 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigente Mineducación	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Código F-AC-DBL-007	Fecha 08-07-2021	Revisión B
	Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO		Pág. 1 (115)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Melissa Steffany Espinel Alfonso		
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas		
DIRECTOR	José Andrés Bayona Soto		
TÍTULO DE LA TESIS	Desarrollo de actividades de base administrativa para el mejoramiento continuo en el Departamento Compras de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda		
TITULO EN INGLES	Development of administrative-based activities for continuous improvement in the Purchasing Department of the Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>La pasantía en la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda, se desarrolló y diseñó la propuesta del Manual de procesos para el Departamento de compras, el cual es un documento que permite que una empresa u organización funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos y todo aquello concerniente a los procesos de la empresa.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>The internship at Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda, developed and designed the proposal for the Manual of processes for the Purchasing Department, which is a document that allows a company or organization to function correctly, because it is where establish the estates, policies, rules, regulations and everything related to the company's processes.</p>			
PALABRAS CLAVES	Procesos, compras, documentos, ventas, normas		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Processes, purchases, documents, sales, standards		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 116	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM:1



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

Desarrollo de actividades de base administrativa para el mejoramiento continuo en el
Departamento Compras de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda

Melissa Steffany Espinel Alfonso

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula Santander

Ocaña

Administración de Empresas

Msc. José Andrés Bayona Soto

10 Marzo de 2022

Índice

Capítulo 1. Desarrollo de actividades de base administrativa para el mejoramiento continuo en el departamento de compras de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda	10
1.1 Descripción breve de la empresa	10
1.1.1 Misión	11
1.1.2 Visión	11
1.1.3 Objetivos de la empresa	11
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional	12
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado	16
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	16
1.2.1 Planteamiento del problema	17
1.3 Objetivos de la pasantía	19
1.3.1 General	19
1.3.2 Específicos	20
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma	20
Capítulo 2. Enfoques Referenciales	22
2.1 Enfoque Conceptual	22
2.1.1 Política	22
2.1.2 Funciones	22
2.1.3 Proceso	22
2.1.4 Compras	23
2.1.5 Ventas	23
2.1.6 Manual	23
2.1.7 Selección de proveedores	24
2.1.8 Negociación	24
2.1.9 Comercialización	24
2.1.10 Canal de Comercialización	24
2.1.11 Calidad “ISO 9001”	25
2.2 Enfoque legal	25
2.2.1 Sistemas de gestión de calidad y sus procesos (Norma ISO 9001)	25
2.2.2 Ley 87 de 1993 (noviembre 29)	27
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo	29
3.1 Presentación de resultados	29
3.1.1 Caracterización del estado actual del departamento compras de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.	29
3.1.2 Diagnóstico del departamento, prácticas y funcionamiento del departamento de compras de la Cooperativa	39
3.1.3 Diseñar un Manual de Procesos para el Departamento compras de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.	50
Capítulo 4. Diagnóstico final	53

Capítulo 5. Conclusiones	55
Capítulo 6. Recomendaciones	57
Referencias	58
Apéndices	62

Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama de la empresa	156
Figura 2 Comunicación constante productores/Asociados	32
Figura 3 Coordinación compras, ventas, control de inventarios y planeación de la producción	44
Figura 4 Productos agrícolas en bodega y establecimiento del proceso de verificación	33
Figura 5 Proceso de registro factura y seguimiento de la programación de pago	34
Figura 6 Manual de procesos en la Cooperativa	35
Figura 7 Consideración de la idea de diseñar un manual de procesos para el departamento de compras de la Cooperativa	36

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz DOFA de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda	16
Tabla 2 Descripción de las actividades a desarrollar en la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda	21
Tabla 3 Comunicación constante con los productores / asociados de la Cooperativa	312
Tabla 4 Coordinación entre compras, ventas, control de inventarios y planeación de la producción para establecer nuevos pedidos	32
Tabla 5 Productos agrícolas en bodega y establecimiento del proceso de verificación	33
Tabla 6 Proceso de registro factura y seguimiento de la programación de pago	34
Tabla 7 Manual de procesos en la Cooperativa	35
Tabla 8 Consideración de la idea de diseñar un manual de procesos para el departamento de compras de la Cooperativa	36
Tabla 9 Cruce de información referente teórico prácticas y actividades de la Cooperativa	47

Lista de apéndices

Apéndice A. Cronograma de Actividades	63
Apéndice B. Ficha de Observación	64
Apéndice C. Cuestionario aplicado al personal del Departamento Compras.	74
Apéndice D. Lista de Asistencia Personal Departamento Compras	76
Apéndice E. Entrevista realizada al Asesor y apoyo contable de la Cooperativa.	77
Apéndice F. Diseño del Manual de Procesos	79
Apéndice G. Cartas de Solicitud y Aceptación del Plan de Trabajo	110
Apéndice H. Evidencias Fotográficas	113

Resumen

Durante el proceso de Pasantías en la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda, se desarrolló y diseñó la propuesta del Manual de procesos para el Departamento de Compras, el cual es un documento que permite que una empresa u organización funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos y todo aquello concerniente a los procesos de la empresa.

Por lo tanto, en la Cooperativa surgió la necesidad de obtener este Manual de procesos para el Departamento Compras, ya que se quiere tener los procesos más concisos y estandarizados para el personal y para las actividades de compra y venta que se llevan a cabo, por tal motivo el presente trabajo se basa en un diseño de Manual de procesos, con el objetivo de ser evaluado por los administrativos de la Cooperativa y poder dictaminar si dicha propuesta puede ser ejecutada e implementada en la misma o si requiere de algún ajuste adicional.

Por otro lado, la metodología utilizada en el presente trabajo es de tipo descriptiva, por lo que tiene como objetivo conocer las situaciones predominantes a través de una descripción y observación exacta de las actividades, procesos, objetos y personas. Así mismo, se trabaja con un enfoque cuantitativo porque se manejan datos estadísticos, mediante la ejecución de un cuestionario aplicado al personal del Departamento Compras de la Cooperativa, y cualitativo porque se analiza la información arrojada en el informe cuantitativo.

Además, son utilizadas fuentes de información primarias conformada por el Contador público y el Asesor de apoyo contable, y fuentes de información secundarias como fueron las consultas en páginas web y las normas estudiadas. De igual forma, para el análisis de los datos, la información fue manejada cuantitativamente a través de tablas y gráficos, y cualitativamente mediante un análisis y diagnóstico.

Introducción

En las organizaciones, los Manuales de procesos son una herramienta vital, porque allí se plasman y especifican políticas, aspectos legales, procedimientos y controles para garantizar la realización de las tareas de manera eficaz y segura, el cual es de gran relevancia y actúa como soporte para la ejecución de diferentes procesos de planeación, toma de decisiones, funciones y actividades para el personal laboral.

En estos momentos se hace necesario que las empresas u organizaciones cuenten con este tipo de documentos de manera actualizada, por lo que brinda beneficios (evita duplicaciones de funciones y responsabilidades, mayor efectividad y productividad en los procesos, clasifica los grados de responsabilidad y autoridad, mayor eficiencia y eficacia en la toma de decisiones), que son vitales para el buen funcionamiento de las empresas.

De este modo, es pertinente el diseño del Manual de procesos para el Departamento de Compras, ya que se identificó la necesidad como un aspecto de significativa relevancia, con el objetivo de que dicho Departamento obtenga un documento donde describa cada uno de sus procesos y políticas, y se determinen las funciones, responsabilidades y competencias de cada uno de los cargos que conforman a la Cooperativa, y apostarle al mejoramiento continuo de la misma, basándose en obtener una mayor eficiencia y eficacia en los procesos, y contribuir con la toma de decisiones y productividad.

Capítulo 1. Desarrollo de actividades de base administrativa para el mejoramiento continuo en el departamento de Compras de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda

1.1 Descripción breve de la empresa

La Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda, es dedicada al fortalecimiento y promoción del sector agrícola y ambiental de la región del municipio de Rio de Oro Cesar, desarrollando, operando y ejecutando actividades encaminadas a diseñar, planificar, orientar, presupuestar y distribuir productos e insumos agrícolas a nuestros asociados y clientes actuales o potenciales del mercado.

El propósito es integrar a pequeños y medianos agricultores de la región a pertenecer a las dinámicas o sistemas integrados de comercialización de sus productos a través de la Cooperativa, generando una mayor productividad y manejo de buenas prácticas agrícolas en la región.

Se prestan servicios de asesoría técnica, administrativa y financiera en los nuevos proyectos productivos alternativos que nos presenten nuestros asociados, productores y clientes en general, brindándoles capacitación y acompañamiento necesario con el fin de aclarar y satisfacer las necesidades y expectativas.

Cooagroservir cuenta con un equipo de productores y proveedores calificados, que proporcionan productos e insumos agrícolas de calidad, y cumplen con las condiciones actuales de un mercado cada vez más exigente.

1.1.1 Misión

Concentrar, comercializar y distribuir productos extraídos del campo bajo buenas prácticas de producción agrícola, al igual que aquellos productos destinados a la fertilización, cuidado y protección de la producción agrícola de nuestros pequeños y medianos agricultores de la región, brindando beneficios encaminados a un adecuado aprovechamiento de los recursos disponibles que generen una mayor rentabilidad económica y mejoramiento social.

1.1.2 Visión

Ser para el año 2025, una cooperativa que promueva y desarrolle sistemas de comercialización eficientes de productos agrícolas orgánicos, que ayuden a aumentar la productividad del campo, fortaleciendo bajo estos mecanismos la economía de los productores de la región, al igual que la satisfacción del consumidor final por la adquisición de productos y servicios de calidad.

1.1.3 Objetivos de la empresa

La Cooperativa tiene como objeto social contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida del asociado y su familia, el crecimiento personal, el desarrollo familiar en el campo social, económico cultural y ecológico, la integración inter cooperativa y el interés permanente por la comunidad. Buscando la consolidación de la economía solidaria en la construcción de una sociedad justa y equitativa conforme a los valores y principios cooperativos, utilizando para ello la producción, la comercialización de bienes y la prestación de servicios en forma directa a sus asociados y a la comunidad en general.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

Como se evidencia en el organigrama, la empresa está organizada en diferentes áreas y departamentos, descritas a continuación.

Asamblea General. Máximo órgano de liberatorio social de la Cooperativa, conformado por sus accionistas, este órgano se encarga de celebrar una reunión ordinaria al año y tantas reuniones extraordinarias como sean requeridas por la gerencia el consejo de administración y el revisor fiscal, para el adecuado cumplimiento de las funciones que le han sido asignadas en los estatutos sociales.

Junta de Vigilancia. Órgano permanente de vigilancia y control social de la Cooperativa, sujeta a la Asamblea General, cuyos mandatos ejecutará, y empezará a ejercer sus funciones, velando por el correcto funcionamiento y administración eficiente de Cooagroservir Ltda de conformidad con las normas establecidas en sus estatutos.

Revisoría Fiscal. Dar cuenta oportuna a la Asamblea General, al Consejo de Administración, al Gerente o la Junta de Vigilancia de la Cooperativa, según el caso, de las irregularidades que observe en el funcionamiento y en el desarrollo de sus operaciones.

