ANEXO 20

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PFC-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>		
Nombre del cargo	FACTURACIÓN	
Proceso	Gestión Financiera	
Cargo Jefe inmediato	Director Financiero	
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>		
Elaborar la factura y verificar su contenido para que estas cumplan con las políticas y especificaciones legales de tal forma que permita el reintegro oportuno del dinero.		
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>		
	<b>Actividades</b>	
<b>1</b>	Facturación diaria acorde a lo establecido.	
<b>2</b>	Diligenciar soportes de facturación.	
<b>3</b>	Verificar precios con el área de compras y de ventas	
<b>4</b>	Control de archivo de facturación para consultas posteriores	
<b>5</b>	Arqueo diario de Caja Menor.	
<b>6</b>	Reporte mensual de facturación emitidas por la organización.	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>Educación</b>	Técnicos en carreras administrativas, Económicas y Contables	
<b>Formación</b>	Capacitaciones o preparación en reglamentación administración y económicas.	
<b>Experiencia</b>	Mínimo de seis (6) meses	
<b>Habilidades</b>	Contabilidad básica, ,	
	Conocimiento del proceso de facturación	

	Adecuado servicio al cliente.	
<b>Otras habilidades</b>	Orientación al cliente	
	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	
	Trabajo en equipo	
	Autocuidado	



## ANEXO 21

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PAL-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>		
Nombre del cargo	ALMACENISTA	
Proceso	Gestión de Suministros	
Cargo Jefe inmediato	Director de Producción	
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>		
Supervisar los procesos de almacenamiento y despachos de materias primas, y papelería adquiridos, revisando, organizando y distribuyendo los mismos, a fin de mantener los inventarios necesarios y garantizar un servicio eficiente a la organización		
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>		
	<b>Actividades</b>	
1	Supervisar la entrada y salida de materias primas y papelerías del almacén.	
2	Codificar y registrar la mercancía que ingresa al almacén.	
3	Supervisar la clasificación y la organización de la mercancía en el almacén.	
4	Elaborar órdenes de compra para la adquisición de materia prima y papelería.	
5	Realizar inventarios y dejando los inventarios cuadrados cada fin de mes.	
6	Mantener actualizados los sistemas de registros.	
7	Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, informando cualquier anomalía.	
8	Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad, establecidos por la organización.	
9	Redactar informes.	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>Educación</b>	Técnico o profesional	
<b>Formación</b>	Estudiante de carreras Administrativas	
<b>Experiencia</b>	Experiencia mínima de 1 año	

<b>Habilidades</b>	Planificar sistemas de registros.	
	Elaboración y control de inventarios.	
	Técnicas de almacenamiento.	
	Organizar el trabajo	
<b>Otras habilidades</b>	Orientación al cliente	
	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	
	Trabajo en equipo	

## ANEXO 22

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PDF-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>		
Nombre del cargo	DIRECTOR FINANCIERO	
Proceso	Gestión Financiera	
Cargo Jefe inmediato	Gerente General y Administrador	
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>		
Optimizar el proceso administrativo y financiero de la organización.		
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>		
	<b>Actividades</b>	
1	Análisis de aspectos financieros en las decisiones de la administración.	
2	Análisis del presupuesto necesario para alcanzar las ventas esperadas.	
3	Supervisar las decisiones que puedan incidir en flujo correcto de liquidez (activos).	
4	Elaborar estrategias de inversión y apalancamiento que permitan el mejoramiento continuo de la organización.	
5	Crear e interpretar indicadores financieros que permitan vislumbrar la posición financiera de la compañía.	
6	Análisis de los flujos de efectivo elaborados por el tesorero.	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>Educación</b>	Contador Público	
<b>Formación</b>	Especialización en finanzas	
<b>Experiencia</b>	Mínimo un año en el área financiera	
<b>Habilidades</b>	Capacidad de análisis	
	Habilidades comerciales y de comunicación	
	Cultura organizacional	

	Manejo de indicadores financieros	
<b>Otras habilidades</b>	Orientación al cliente	
	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	
	Trabajo en equipo	
	Autocuidado	

## ANEXO 23

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PCJ-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>		
Nombre del cargo	CAJERO	
Proceso	Proceso de apoyo (Gestión Financiera)	
Cargo Jefe inmediato	Director Financiero	
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>		
<p>Coordinar el proceso de recaudos de ingreso, el pago de diferentes conceptos cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos. dirigir la ejecución, entrega y recepción de dineros que corresponden a las diferentes actividades de la organización.</p>		
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>		
	<b>Actividades</b>	
1	Recaudar todos los recursos que reciba la organización.	
2	Desembolsar los pagos autorizados.	
3	Custodiar el efectivo de la organización.	
4	Preparar el estado de flujo de efectivo mensual.	
5	Organizar la papelería para entregar al área de contabilidad	
6	Verificar la información de los documentos recibidos	
7	Realizar cuadre de caja diario	
8	Realizar los informes requeridos por la administración	
<b>COMPETENCIAS</b>		
<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>Educación</b>	Técnico y/o tecnólogo en contabilidad y finanzas	
<b>Formación</b>	Conocimiento en Conciliaciones	
<b>Experiencia</b>	Experiencia mínima de un año (1)	

<b>Habilidades</b>	Habilidad en el manejo de dinero	
	Adecuada comunicación verbal y escrita	
	Adecuada presentación personal	
	Apropiado manejo de relaciones interpersonales	
<b>Otras habilidades</b>	Orientación al cliente	
	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	
	Trabajo en equipo	
	Autocuidado	

## ANEXO 24

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PAC-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>	
Nombre del cargo	AUXILIAR DE COMPRAS
Proceso	Proceso de Apoyo (Gestión de suministros)
Cargo Jefe inmediato	Director Financiero
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>	
Proporcionar la materia prima y los productos necesarios en la organización para el desarrollo de la actividad en sus diferentes áreas.	
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	
	<b>Actividades</b>
<b>1</b>	Seguimiento a órdenes de compra para procesos de consumo.
<b>2</b>	Supervisar el Stock del insumo de papelería que maneja el almacenista.
<b>3</b>	Cumplimiento de las demás funciones que le sean asignadas por el jefe de compras.
<b>4</b>	Responsable del buen uso que le da a la información confidencial que maneja de la empresa.
<b>5</b>	Verifica las requisiciones que llegan al departamento.
<b>6</b>	Revisar que las requisiciones estén debidamente en cuanto a precio unitario, precio total y código presupuestario.
<b>7</b>	Elabora las órdenes de compras.
<b>8</b>	Realizar cálculos matemáticos del costo total de compras.
<b>9</b>	Verifica las solicitudes de precios.
<b>10</b>	Revisa los formularios de solicitudes, una vez llena los verifica y firma.
<b>11</b>	Aprueba a las órdenes de compras.
<b>COMPETENCIAS</b>	

<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>Educación</b>	Técnico o tecnólogo	
<b>Formación</b>	Técnico o tecnólogo en carreras afines a la administración.	
<b>Experiencia</b>	Mínimo seis (6) meses	
<b>Habilidades</b>	Realizar cálculos numéricos.	
	Adecuada expresión verbal y escrita.	
	Capacidad de organización.	
	Destreza para manejo de sistemas, dinero y documentos.	
	Manejo de indicadores de rotación	
<b>Otras habilidades</b>	Orientación al cliente	
	Orientación al resultado	
	Adaptabilidad/Flexibilidad	
	Comunicación	
	Trabajo en equipo	



## ANEXO 25

	<b>PERFIL DE CARGOS</b>	<b>Código: PAX-TPB</b> <b>Versión: 001</b> <b>Fecha: Octubre 2016</b>
---	-------------------------	---

<b>INFORMACION GENERAL:</b>	
Nombre del cargo	AUXILIAR CONTABLE
Proceso	Gestión Financiera
Cargo Jefe inmediato	Administrador
<b>OBJETIVO DEL CARGO:</b>	
<p>Registrar la información contable en el programa que la organización ha determinado para tal fin, tales como facturas de venta, gastos e insumos y entre otros, garantizando la información oportuna de las cuentas por pagar y dando cumplimiento a las políticas establecidas por la organización</p>	
<b>FUNCIONES DEL CARGO</b>	
	<b>Actividades</b>
<b>1</b>	Ingresar las Facturas de proveedores al archivo magnético de Cuentas Por Pagar y suministrarlas a la gerencia.
<b>2</b>	Mantener el archivo físico en Orden
<b>3</b>	Realizar informe de las cuentas por pagar y llevar control sobre los pagos realizados por las entidades bancarias (Auxiliar de Banco).
<b>4</b>	Ingresar el personal a Seguridad Social (ARP-AFP-EPS-COMFAMILIAR)
<b>5</b>	Realizar conciliaciones bancarias.
<b>6</b>	Revisar y Contabilizar facturas de compras y gastos
<b>7</b>	Contabilizar facturas de venta y recibos de caja
<b>8</b>	Registrar los descuentos de materiales, préstamos, entre otros.
<b>9</b>	Generar e imprimir los volantes de pago de nomina
<b>10</b>	Contabilizar los documentos necesarios para cumplir con los requisitos legales.
<b>11</b>	Hacer las transferencias para el pago de la nómina de empleados,
<b>12</b>	Liquidar las prestaciones sociales.

13	Contestar correspondencia	
14	Digitar las facturas de compra y de ventas en el módulo de inventario.	
15	Enviar por fax pedido de a proveedores	
16	Revisión y control de facturación	
17	Tener las carpetas de todo el personal debidamente archivadas y con la documentación requerida	
<b>COMPETENCIAS</b>		
	<b>REQUISITO</b>	<b>DESCRIPCION</b>
	<b>Educación</b>	Bachiller y/o/Tecnología en Contabilidad y Finanzas
	<b>Formación</b>	Inducción del manejo de las áreas y la visión y misión corporativa
		Inducción al Cargo (Funciones, Metas, Responsabilidades).
	<b>Experiencia</b>	Mínimo 1 año en áreas contables
	<b>Habilidades</b>	Organización
		Digitación de textos
		Orden y Aseo
	<b>Otras habilidades</b>	Orientación al cliente
		Orientación al resultado
		Adaptabilidad/Flexibilidad
		Comunicación
		Trabajo en equipo
		Autocuidado