Concejo de Administración. Concejo permanente de dirección de la cooperativa, responsable del direccionamiento y del cumplimiento de lo establecido en el estatuto y en las normas que la regulan, así como de los mandatos de la Asamblea General, este órgano tiene como finalidad servir de intermediario entre los accionistas y la gerencia.

Gerencia. Organizar y dirigir la administración general de la Cooperativa de acuerdo con las normas dictadas por la Asamblea General y leyes relacionadas, elaborar del común acuerdos con el concejo de administración, anteproyectos de presupuesto, ejecutarlos y controlarlo una vez aprobado por la Asamblea General.

Departamentos de compras. Encargado del estudio y selección de proveedores de la Cooperativa, evaluando la calidad, precios y entrega de los productos ofrecidos por los mismos, en relación con los requerimientos en las ordenes de pedido emitidas por nuestros clientes, requerir información necesaria a los proveedores, diligenciar entradas de productos comprados al sistema contable, organizar y ejecutar logísticas de entregas de pedidos, controlar eficientemente el inventario, buscar alternativas para optimizar los costos, revisar devoluciones y atención de PQRS.

Auxiliar de Compras. Funcionario que se encarga de gestionar y procesar toda la información detallada y necesaria como base para la toma de decisiones y ejecución de las actividades propias del departamento.

Departamento contable y financiero. Encargado de analizar, evaluar, diagnosticar, controlar y registrar los costos y gastos que incurre la Cooperativa para el suministro de productos requeridos por nuestros clientes, al igual que proyectar las inversiones y los ingresos para la toma de decisiones a nivel gerencial, liquidar los impuestos a los que está obligado la Cooperativa a presentar y pagar ante la DIAN, controlar y cuantificar la existencia de los activos de la cooperativa, facturar las operaciones contratadas por el área comercial de la cooperativa, gestionar cobros de cartera, emitir información relacionada con pago a proveedores, informes contables y financieros.

Auxiliar Contable. Organizar, revisar y digitar información contable y financiera de las operaciones comerciales en relación a las compras, gastos e ingresos que se desarrollan dentro del cumplimiento de las actividades propias para el efectivo cumplimiento de su objeto social.

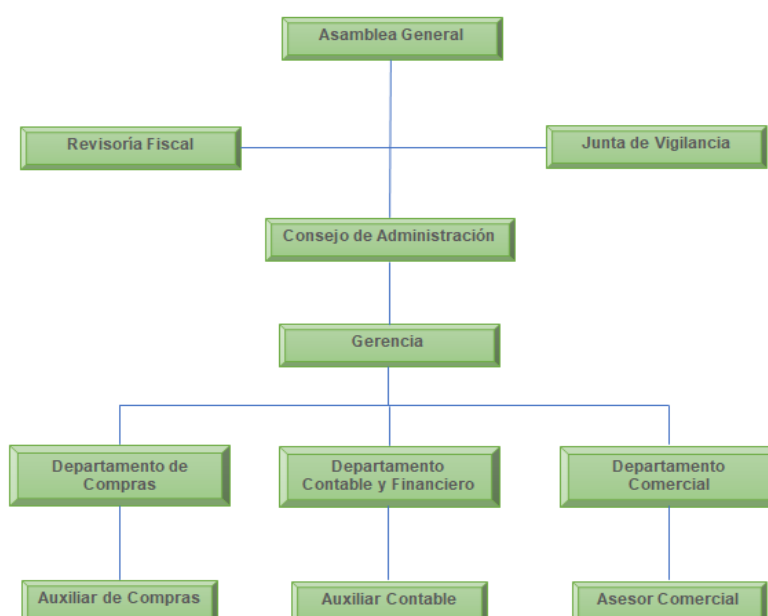
Departamento Comercial. Encargado de dirigir, fijar, gestionar y ejecutar los objetivos de ventas de la Cooperativa, desde el conocimiento absoluto de los productos y servicios que se ofrecen hasta las necesidades del mercado, identificar y visitar los posibles clientes conociendo de antemano sus necesidades, con el fin de proponer soluciones inmediatas basados en productos y servicios de calidad que adicionalmente se ajuste a sus necesidades en cuanto a calidad y

precio, acompañamiento y asesoría en la solución de problemas y el cumplimiento efectivo de lo acordado una vez cerradas negociaciones y asegurados contratos o ventas fijas.

Asesor Comercial. Encargado de mantener una búsqueda constante de ventas efectivas a la Cooperativa, orientando a nuestros clientes actuales y potenciales sobre las soluciones que ofrecemos y como estas pueden llegar a cumplir con sus expectativas desde un punto de vista económica y de calidad, realizando seguimiento constante de cada una de las propuestas, despachos de pedidos y quejas relacionadas a las operaciones comerciales cerradas con nuestros clientes.

Figura 1

Organigrama de la empresa



Nota. La figura muestra el organigrama de la Cooperativa. (Cooperativa Multiactiva De Servicios Agroambientales Ltda, 2021)

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado

De acuerdo a las necesidades de la organización, se reconoce la importancia de ser apoyo administrativo para el mejoramiento continuo del proceso de compras de la Cooperativa, reconociendo la importancia que tiene este proceso en el desarrollo de las actividades, realizando funciones como la elaboración de órdenes de compras, solicitar cotizaciones para la compra de productos agrícolas, bienes y demás elementos requeridos para el desarrollo de objetivos. Organizar y emitir cuentas de cobro, recepción de documentos, pedidos, facturas de ventas a clientes y proveedores; trabajar articuladamente con el contador externo de la empresa para realizar los procesos contables y obligaciones tributarias.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Tabla 1

Matriz DOFA de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
MATRIZ DOFA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS AGROAMBIENTALES LTDA	1. Apoyo técnico y comercial a los pequeños y medianos productores agrícolas que proveen a la Cooperativa.	1. Escasa formación técnica del personal que realiza las actividades comerciales de la Cooperativa.
	2. Volumen alto en compras de fertilizantes e insumos agrícolas.	2. Variación constante de precios en la canasta familiar.
	3. Suministro de fertilizantes e insumos agrícolas a bajo costo a los productores agrícolas de la Cooperativa.	3. Requerimiento de un manual de procesos en las diferentes áreas de la Cooperativa.

“Tabla 1” “Continuación”

OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
1. Demanda de productos agrícolas de la región.	F1O1: Capacitación constante a los productores propios de la cooperativa.	D2O3: Diseñar capacitaciones acordes al conocimiento de los colaboradores y fortalecer los puntos de mayor dificultad.
2. Confiabilidad de los consumidores hacia los productos que se comercializan.	F2O2: Ofrecer variedad de productos agrícolas a comercializar.	
3. Aumento de la productividad agrícola de la región.	F3O3: Garantizar calidad en la comercialización de productos.	D3O3: Crear convocatorias de empleo, vinculando personal joven e idóneo para el puesto.
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
1. Comercialización de productos agrícolas a muy bajos costos.	F3A1: Estandarizar precios en la venta de productos agrícolas.	D3A1: Desarrollar un manual de proceso a la hora de importar y comercializar productos agrícolas.
2. Aumento en los precios de los fertilizantes e insumos agrícolas.	F2A2: Evaluar los costos en cuanto a la venta de productos y fertilizantes agrícolas.	D1A1: Manejar precios equilibrados con los mayoristas de la Cooperativa.
3. Incertidumbre por afectación de la pandemia en los mercados de la región.		

Nota. Datos tomados del análisis de factores internos y externos. (Cooperativa Multiactiva de servicios agroambientales Ltda, 2021)

1.2.1 Planteamiento del problema

La Cooperativa multiactiva de servicios agroambientales limitada, Coogroservir Ltda., a pesar de ser una empresa que cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de su objeto social, busca consolidarse en el mercado de la región donde se encuentra ubicada y en donde

realiza actualmente sus actividades comerciales. Debido a que no ha alcanzado un óptimo desempeño administrativo y operativo en sus actividades a desarrollar, se presentan reproceso entre sus áreas de trabajo y se evidencian fallas organizacionales y administrativas en la realización de sus acciones y procedimientos.

Al no contar con un Manual de procesos se podrían presentar riesgos que afecten el normal funcionamiento y cumplimiento de los objetivos, en el Departamento de Compras de la Cooperativa no se encuentra establecido de forma ordenada un proceso específico que sea claro, efectivo, confiable y controlable, y normas documentadas de planeación y gestión, que detallen de forma simplificada y estandarizada la ejecución de acciones encaminadas a desarrollar de forma efectiva un proceso necesario dentro del área.

En la actualidad, el proceso de compras de productos e insumos es un factor importante y necesario dentro de la cooperativa, dado que le permite al área comercial y gerencial de la organización, tomar decisiones asertivas al momento de ofrecer productos y servicios en un mercado ampliamente competitivo, es por este motivo que la gestión eficiente del área de compras podría marcar la diferencia entre otros competidores directos del mercado al cual la cooperativa pertenece. Cuando una empresa tiene problemas de productividad, es normalmente porque no tienen identificados “por escrito” sus procedimientos, y en consecuencia no han podido hacer un “esfuerzo organizado” para “simplificarlos”. Obviamente hasta que se tienen identificados “por escrito” todos los procedimientos, no será posible iniciar un programa de simplificación y, por ende, no será posible buscar las mejoras en la productividad administrativa y operativa. (Pardo, 2006, p.19).

De esta manera es de vital importancia diseñar el Manual de procedimiento con la ventaja que tiene de ayudar a que siempre se realicen las tareas y actividades de la misma manera, independientemente de quien las realice, pues se trata es de compartir el conocimiento con las personas que llegan a la empresa y no saben cómo se realiza un proceso o una tarea, o para aquellos a los que se les encomienda una nueva responsabilidad; los manuales de procedimientos, son documentos que deben compartirse y difundirse en la empresa, para que los conozcan todos los miembros del equipo y así puedan trabajar como eso, como un equipo, en donde todos saben que tarea les toca y como sus tareas se relacionan con las del resto de las persona, para que a todos les quede claro hacia dónde va (Osorio, 2017).

Estas situaciones presentadas tanto en Cooagroservir Ltda., y las otras organizaciones anteriormente mencionadas, no permiten establecer un estándar de calidad y realizar una adecuada gestión del riesgo a los procesos de las diferentes áreas o de una en específico, ya que, al no estar identificados, definidos, establecidos y documentados procesos claros, ordenados, sistematizados y estandarizados no se podrá controlar y evaluar las actividades establecidas en el proceso.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 General

Desarrollo de actividades de base administrativa para el mejoramiento continuo en el departamento Compras de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.

1.3.2 Específicos

Caracterizar el estado actual del departamento de Compras de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.

Diagnosticar el departamento de Compras, prácticas y funcionamiento de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.

Diseñar un Manual de procesos para el departamento de Compras de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 2

Descripción de las actividades a desarrollar en la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades
Desarrollo de actividades de base	Caracterizar el estado actual del departamento de compras de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar una ficha de observación de los procesos y actividades realizados por parte de los responsables del Departamento Compras de la Cooperativa.
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Diseñar y aplicar un cuestionario para el personal del Departamento Compras. 3. Tabular y realizar un análisis al cuestionario aplicado, diagnosticando la situación actual del Departamento Compras de la Cooperativa.
		1.Realizar una entrevista acerca del desarrollo y

administrativa para el mejoramiento continuo en el departamento de compras de la cooperativa Multiactiva de servicios agroambientales Ltda.	Diagnosticar el departamento de Compras, prácticas y funcionamiento de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.	actividades propias de la Cooperativa con el Asesor Contable del Departamento compras. 2. Identificar un referente teórico y normativo como criterio para la realización del diagnóstico. 3. Diagnosticar la información recolectada con el fin de que la misma se ajuste a las necesidades del Departamento.
	Diseñar un Manual de procesos para el departamento de compras de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.	1. Validar la información establecida para obtener un proceso eficiente en el Departamento de Compras de la Cooperativa. 2. Diseño de la herramienta administrativa para el Departamento Compras. 3. Entregar y socializar el Manual de Procesos a las directivas de la Cooperativa.

Nota. Datos tomados de las actividades a realizar para el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados. (Cooperativa Multiactiva de servicios agroambientales Ltda, 2021)

Capítulo 2. Enfoques Referenciales

2.1 Enfoque Conceptual

A continuación, se presentan los conceptos relevantes consultados, comprendidos y aplicados en el desarrollo de la pasantía, reflexionando su importancia para el cumplimiento de las actividades del plan de trabajo.

2.1.1 *Política*

Conjunto de estrategias, normas y parámetros de una organización, que orientan la actuación de los funcionarios para alcanzar sus objetivos y metas en un lugar y plazo dados. Es un marco general de actuación (Castañeda, 2014).

2.1.2 *Funciones*

Actividades individuales que ejecuta una persona dentro de una organización, con el objetivo de alcanzar los objetivos organizacionales.

2.1.3 *Proceso*

Para (Fernandez, 2004)un proceso “Es un sistema de actividades, que utilizan recursos para transformar entradas (inputs) en salidas (outputs). Se puede definir también como un

conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan para organizar el trabajo” (Pérez Fernández de Velasco, 2004, p. 40).

2.1.4 Compras

Es la actividad que incluye el conocimiento de la necesidad, localización y selección del suministrador, negociación con el establecimiento de precio y términos, seguimiento para el aseguramiento de la entrega (Nogales González , 2007, p.7).

2.1.5 Ventas

Diez et al., (2003) sostienen que la fuerza de ventas es el elemento humano que hace posible la distribución de los productos y servicios de una empresa, formando parte fundamental del marketing (León Valbuena, 2014, p.383).

2.1.6 Manual

Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo, son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada (Ramos, 2014).

2.1.7 Selección de proveedores

La selección de proveedores debe tener como criterio principal, la capacidad del proveedor para mejorar y trabajar bajo políticas de cofabricación, sin prescindir de las características valoradas tradicionalmente como la calidad, el servicio, el precio y los planes de pago (Sarache Castro, Castrillón Gómez, & Ortiz Franco, 2009, p.149).

2.1.8 Negociación

Según Alice (2015), caracteriza la negociación como “un proceso a través del cual intentamos influenciar a otros a que nos ayuden a alcanzar o a satisfacer nuestras necesidades de modo que al mismo tiempo también sus necesidades sean tenidas en cuenta” (p.1)

2.1.9 Comercialización

La comercialización es el conjunto de acciones y procedimientos para introducir eficazmente los productos en el sistema de distribución. Considera planear y organizar las actividades necesarias para posicionar una mercancía o servicio logrando que los consumidores lo conozcan y lo consuman (Reyes, 2006).

2.1.10 Canal de comercialización

Es el circuito a través del cual los fabricantes (Productores) ponen a disposición de los consumidores (Usuarios finales) los productos para que los adquieran (EcuRed, 2021).

2.1.11 Calidad “ISO 9001”

La calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. (NTC ISO 9001, 2015)

2.2 Enfoque legal

A continuación, se presentan las directrices legales consultadas, comprendidas y aplicadas en el desarrollo de la pasantía, las cuales sirvieron de base para fundamentar el ejercicio de las actividades del plan de trabajo:

2.2.1 Sistemas de gestión de calidad y sus procesos (Norma ISO 9001)

Para ser conforme con los requisitos de esta norma internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades (NTC ISO 9001, 2015).

Abordar tanto los riesgos como las oportunidades, establecer una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos (NTC ISO 9001, 2015).

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables (NTC ISO 9001, 2015).

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional:

Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos

Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.

Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control eficaz de estos procesos.

Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad

Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.

Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado

Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos

Mejorar los procesos y el sistema de gestión de calidad (NTC ISO 9001, 2015)

2.2.2 Ley 87 de 1993 (noviembre 29)

Reglamentada por el Decreto Nacional 1826 de 1994 Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1537 de 2001.

Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Decreta:

Artículo 1º. Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El ejercicio de control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

Parágrafo. El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal. (Congreso de Colombia, 1993).

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

A través de las siguientes actividades se Caracterizó el estado actual del Departamento compras de la Cooperativa, que constituye al primer objetivo específico del plan de trabajo:

3.1.1 Caracterización del estado actual del departamento compras de la Cooperativa

Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.

El cumplimiento del presente objetivo se realizó de forma eficiente, teniendo en cuenta la ejecución de cada una de las actividades programadas en el cronograma, Ver (**Apéndice A**) los resultados descritos a continuación:

Efectuada ficha de observación a los procesos y actividades realizados por parte de los responsables del Departamento compras de la Cooperativa. En la presente actividad, se caracterizó y observó la realización de las actividades actuales del proceso de compras de la Cooperativa, tomando nota de las funciones, comportamientos y procesos que realizan los encargados de ejecutarlas, con el fin de conocer y tener información relevante y concisa, de tal modo, identificar cada uno de los cargos, dependencias y funciones que se manejan dentro de la Cooperativa.

Con la realización de esta actividad y la ficha de observación efectuada, se obtuvo un conocimiento más amplio sobre el proceso de compra y venta, describiendo las funciones que realiza el personal y la percepción de cada uno de ellos en cuanto a responsabilidades, trabajo y ambiente laboral mediante información tipo administrativa manejada en el Departamento Compras, de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales LTDA. Ver (Apéndice B)

Diseño y aplicación de un cuestionario para el personal del departamento compras.

Comprendida la información administrativa y el proceso de compra de la Cooperativa, se inició con la ejecución de un Cuestionario Ver (Apéndice C), “El cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (Sampieri, 2019)

El cuestionario realizado contiene 6 preguntas cerradas, los ítems utilizados se refieren a la escala de frecuencias de Likert, en un continuo de cinco opciones posibles (Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Muy pocas veces, Nunca), que desde la perspectiva estadística posee más fiabilidad que una escala de dos opciones.

Por otra parte, hay que resaltar que el cuestionario fue aplicado a 4 Colaboradores de la Cooperativa del departamento Compras, incluyendo al Representante Legal de la misma, los cuales aceptaron la realización de ello, y colaboraron con el proceso.

El presente cuestionario, fue realizado con el objetivo de percibir y conocer las perspectivas de cada uno de los encuestados, en temas relacionados con los procesos que lleva a cabo la cooperativa, coordinación, comunicación, entre otros.

Tabulación y realización del análisis al cuestionario aplicado, diagnosticando la situación actual del departamento de compras de la Cooperativa

Tabla 3

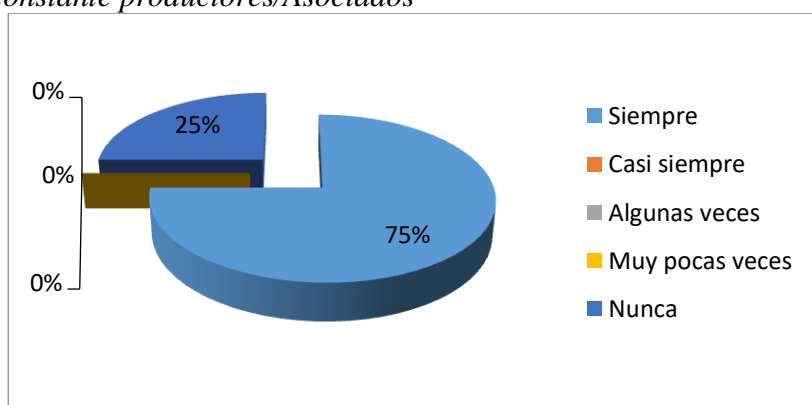
Comunicación constante con los productores / asociados de la Cooperativa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	75%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	1	25%
Total	4	100%

Nota. La tabla describe los resultados obtenidos en relación a la comunicación constante que tiene el personal con los productores/asociados de la Cooperativa.

Figura 2

Comunicación constante productores/Asociados



Nota. La figura muestra el porcentaje de la comunicación constante con los productores asociados.

Análisis. Se puede evidenciar, que el personal está en constante comunicación con los productores/Asociados de la Cooperativa, resaltando que el representante legal se comunica frecuentemente con ellos para el tema de gestión y negociación. Cualquier inquietud que se tenga los productores/ asociados se comunican con el contador y el asesor contable, para resolver dudas o cualquier cosa al pendiente, en cuanto a la Practicante- Auxiliar no ha tenido hasta entonces alguna comunicación con ellos, ya que no está dentro de su criterio y funciones.

Tabla 4

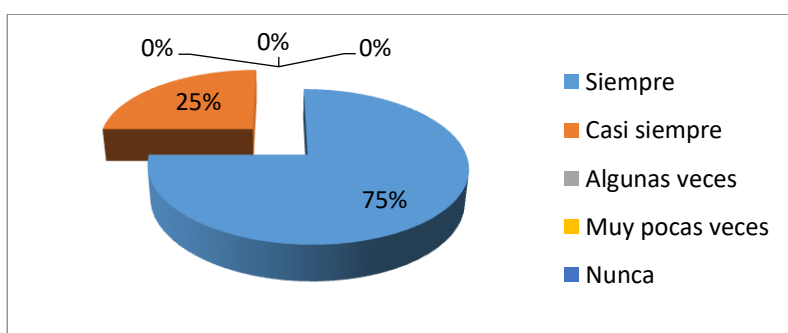
Coordinación entre compras, ventas, control de inventarios y planeación de la producción para establecer nuevos pedidos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	75%
Casi siempre	1	25%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Nota. La tabla describe los resultados obtenidos en relación a la coordinación entre compras, ventas, control de inventarios y planeación de la producción para establecer nuevos pedidos.

Figura 3

Coordinación compras, ventas, control de inventarios y planeación de la producción



Nota. La figura muestra el porcentaje de la coordinación entre compras, ventas, control de inventarios, y planeación de la producción para establecer nuevos pedidos.

Análisis. Se puede observar en el gráfico establecido, que si existe una coordinación a la hora de gestionar las compras y ventas que realiza la Cooperativa, el llevar a cabo el inventario de la producción y la expectativa de realizar continuamente nuevos pedidos. Sin embargo, el Asesor contable de apoyo manifestó que se deben mejorar ciertos aspectos a la hora de realizar los procesos de compra y venta, con el fin de seguir coordinando y tener una organización más efectiva para el mejoramiento continuo de la Cooperativa.

Tabla 5

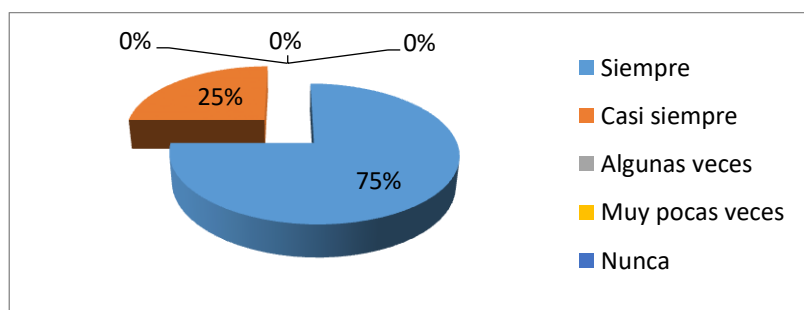
Productos agrícolas en bodega y establecimiento del proceso de verificación

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	75%
Casi siempre	1	25%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Nota. La tabla describe los resultados obtenidos en relación a los productos agrícolas en bodega y si está establecido el proceso de verificación y adecuación de cada uno de ellos. Fuente: Autor del proyecto.

Figura 4

Productos agrícolas en bodega y establecimiento del proceso de verificación



Nota. La figura muestra el porcentaje de los productos agrícolas en bodega y el establecimiento del proceso de verificación y adecuación de cada uno de ellos.

Análisis. Se puede percibir que, al llegar la producción agrícola a la bodega, si se cumple con el proceso de verificación, en la parte operativa los colaboradores de carga y descarga lo realizan de forma mecánica y empírica ellos hacen el proceso de recolección, selección, acomode, y embalaje del producto, para gratificar que la producción esté en buen estado, que su calidad y textura cumplan con las expectativas de lo que se quiere vender.

Tabla 6

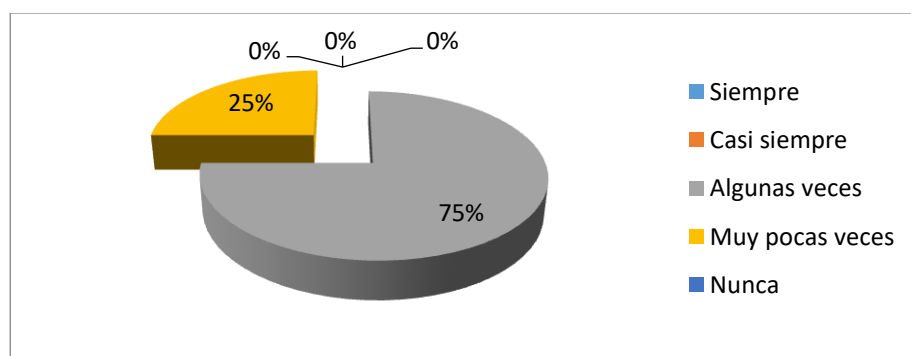
Proceso de registro factura y seguimiento de la programación de pago

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	3	75%
Muy pocas veces	1	25%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Nota. La tabla describe los resultados obtenidos en relación al proceso de registro factura y seguimiento de la programación de pago.

Figura 5

Proceso de registro factura y seguimiento de la programación de pago



Nota. La figura muestra el porcentaje del proceso de registro factura y seguimiento de la programación de pago.

Análisis. Se puede observar que, en cuanto a facturas y registro de pago, hay un manejo correspondido por el representante legal, ya que cuando se tiene la documentación legal de sus clientes donde es vendida la producción agrícola, se llegan a acuerdos de pagos y recaudo de los recursos efectuados, con la expectativa de que en las nuevas rutas de comercialización tengan presente la Cooperativa y su producción en venta.

Tabla 7

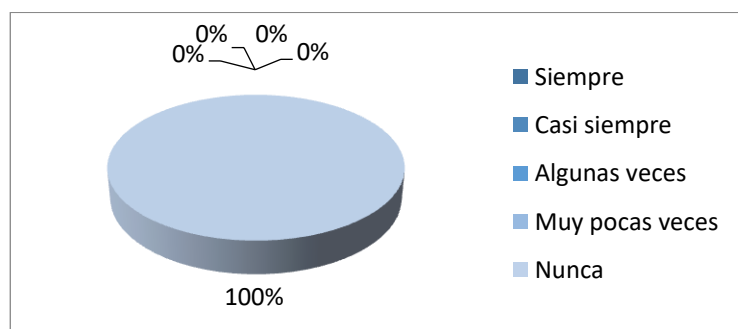
Manual de procesos en la Cooperativa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	4	100%
Total	4	100%

Nota. La tabla describe los resultados obtenidos en relación si la Cooperativa cuenta con un manual de procesos.

Figura 6

Manual de procesos en la Cooperativa



Nota. La figura muestra el porcentaje en cuanto a si cuenta o no actualmente con un Manual de procesos.

Análisis. El personal encuestado dio como respuesta que la cooperativa no cuenta con un manual de procesos organizado y estandarizado, notificaron la necesidad de su diseño e implementación en el departamento compras.

Tabla 8

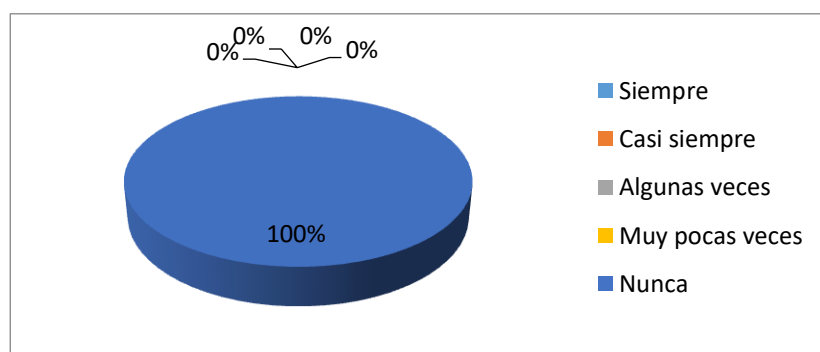
Consideración de la idea de diseñar un manual de procesos para el departamento de compras de la Cooperativa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	100%
Total	4	100%

Nota. La tabla describe los resultados obtenidos en relación si para la Cooperativa es bueno el diseño de un manual de procesos.

Figura 7

Consideración de la idea de diseñar un manual de procesos para el departamento de compras de la Cooperativa



Nota. La figura muestra los resultados obtenidos en cuanto a la idea de diseñar un Manual de procesos para el Departamento Compras.

Análisis. Con el objetivo de crecer continuamente como Cooperativa, el personal está de acuerdo con la idea de diseñar la herramienta administrativa, es decir, el manual de procesos que será útil para el departamento compras, obteniendo con ello mejoras en los procedimientos, y una mayor eficiencia administrativa.

Diagnóstico. De acuerdo a los resultados obtenidos por el cuestionario realizado al personal del departamento compras de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda., se logró evidenciar que un 75% del personal tiene comunicación y contacto directo con los productores/ asociados, aunque algunos colaboradores no se comunican directamente, siempre está presente la atención hacia a ellos, ya que son sumamente importantes para el crecimiento de la misma y de los procesos de producción, distribución y comercialización de productos agrícolas de la Cooperativa.

Con respecto a la coordinación que hay entre compras, ventas, control de inventarios, y planeación de la producción para establecer nuevos pedidos, el 75% de las veces que se realizan estos procesos si se coordina y se ejecuta de manera eficiente, sin embargo, se han tenido contratiempos en algunas ocasiones y esto requiere de mejoras continuas para seguir cumpliendo con los objetivos propuestos.

De tal modo, en cuanto a la llegada de los productos a bodega, si se tiene establecido el proceso de verificación y adecuación de cada uno de ellos, garantizando que los productos cumplan con las expectativas y estén satisfechos con la producción que se manda, resaltando que

se escogen los productos que estén en mejor estado, frescos y recién salidos de cosecha, con su respectivo acomode y embalajes listos para enviar a las rutas asignadas.

Por otra parte, el proceso de registro de la factura es oportuna para el seguimiento de la programación de pagos, pues como lo indican los datos obtenidos, el representante legal se encarga de que por cada producción que se venda, tenga su tope de pago, y así tener los recursos para programar nuevos pedidos, dándose a conocer el mercado, y atraer nuevos clientes interesados para la compra de productos de campo agrícolas.

A consecuencia del cuestionario, el personal respondió que la cooperativa carece de un Manual de Procesos lo cual es necesario implementar en el departamento y proveer los lineamientos, reglas o normas de cómo tener manejo de una forma sistemática, explícita y ordenada, así mismo, con un 100% de acuerdo, notificaron que requieren del Manual de Procesos para el departamento, y obtener con ello un balance o equilibrio en los procesos que se realizan, alcanzando objetivos de manera estructurada y desempeñando de manera adecuada los diferentes roles y funciones que se lleva a cabo en el departamento.

De esto resulta necesario decir que a través de los datos obtenidos en el cuestionario y de los comentarios por parte del personal encuestado, se puede evidenciar que una de las necesidades primordiales de Coogroservir es diseñar e implementar al Manual de Procesos con la finalidad de ser aún más eficiente en el funcionamiento del departamento y que los procesos y las practicas apunten al cumplimiento de los objetivos y a la mejora continua de la Cooperativa.

3.1.2 Diagnóstico del departamento Compras, prácticas y funcionamiento de la Cooperativa.

Realización de la entrevista acerca del desarrollo y actividades propias de la Cooperativa con el Asesor contable del Departamento compras. En el cumplimiento de esta actividad estipulada en el cronograma de actividades, se le realizó una entrevista al Asesor y apoyo contable de la Cooperativa Cooagroservir, el señor Jesús Mauricio López Duarte encargado del desarrollo contable del Departamento de Compras, dicha entrevista fue realizada por medio de una grabación como instrumento de apoyo. Con el Señor Jesús Mauricio se hablaron temas importantes en cuanto al reconocimiento, información, procesos, objetivos, aseguramiento de los procesos, entre otros temas de la Cooperativa.

El expresó que la motivación principal por la cual surgió Cooagroservir, fue con el objetivo de agrupar los pequeños productores que están en el sector agrícola, los cuales se convirtieron en los Asociados/ Aliados organizándose como Cooperativa, siendo hoy reconocidos en diferentes mercados regionales, municipales y departamentales, creando nuevas rutas de venta y canales de comercialización que llegan a la canasta familiar y al desayuno de muchos de los consumidores, así mismo afirmó que hubo crecimiento en vuelta de un año, el impacto social fue el tema de pandemia lo cual hizo agruparse más, y tener más rutas de carga de productos de campo, dejado un buen nombre, y crecimiento económico.

De tal modo, el señor Jesús Mauricio hizo referencia a que es de vital importancia que las organizaciones de la actualidad cuenten con un Manual de procesos debidamente modificado y estandarizado, por lo que este permite obtener mayor eficiencia y eficacia en todas las actividades

ejecutadas, en este caso la Cooperativa, ya que dicho Manual sería una herramienta fundamental para el personal y para la determinación de los procesos llevados a cabo en el Departamento. Por otra parte, en la entrevista realizada, el Asesor manifestó que la meta es mejorar día a día en cuanto a organización, ambiente laboral, procedimientos, etc. Logrando con ello reconocimiento en diversos mercados de la región y el país, siendo competitivos, dinámicos, y eficientes, cumpliendo con las necesidades y expectativas de nuestros productores/ asociados y clientes. Ver (Apéndice E)

Por tal razón, se llegó a un acuerdo de que la pasante actual de la facultad de ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, aportará una propuesta del diseño de un Manual de Procesos para el departamento compras, con la finalidad de hacerle un cumplido a la Cooperativa y satisfacer las necesidades que se tienen actualmente, propuesta la cual será evaluada y revisada por el Representante legal y el Contador del Departamento para verificar que el objetivo se haya cumplido, o en caso tal realizar ciertos ajustes si es necesario.

Identificación de un referente teórico y normativo como criterio para la realización del diagnóstico. Durante el desarrollo de las actividades se ha estado trabajando bajo el reconocimiento y comprensión de información de las Normas Técnicas Internacionales, la ISO 9001 (2015) y la ISO 31000 (2018) con el ánimo de poder fundamentar la propuesta final de la Pasantía (NTC ISO 31000, 2018), (NTC ISO 9001, 2015).

Las normas ISO son una herramienta fundamental hoy en día, para cualquier organización que desee avanzar y mejorar en los complejos mercados actuales transmitiendo confianza y competitividad, las mejoras que se pueden llevar bajo el criterio de estas normas es la optimización de procesos al disponer de datos y registros, facilitando la toma de decisiones por parte de la dirección con información más concreta y verificable en todo momento.

Identificando en dicha actividad un referente teórico y normativo, bajo la realización de un resumen técnico de las normas, el cual se expone a continuación:

Sistemas de Gestión de Calidad. El mecanismo empleado para establecer una adecuada planeación y ejecución de procesos y sus respectivas acciones de mejora continua en la empresa es un sistema de gestión de calidad, en donde se cumplan los estándares de calidad requeridos, medidos a través de indicadores que permitan observar niveles de satisfacción de los clientes, ya que estos son comprendidos como la fuente de ingreso de la organización y por los cuales se depende para a cumplir el logro de los objetivos.

Descritos en la Norma ISO 9001. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional del porque el principio es importante para la organización, justificando lo anterior nos apoyamos de la base racional que fundamenta la norma técnica en donde expresa lo siguiente:

Enfoque a Procesos. Un enfoque a procesos es una ruta muy eficiente a la hora de organizar y gestionar la forma en que las actividades de trabajo generan un valor efectivo en el

resultado esperado no solo al interior de la organización o de un área en específico, sino que también satisfacen la expectativa del cliente.

Según la NTC-ISO 9001, (2015), declara que el enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. (p.10).

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de calidad permite:

La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos

La consideración de los procesos en términos de valor agregado

El logro del desempeño eficaz del proceso

La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, reduzcan sus costos y permitan tomar decisiones se deben identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan entre sí. A menudo la salida de un proceso forma la entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque o gestión por procesos.

Enfoque al Cliente. Dentro de los principios que identifica la norma técnica de gestión de la calidad tendremos en cuenta el que hace referencia específicamente al tema en mención teniendo en cuenta que un enfoque al cliente para la NTC-ISO 9001 (2015) La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto el enfoque al cliente.

Se determinen, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente los legales y reglamentarios aplicables.

Se determinan y se consideran y los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

Según este enfoque el cliente representa para la empresa esa necesidad de mejora continua, comprendiendo que la variación constante en las necesidades del cliente implica también cambios constantes al interior de la organización y que estos deben transmitirse de manera clara y precisa, con el fin de realizarlos a tiempo y se puedan ver reflejados en la satisfacción del cliente.

Satisfacción del cliente. La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para realizar el seguimiento y revisar información. la organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

La conformidad de los productos y servicios

El grado de satisfacción del cliente

El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad

El desempeño de los proveedores externos

Identificación de riesgos. El propósito de la identificación de riesgos es encontrar, reconocer y describir los riesgos que pueden ayudar o impedir a una organización lograr sus objetivos. Para la identificación de los riesgos es importante contar con información pertinente, apropiada y actualizada.

Las organizaciones pueden utilizar un rango de técnicas para identificar incertidumbres que pueden afectar a uno o varios objetivos. Se debieran considerar los factores siguientes y la relación entre estos factores: (NTC ISO 31000, 2018).

Las fuentes de riesgo tangibles e intangibles

Las causas y los eventos

Las amenazas y las oportunidades

Las vulnerabilidades y las capacidades

Los cambios en los contextos interno y externo

Los indicadores de riesgo emergentes

La naturaleza y el valor de los activos y los recursos

Las consecuencias y sus impactos en los objetivos

Análisis de riesgos. El propósito de la identificación de riesgos es encontrar, reconocer y describir los riesgos que pueden ayudar o impedir a una organización lograr sus objetivos. Para

la identificación de los riesgos es importante contar con información pertinente, apropiada y actualizada (NORMA ISO 31000)

Las organizaciones pueden utilizar un rango de técnicas para identificar incertidumbres que pueden afectar a uno o varios objetivos. Se debieran considerar los factores siguientes y la relación entre estos factores:

Las fuentes de riesgos tangibles e intangibles; las causas y los eventos, las amenazas y las oportunidades, las vulnerabilidades y las capacidades, los cambios en los contextos interno y externo, los indicadores de riesgos emergentes, la naturaleza y el valor de los activos y los recursos, las consecuencias y sus impactos en los objetivos, las limitaciones de conocimiento y la confiabilidad de la información, los factores relacionados con el tiempo y los sesgos, los supuestos y las creencias de las personas involucradas.

Registros e informes. El proceso de la administración/gestión de riesgos y sus resultados se deben documentar e informar a través de los mecanismos apropiados. Los registros y reportes pretenden: comunicar las actividades de la administración/gestión de riesgos y sus resultados a lo largo de la organización (NTC ISO 9001, 2015).

Ofrecer información para la toma de decisiones, mejorar las actividades de la administración/gestión de riesgos, apoyar en la interacción con las partes interesadas, incluyendo a las personas que tienen la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas de las actividades de la administración/gestión de riesgos.

La gestión del riesgo le permite a una empresa detectar aquellas falencias que se presentan en el desarrollo de las actividades, ya que esta no es independiente y no está separada de los procesos del área o departamento, hace parte integral de todos los procesos ya que interviene directamente en todas las actividades que se realicen.

Mejora Continua. Frente a situaciones que coloquen en riesgo la operatividad y la productividad del trabajo en el área, siempre se verá en la obligación de analizar y corregir estos eventos, si es necesario redoblando esfuerzos que permitan generar un cambio positivo y efectivo que garanticen cada día un mayor nivel competitivo.

Las bases de la mejora continua son una búsqueda constante de situaciones que puedan poner el riesgo del desarrollo de los procesos, adoptando un camino seguro a un sistema de calidad efectivo, partiendo por el compromiso de los miembros del departamento y la gestión de la administración, una denominación para comprensión de este enfoque es que:

Según la ISO 31000 (2018) afirma que las organizaciones deben realizar el seguimiento continuo y adaptar el marco de referencia de la administración/gestión de riesgos en función de los cambios internos y externos. Al hacer esto, las organizaciones pueden mejorar su valor.

Cuando se identifiquen brechas u oportunidades de mejora pertinentes, las organizaciones deben desarrollar planes y tareas y asignarlas a quienes tuviesen que rendir cuentas de su implementación. Una vez implementadas, estas mejoras debieran contribuir al fortalecimiento de la administración/gestión de riesgos.

Diagnóstico de la información recolectada con el fin de que la misma se ajuste a las necesidades del departamento. En la siguiente actividad, se evidencia una tabla con un cruce de información respecto al referente teórico analizado, la normatividad ISO 9001 (2015) y la ISO 31000 (2018) con el objetivo de favorecer el control y la prevención de riesgos fomentar la seguridad y la mejora continua en los procesos, en relación a las prácticas y actividades del Departamento Compras de la Cooperativa, teniendo en cuenta la caracterización y el modelo de trabajo que se lleva a cabo.

Tabla 9

Cruce de información referente teórico prácticas y actividades de la Cooperativa

NORMAS INTERNACIONALES ISO (NTC.ISO)	PRACTICAS Y ACTIVIDADES QUE REALIZA LA COOPERATIVA- DEPARTAMENTO COMPRAS
<p>Enfoque a Procesos (Norma ISO 9001-2015)</p> <p>“La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos”</p>	<p>Al aplicar un enfoque a procesos en el Departamento Compras de la Cooperativa, inicialmente se deberá realizar un análisis basado en observación directa e información recolectada de las personas que realizan actividades en el departamento, con el fin de identificar fallas que se estén presentando al interior, organizando, estructurando y documentando de acuerdo a las necesidades del departamento las actividades de una forma ordenada, clara y controlable que permitan optimizar al máximo los recursos disponibles.</p>
<p>Enfoque al cliente (Norma ISO 9001-2015)</p> <p>“La gestión de la calidad tiene entre sus objetivos satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en superar las expectativas de los mismos.”</p>	<p>Es necesario considerar la importancia que representan los clientes para la Cooperativa y el papel que desempeñan estos al interior del departamento, la interacción frecuente con los clientes/ productores asociados permite a la Cooperativa conocer sus necesidades y como estas se pueden satisfacer a través de una mejora continua tanto de sus procesos como también de sus productos agrícolas a ofrecer, buscando</p>

“Tabla 9” “Continuación “

	<p>suplir sus expectativas y logrando afianzar más su ciclo de vida con la Cooperativa. Interactuar con el mercado permite estar a la vanguardia en cuanto a las necesidades que presentan los clientes en el presente y en el futuro.</p>
<p>Satisfacción del cliente (Norma ISO 9001-2015)</p> <p>“Una empresa que cuente con un Sistema de Gestión de Calidad ofrecerá servicios y/o productos en base a unos requisitos que los clientes esperan obtener.”</p>	<p>Conservar los clientes que se tienen, requiere de un esfuerzo constante, descubrir que los puede beneficiar es el reto que tiene la Cooperativa frente a sus competidores, de ahí la necesidad de conocer sus necesidades y como poder satisfacerlas, tener una interacción frecuente con ellos, y llenar sus expectativas frente a los productos Agrícolas ofrecidos.</p>
<p>Identificación de riesgos (Norma ISO 31000-2018)</p> <p>“Las organizaciones debieran identificar los riesgos, tanto si sus fuentes están o no bajo su control. Se debiera considerar que puede haber más de un tipo de resultado, que puede dar lugar a una variedad de consecuencias tangibles o intangibles.”</p>	<p>Todas las actividades del Departamento Compras de la Cooperativa implican un riesgo, lo que obliga a tomar medidas necesarias para reducir este factor que puede debilitar los procesos del Departamento, haciendo necesario gestionar un análisis de riesgo que identifique bajo una evaluación cuales son los factores que se presentan al interior y que afectan directamente las actividades, por cuanto no permiten que se desarrollen de manera eficiente, generando pérdidas de recursos disponibles que no favorecen el desarrollo comercial y productivo de la Cooperativa.</p>
<p>Análisis de Riesgos (Norma ISO 31000-2018)</p> <p>“El análisis de riesgos proporciona una entrada para la evaluación de los riesgos, para las decisiones sobre la manera de tratarlos y si es necesario hacerlo, sobre las estrategias y métodos más apropiados de tratamiento para riesgos.”</p>	<p>Para que la Cooperativa se libere de total aquellas situaciones que ponen en riesgo las actividades del área y por tanto afectan la planeación y la gestión, se deberán tomar medidas mediante la cual se puedan aplicar controles que obstaculicen y prevengan el riesgo y para ello es indispensable evaluar y analizar la gestión del riesgo al interior del Departamento.</p>

“Tabla 9” “Continuación”

<p>Registros e Informes (Norma ISO 31000-2018)</p> <p>“El reporte es una parte integral de la gobernanza de la organización y debiera mejorar la calidad del diálogo con las partes interesadas, y apoyar a la alta dirección y a los órganos de supervisión a cumplir sus responsabilidades.”</p>	<p>A través de este proceso el departamento por medio de los colaboradores involucrados de relazar estas actividades podrá comunicar a la administración el hallazgo de factores que se presenten, realizando una revisión y aplicando controles que minimicen la aparición de estos en el desarrollo de las actividades, garantizando que no se requiere un tratamiento adicional para prevenir el riesgo.</p>
<p>Mejora Continua (Norma ISO 31000-2018)</p> <p>“Cuando se identifiquen brechas u oportunidades de mejora pertinentes, las organizaciones debieran desarrollar planes y tareas y asignarlas a quienes tuviesen que rendir cuentas de su implementación.”</p>	<p>En cuanto a la mejora continua, se puede concluir que la Cooperativa siempre deberá estar en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar. En este sentido, se planea cómo realizar la mejora, se verificarán los resultados y se actuará de acuerdo con ellos, ya sea para corregir desviaciones o para proponer nuevas metas. Será un ciclo que nunca se cierra porque se mantiene en continuo movimiento, durante el cual se identifican, analizan y resuelven problemas de toda naturaleza relacionados con la Cooperativa.</p>

Nota. La tabla describe el cruce de información del referente teórico analizado bajo las normas ISO 9001(2015) y la 3100 (2018) bajo las prácticas y actividades del Departamento compras.

Diagnóstico del cruce de información según la Norma ISO 9001 (2015) y la Norma ISO 31000 (2018). Teniendo en cuenta el referente teórico plasmado, bajo la normatividad estudiada y analizada, se llevó a cabo un cruce de información donde se logra evidenciar que prácticas y actividades se realizan en el departamento compras y que se puede mejorar como tal en la Cooperativa bajo el criterio de estas normas.

Revisando a fondo la información recolectada directamente en el campo administrativo y organizacional del proceso de compras de la Cooperativa Cooagroservir, se puede afirmar que el no tener documentados ni direccionados los parámetros necesarios para realizar una compra y venta efectiva, pone en riesgo la eficiencia y la operatividad del proceso, ya que no se realizan bajo un orden o un proceso estratégico, también es necesario que se maneje un canal de comunicación directo que permita identificar cuáles son las necesidades de los clientes, ya que si estos temas no se priorizan llegaría a ocasionar en el cliente una insatisfacción por la inadecuada presentación o asesoría técnica en cuanto a los productos agrícolas que ofrece a los mercados la Cooperativa.

Por otro lado, analizando la información recolectada que nos permitió caracterizar estas situaciones presentadas actualmente en el departamento compras, es necesario tener documentado un manual de proceso ordenado, claro y estandarizado, que garantice la eficiencia en el desarrollo de actividades las cuales cumplan con los estándares de calidad requeridos.

3.1.3 Diseño del Manual de Procesos para el Departamento compras de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda

Validación de la información establecida para obtener un proceso eficiente en el departamento de compras de la Cooperativa. Con la realización de los objetivos plasmados y sus respectivas actividades durante las Pasantías, se logró caracterizar el estado actual del Departamento compras durante una ficha de observación efectuada, la cual fue de mucho enriquecimiento para conocer todos los procesos que se llevan a cabo y las respectivas rutas de

comercialización donde se hace entrega de los productos agrícolas, del mismo modo, con el cuestionario aplicado al personal del Departamento compras, se conoció sus puntos de vista, actividades y roles dentro del mismo.

Con los datos tabulados se obtuvo información útil y concisa con cada uno de sus análisis y variables, los cuales ayudaron a procesar la información recolectada cuantitativamente, durante la entrevista realizada, el Asesor y apoyo contable expresó su punto de vista en cuanto a los procesos y mejoras de la Cooperativa, siendo esto enriquecedor para el Pasante.

De tal modo, con la información teórica estudiada y analizada bajo las Normas 9001 y 31000, se realizó un cruce de información en pro de la mejora continua de los procesos del Departamento, teniendo en cuenta cada criterio de las normas y logrando relacionar e identificar aspectos importantes o relevantes que permitirán direccionar al departamento compras al desarrollo efectivo de sus actividades.

Por último, con las guías estudiadas en base a los Manuales de procesos, se identificaron los lineamientos a realizar, para direccionar estratégicamente las actividades encaminadas al desarrollo efectivo del proceso de Compras de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda, para esta propuesta se comenzó por conocer íntegramente los productos e insumos agrícolas que ofrece la Cooperativa al mercado, conociendo los clientes, productores/asociados y los procesos que lleva a cabo el departamento, su personal, funciones y actividades, estos aspectos son tomados de acuerdo a la necesidad del proceso que actualmente

se desarrollan, con el fin de sistematizar y estandarizar las actividades en busca del mejoramiento continuo del proceso y la calidad de los productos.

Diseño de la herramienta administrativa para el Departamento Compras. Para proponer el diseño y los contenidos en el Manual de procesos del departamento compras de la Cooperativa, una vez analizado el material bibliográfico, se tuvo en cuenta una guía técnica para elaborar Manuales de procedimientos o procesos, (procesos) con la información recolectada, caracterizada y definida, se logró identificar la secuencia de la información que se requiere dar a conocer en el Manual, con el fin de orientar y entender la metodología del mismo enfocado en las políticas, prácticas y actividades que se realizan en el Departamento compras, la representación gráfica de un flujograma de las actividades del proceso, información específica del proceso, las actividades a realizar dentro del proceso y los anexos que soportan la información. Ver (Apéndice F).

Entrega y socialización del Manual de Procesos a las directivas de la Cooperativa. El Manual de procesos realizado por la Pasante fue entregado y socializado a las directivas de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda, como constancia del trabajo llevado a cabo en este proceso de Pasantías, donde se exaltó el arduo trabajo realizado, se mostró ante el Representante legal y el Contador Público, diseñado tal Manual para el Departamento Compras, por medio de unas cartas de Aceptación fue ratificado el Plan de Trabajo con gran satisfacción de lo elaborado. Ver (Apéndice G)

Capítulo 4. Diagnóstico final

Realizado satisfactoriamente el proceso de las pasantías en la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda, se procede a realizar el diagnostico final teniendo presente los objetivos plasmados y efectuados en la misma:

El Manual de procesos Es una herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades que están enfocadas a mejorar la organización dentro de la misma y también busca ofrecer un servicio de calidad a los clientes y al personal, buscando así alternativas para mejorar la satisfacción del cliente

Por tal razón, para las organizaciones modernas es de gran relevancia tener un manual de procesos debidamente modificado estandarizado, actualizado y socializado con todo el personal de trabajo vigente de la Cooperativa, ya que este puede impactar significativamente en la ejecución de los procesos de planeación, organización, ingreso, permanencia y control.

De otro lado, los resultados obtenidos después de haber implementado los métodos de recolección de datos e información, han arrojado que es necesario el diseño del manual de procesos dentro del Departamento compras, ya que se han presentado algunas falencias dentro de las actividades de compra y venta de la misma.

Por tal razón, se elaboró la propuesta del diseño del Manual de procesos, con el fin de mejorar y ser más efectivos en los procesos, prácticas y actividades del departamento.

Así mismo, partiendo de que la administración de la Cooperativa le apunta al mejoramiento continuo de los procesos estratégicos y organizacionales, han apoyado y supervisado el arduo trabajo ejecutado por la Pasante actual en cuanto a la propuesta ejecutada, a fin de ser evaluada y posiblemente implementada.

Finalmente, es necesario tener claro en el trascurso de este proceso de 4 meses de pasantías dentro de la Cooperativa Multiactiva de servicios Agroambientales Ltda., se cumplieron a cabalidad con los objetivos plasmados, desarrollando las actividades administrativas directamente enfocadas a la propuesta del diseño del Manual y competencias laborales, con la finalidad de mejorar los procesos organizacionales, la toma de decisiones y de igual forma, apostarle al mejoramiento continuo de la Cooperativa.

En estos momentos la propuesta realizada se encuentra siendo observada y evaluada por el Contador público de la Cooperativa y el representante legal, con el objetivo de determinar si necesita algún ajuste necesario o si se puede comenzar con el proceso de implementación instantáneamente.

Capítulo 5. Conclusiones

Al realizar la ficha de observación de las actividades y funciones del personal que labora en la Cooperativa se pudieron reconocer las competencias de los que conforman el Departamento, y se pudo concluir que una de las necesidades primordiales que tiene la Cooperativa actualmente, es el diseño de un Manual de procesos para llevarlos a cabo de una forma más programada y sistematizada.

Por otro lado, a través del análisis y diagnóstico del cuestionario aplicado al personal administrativo del Departamento compras se logró obtener datos e información de gran interés, con la realización de la entrevista al Asesor y apoyo contable se pudo socializar más a fondo acerca de los procesos e historia de la Cooperativa, así que se puede concluir que actualmente la Cooperativa cuenta con un Departamento organizado en pro de la mejora continua en cuanto a sus procesos, donde se permiten las buenas prácticas y el buen funcionamiento, teniendo en cuenta, que está conformado u ocupado por personal idóneo y capaz de sacar adelante todas las actividades pertinentes.

Finalmente, se diseñó la propuesta del Manual de procesos para el Departamento compras, a fin de obtener un documento actualizado y sistematizado con cada paso a paso permitiendo mejorar los procesos de orientación, organización y control de las actividades ejecutadas por cada uno de los cargos pertenecientes al departamento compras.

En fin, la propuesta Manual de procesos se ejecutó de manera eficiente y oportuna y se encuentra en revisión y evaluación por parte de los directivos de la Cooperativa a fin de otorgar la posibilidad de ser implementado. Lo anterior, es con el objetivo de apostarle a la mejora continua de los procesos ejecutados y de obtener una mayor efectividad y productividad dentro de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.

Capítulo 6. Recomendaciones

La Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda, debe apostarle a realizar periódicamente revisiones al Manual de procesos para el Departamento Compras, con la finalidad de satisfacer sus necesidades, garantizar su adecuada aplicación y de realizar adecuadamente sus procesos.

De otro lado, es importante que la Cooperativa mantenga incorporando personal idóneo y con capacidades de ejecutar las funciones necesarias para el buen funcionamiento de la organización, así como seguir contando con áreas y dependencias debidamente organizadas que permiten obtener mayor rendimiento por parte del personal.

Finalmente, se recomienda la implementación de la propuesta del Manual de procesos para el Departamento compras, ya que generará muchos beneficios, como lo es, obtener mayor eficiencia en los procesos, mayor efectividad en la toma de decisiones y el personal del departamento contarán con sus funciones y responsabilidades bien definidas y claras, mediante el Manual.

Por último, hay que apostarle a la mejora continua de los procesos, procedimientos, documentos de gestión organizacional, a través de un proceso de mejora continua planificado y controlado, con el objetivo de obtener siempre la mayor eficiencia posible en la entidad.

Referencias

- NTC ISO 31000. (2018). *Norma Internacional Iso 31000*. Obtido de [file:///F:/NORMAS/Norma.ISO.31000.2018%20\(1\).pdf](file:///F:/NORMAS/Norma.ISO.31000.2018%20(1).pdf)
- Alice, M. (2015). Negociacion. *La trama revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos*, 9. Obtido de <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/884/conceptos-negociacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castañeda, N. (2014). *Glosario*. Obtido de <https://asistencia-administrativa65.webnode.com.co/glosario/>
- Congreso de Colombia. (29 de 11 de 1993). *Función pública*. Obtido de Ley 87 de 1993: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>
- Cooperativa Multiactiva De Servicios Agroambientales Ltda. (2021). *Comercio al por menor de productos agricolas para el consumo en establecimientos especializados, RIO DE ORO*. Obtido de <https://empresite.economistaamerica.co/COOPERATIVA-MULTIACTIVA-SERVICIOS-AGROAMBIENTALES-LTDA.html>
- Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. (2018). *Guía para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales*. Bogotá D.C.
- EcuRed. (2021). *Canal de distribución*. Obtido de https://www.ecured.cu/Canal_de_distribuci%C3%B3n
- Fernandez, J. A. (2004). *Gestion por procesos* . Obtido de <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>

- Icontec. (2015). *Sistemas de gestion de calidad*. Obtido de colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf
- Incontec, 9. N. (23 de 09 de 2015). *Norma tecnica Colombiana ISO 9001*. Obtido de Norma tecnica Colombiana ISO 900:
<file:///F:/NORMAS/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>
- León Valbuena, N. I. (2014). Fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, 379-389. Obtido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28026992014.pdf>
- Lewicki. (s.d.). *La trama revista interdisciplinaria de mediacion y resolucion ded conflictos negociacion*. Obtido de <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/884/conceptos-negociacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nogales González , R. (2007). Cambio de concepto de Compras a Cadena de Suministros. *Ciencias Holguín*, 1-12. Obtido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517922006.pdf>
- NTC ISO 9001. (23 de 09 de 2015). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001*. Obtido de Icontec: https://doc-0g-64-apps-viewer.googleusercontent.com/viewer/secure/pdf/gjjk4pa95a56diolir8s6jeih0h0283u/g0aqgel5glf85299q832ifd35ul05ial/1636485075000/drive/15285673851768978513/ACFrOgDKIGOmXqj1tuQoX8PRO5WqgwDApDxDUNTg_OMRXrqp4d4rd2nJjzMQ0uOIV9lpG9bz8LPIPE
- Osorio Madrid , A. (2017). *Plan de mejora en el proceso de compras y suministros en la empresa Inverbosques S.A.* Obtido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/195/PLAN%20DE%20MEJORA%20EN>

%20EL%20PROCESO%20DE%20COMPRAS%20Y%20SUMINISTROS%20EN%20LA
A%20EMPRESA%20INVERBOSQUES%20S.A..pdf;jsessionid=F223871E460F20947E
3CB0989911C5F5?sequence=1

Pardo Gómez, H. D. (01 de 01 de 2006). *Propuesta para la actualización del manual de procesos y procedimientos de la facultad de administración de empresas de la Universidad de la Salle*. Obtido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1048&context=administracion_de_empresas

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2004). *Gestión por procesos*. Obtido de *Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*: <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>

procesos, E. M. (s.d.). *Secretaría de Relaciones Externas guía técnica elaboración Manual de Procedimientos*. Obtido de *Secretaría de Relaciones Externas guía técnica elaboración Manual de Procedimientos*: https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf

Ramos, G. (04 de 2014). *Definición de Manual*. Obtido de <https://economia.org/manual.php>

Reyes, A. (2006). *Comercialización*. Obtido de Secretaría de economía: <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/productos-servicios/comercializacion>

Sampieri, H. (s.d.). *Capítulo iii, Marco metodológico*. Obtido de *Capítulo iii, Marco metodológico*: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093246/cap03.pdf>

Sarache Castro, W. A., Castrillón Gómez, Ó. D., & Ortiz Franco, L. F. (2009). Selección de proveedores: una aproximación al estado del arte. *Cuadernos de Administración*, 145-167. Obtido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20511730008.pdf>

Apéndices

Apéndice B. Ficha de Observación


**FICHA DE OBSERVACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESOS DE COMPRAS
DE LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS AGROAMBIENTALES
LTDA.**

Pasante: Melissa Steffany Espinel Alfonso

Cod: 951661

A. Objetivo: Observar el desarrollo actual de las actividades por parte del responsable de realizarlas dentro de la Cooperativa.

B. Instrucciones: Caracterizar y observar la realización de las actividades actuales del proceso de compras de la Cooperativa, tomando nota de las funciones, comportamientos y procesos que realizan los encargados de ejecutarlas.

 Ficha de Observación Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda	
1. Datos Generales	
1.Fecha de Observación: 03- 31 de septiembre 2021	
2.Duracion: 4 semanas	
3. Persona Observada: Elibey Trillos Donado	
4. Cargo: Representante legal	
¿Qué funciones realiza en su cargo?	¿Cuáles son las actividades del proceso de compras de la Cooperativa?
La gestión comercial y negociaciones, acompañamiento en actividades estratégicas en compras y ventas, apoyo funcional en la parte agrícola de sembrado y recolección de productos, negociación del producto en los diferentes mercados y rutas de comercialización.	En el proceso de compras de la Cooperativa se tiene la adquisición del producto y su negociación, Organización y revisión de la calidad del producido, Canal de distribución y venta del producto a las diferentes rutas de mercado.
2. Aspectos	
Relación y comunicación con los productores/ Asociados de la Cooperativa.	Observación: El representante legal contacta a sus respectivos proveedores tiene una buena relación con ellos y le suministran productos agrícolas para la respectiva venta

Canales de comunicación con los compradores.	Observación: Se busca mejorar a través de un respaldo o soporte legal las negociaciones que se hacen voz a voz, en caso tal de que haya pérdidas totales de los productos vendidos o de la carga suministrada.
Productos de campo en compra y venta	Observación: los productos a ofrecer para su distribución y comercialización son; Verduras, hortalizas, insumos, vegetales verdes, frutas etc.
Colaboradores de descarga y carga de productos	Observación: La cooperativa cuenta con 4 colaboradores de planta de descarga y carga de camiones, y en ocasiones de 3 a 4 ayudantes más.



**Ficha de Observación Cooperativa Multiactiva de Servicios
Agroambientales Ltda**

1. Datos Generales

1.Fecha de Observación: 03- 31 de septiembre 2021

2.Duración: 4 semanas

3. Persona Observada: Héctor Manuel Pallares Sierra

4. Cargo: Contador Público

2. Aspectos

¿Qué funciones realiza a su cargo?


La Revisión y análisis de informes contables mensualizados, planeación tributaria del año, proyección de costos y gastos en periodos productivos, asesoría en decisiones de inversión, desarrollo de estrategias de ventas e inversión.


Relación y comunicación con los productores/
Asociados de la Cooperativa.

Observación: El contador al momento de la creación de la cooperativa creo vinculo social con cada productor asociado, ya que está en su periodo de conformación da manejo a los documentos legales de cada asociado.

Ambiente laboral/ personal Cooperativa

Observación: Desarrolla un ambiente sano y una óptima comunicación asertiva con todo el personal de la cooperativa y una buena relación laboral y funcional con el departamento de compras, su comunicación por teletrabajo también hace parte del proceso.

 Ficha de Observación Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda	
1. Datos Generales	
1.Fecha de Observación: 03- 31 de septiembre 2021	
2.Duracion: 4 semanas	
3. Persona Observada: Jesús Mauricio López duarte	
4. Cargo: Apoyo y asesor contable	
2. Aspectos	
¿Qué funciones realiza a su cargo?	
Acompañamiento en gestión financiera en bancos, Apoyo en gestión de compras para la cooperativa, revisión de las diferentes facturas mensuales, asesoría contable y tributaria al personal de la cooperativa.	
Relación y comunicación con los productores/ Asociados de la Cooperativa.	Observación: Se mantiene un vínculo de comunicación cordial, se estipula y se le aplica a cada uno de ellos los procesos contables a manejar en el proceso de compra y venta de la producción.
Ambiente laboral/ personal Cooperativa	Observación: Su relación en la cooperativa es afectiva e impulsa a los procesos y asesora para mejorar los indicadores de la cooperativa, interactúa y mantiene constante relación con el personal del departamento compras.

 Ficha de Observación Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda	
1. Datos Generales	
1.Fecha de Observación: 03- 31 de septiembre 2021	
2.Duracion: 4 semanas	
3. Persona Observada: María Angelica Criado Sepúlveda	
4. Cargo: Practicante- Auxiliar contable en el Departamento Compras	
2. Aspectos	
¿Qué funciones realiza a su cargo?	
Apoyo al proceso de organización y revisión de soportes legales, requisición compras, digitación y realización de informes en plantillas contables.	
Ambiente laboral/ personal Cooperativa	Observación: La practicante de la Universidad Ufpso, mantiene una constante relación con el personal de departamento compras, y se encuentra en el proceso de

	aplicación de sus conocimientos y aprendizaje.
--	--

Descripción: Después de realizar la respectiva observación en el transcurso de las semanas del mes de septiembre, en el Departamento de Compras de la Cooperativa Multiactiva de servicios Agroambientales Ltda., y comprender la información operacional y administrativa, el representante legal maneja su proceso de compra y venta tres veces a la semana los días martes, jueves y viernes y algunas veces los domingos, con la concentración de productos de campo en la bodega que está ubicada en el Km3 Vía Rio de Oro, Ocaña, donde son caracterizados y organizados, para ser despachados a mercados locales, regionales o departamentales.

El representante legal cuenta con sus 10 a12 asociados en la Cooperativa, de tal modo que un 70% de los productos que comercializa son de los pequeños y medianos productores de la región, que le suministran verduras, insumos, hortalizas, frutas etc., lo cual es vendido a los mercados donde se tiene destinada la ruta de entrega, así mismo, el representante legal aporta un 20% a 30% estimado de sus productos agrícolas, los cuales son producidos por cuenta propia en la finca que está ubicada en la vereda cucharal del municipio de Rio de Oro.

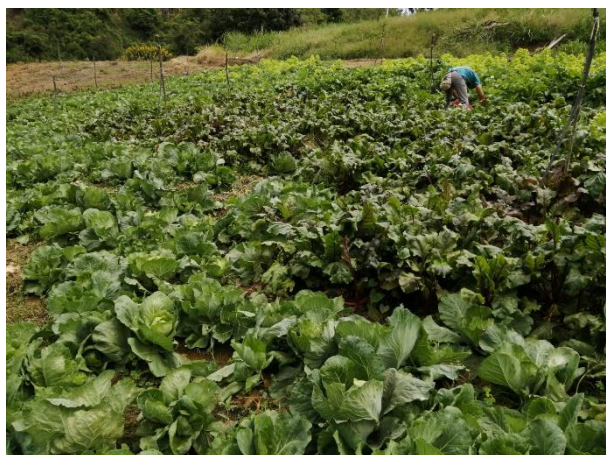
Al llevar a cabo la gestión y negociación de los productos a comercializar, son enviados a las rutas estimadas; Plato magdalena, Sincelejo, Sahagún, Santa cruz de lórica, Montería, Santa Marta, Barranquilla, Cartagena, cuando las cargas llegan a su ciudad destino, en el lugar de entrega se tiene una persona encargada de la logística que es el que revisa y verifica que todo esté en buen estado, con la finalidad de que la entrega de los productos sea optima y garantizada.

Los encargados del departamento de compras de la cooperativa, coordinan y organizan la adquisición y entrega de materias primas, bienes y demás elementos necesarios para el desarrollo de las actividades, se controla que las transacciones comerciales se lleven a cabo en su totalidad con el ingreso físico de los productos en la bodega y su respectiva ruta de comercialización, cumpliendo a diario con sus funciones laborales, y coordinando el óptimo rendimiento de la cooperativa para seguir en pro del reconocimiento y calidad de productos agrícolas.

Productos comercializados Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda:







Apéndice C. Cuestionario aplicado al personal del Departamento Compras.

Cuestionario Aplicado al personal del Departamento Compras de la Cooperativa Multiactiva de servicios Agroambientales Ltda.

**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Administración de Empresas**

Pasante: Melissa Steffany Espinel Alfonso.

Cod: 951661

Nombre: _____

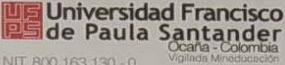
Cargo: _____

El Cuestionario a realizar tiene como objetivo recopilar información por parte del personal de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
INDICADOR					
¿Su comunicación es constante con los productores/ asociados de la cooperativa?					
¿Hay coordinación entre compras, ventas, control de inventarios, y planeación de la producción para establecer nuevos pedidos?					
¿Al llegar los productos agrícolas a la bodega, está establecido el proceso de verificación y adecuación de cada uno de ellos?					

¿El proceso de registro de la factura es oportuna para el seguimiento de la programación del pago?					
¿La Cooperativa cuenta con el diseño de un Manual de procesos?					
¿Considera buena la idea de diseñar un manual de procesos para el departamento de compras de la cooperativa?					

Apéndice D. Lista de Asistencia Personal Departamento Compras



Universidad Francisco de Paula Santander
Ocaña - Colombia
Vigilada Mineducación
NIT. 800 163 130 - 0



Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Administración de Empresas.

Estudiante: Melissa Steffany Espinel Alfonso **Cod.** 951661

Lista de asistencia del personal del departamento compras al cual fue aplicado el cuestionario para conocer las actividades y procesos a desarrollar en la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.

Nº	Nombre	Cargo	Firma
1	Eliber Hilos Dorado	R. Legal	Eliber Hilos Dorado
2	Maria Angélica Criado S.	Practicante	[Firma]
3	Juan Francisco López O.	ASISTENTE - ASESOR	[Firma]
4	Hector Humberto Fajardo Sierra	Asesor de Public	[Firma]
5			
6			
7			

Eliber Hilos Dorado
REPRESENTANTE LEGAL

ISO 9001

Via Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88

Apéndice E. Entrevista realizada al Asesor y apoyo contable de la Cooperativa.

**ENTREVISTA REALIZADA AL SEÑOR JESUS MAURICIO LOPEZ DUARTE
APOYO Y ASESOR CONTABLE DE LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE
SERVICIOS AGROAMBIENTALES LTDA.**

Fecha. 1/10/2021

Lugar. Oficina Principal Cooperativa

-Mediante una grabación se tuvo un conversatorio con el señor Jesús Mauricio y se le hicieron una serie de preguntas

- En cuanto al reconocimiento de la Cooperativa

¿Cuál fue la motivación de constituir la Cooperativa? ¿Desde qué año inicio labores la Cooperativa?

¿Como considera que ha sido el impacto que brinda la cooperativa, a sus asociados, usuarios trabajadores?

- En cuanto a la información y los procesos

¿Considera que la información financiera que se deriva de las operaciones de la Cooperativa, son oportunas para la planeación, el control y la toma de decisiones?

¿Alguna vez ha tenido algunos riesgos al respecto? ¿realiza informes periódicos?

¿Cuál es la periodicidad de dichos informes?

¿El personal que labora en la cooperativa, ha recibido por escrito las funciones que le corresponden realizar en el desempeño de su cargo ¿la funciones están consolidadas por procesos y áreas?

¿Dentro de los procesos de la Cooperativa, el proceso de compras es relevante para el funcionamiento de las operaciones?

¿Cuál cree que ha sido el impacto del proceso de compras y su consecuente gestión de ventas en la actualidad? ¿Considera que los resultados han sido importantes en los dos últimos años?

- En cuanto al objetivo de aseguramiento de los procesos

¿Cree necesario la adopción e implementación de un manual para el proceso de compras?

Apéndice F. Diseño del Manual de Procesos



**COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS
AGROAMBIENTALES LTDA.**

DEPARTAMENTO COMPRAS


MANUAL DE PROCESOS.

Elibey Trillos Donado

Representante legal

Elaborado por

Melissa Steffany Espinel Alfonso

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	1.GENERALIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 2 de 32

CONTENIDO

1.GENERALIDADES


- 1.1 Introducción
- 1.2 Justificación del Manual
- 1.3 Objetivos del Manual
- 1.4 Misión y visión
- 1.5 Valores y principios
- 1.6 Políticas
- 1.7 Servicios
- 1.8 Estructura interna
- 1.9 Simbología utilizada

2. MARCO NORMATIVO

- 2.1 Norma ISO 9001 (2015)
- 2.2 Norma ISO 31000 (2018)

3. ACTIVIDADES

- 3.1 Caracterización
- 3.2 Descripción
- 3.3 Diagrama de proceso compras
- 3.4 Anexos


	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	1.GENERALIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 3 de 32

PRESENTACIÓN

Con el propósito de guiar y unificar los procesos que se realizan, se propone implementar este Manual de procesos para el departamento Compras, con el objetivo de trazar una guía simplificada, sistematizada y estandarizada como herramienta de gestión efectiva de compra, que proporcione al personal de departamento información clara, precisa y sencilla para el desarrollo de las actividades y responsabilidades.

Esta propuesta es una estrategia de ajuste interno que proporcione a la Cooperativa una mayor eficiencia y competitividad, a través de una mejora continua de la gestión y proceso de compra, que aumente los niveles de productividad y permita explotar al máximo sus recursos, reflejando al final resultados positivos para la Cooperativa.

Los manuales de procesos son instrumentos administrativos que apoyan el que hacer y están considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.


	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	1.GENERALIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 4 de 32

1.1 INTRODUCCIÓN

Se desea a través de este documento presentar información clara, ordenada y precisa al personal responsable de las actividades que conforman el Departamento y el proceso de compra para que puedan desarrollarlas de una manera más eficiente y práctica, con el objetivo de disminuir las fallas que se puedan presentar en la ejecución de las actividades, logrando así una mayor efectividad a la hora de presentar, gestionar y establecer una propuesta de los productos que se ofrecen a los mercados.

Por lo tanto, se ha diseñado y preparado la presente propuesta que consiste en un Manual de procesos, en el cual se definen y se establecen las actividades que se desarrollaran en el departamento compras de la Cooperativa.


Las actividades se caracterizan y describen con cada una de las herramientas necesarias para la estructuración de las fases del manual propuesto, soportando específicamente el proceso de compra efectivo que se requiere, la funcionalidad del manual, es lograr que todas las tareas y actividades del área se desarrollen de manera ágil, ordenada y estandarizada, bajo los parámetros establecidos en la información consagrada en el Manual

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	1.GENERALIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 5 de 32

1.2 JUSTIFICACIÓN

Es importante señalar que el Manual de proceso de compras para la Cooperativa Multiactiva de servicios Agroambientales Ltda, servirá como herramienta para la planificación de acciones seguras que garanticen la ejecución efectiva del proceso, sistematizando y estandarizando las actividades encaminadas a agilizar el trabajo y logrando así la satisfacción del cliente.


Este documento servirá de base para el sistema de gestión de calidad de la Cooperativa en donde se integre la información establecida en el manual y el esfuerzo de los colaboradores por mejorar y simplificar continuamente las actividades encaminadas al adecuado y efectivo desarrollo del proceso de compra y venta, permitiendo a la Cooperativa crecer y posicionarse en diferentes mercados de la región y demás.

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	1.GENERALIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 6 de 32

1.3 OBJETIVOS DEL MANUAL

El Manual de Procesos busca ofrecer a la Cooperativa, una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión, las políticas y los objetivos de la misma.

- Definir la estructura interna organizacional, de acuerdo al departamento compras.
- Establecer la simbología con la cual se plasmará de forma gráfica la estructura y secuencia de las actividades, al igual los documentos y decisiones que se requieran.
- Describir y caracterizar cada una de las actividades propias orientadas al desarrollo del proceso de compra
- Definir formatos que permitan controlar y evaluar el desarrollo de actividades que requieran supervisión, con el fin de fortalecer y disminuir la aparición de riesgos en las actividades y en el proceso como tal.
- Propiciar mejoras en los procedimientos vigentes en procura de una mayor eficiencia administrativa.

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	1.GENERALIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 7 de 32


1.4 MISION, VISION

MISIÓN

Concentrar, comercializar y distribuir productos extraídos del campo bajo buenas prácticas de producción agrícola, al igual que aquellos productos destinados a la fertilización, cuidado y protección de la producción agrícola de nuestros pequeños y medianos agricultores de la región, brindando beneficios encaminados a un adecuado aprovechamiento de los recursos disponibles que generen una mayor rentabilidad económica y mejoramiento social.

VISION

Ser para el año 2025, una cooperativa que promueva y desarrolle sistemas de comercialización eficientes de productos agrícolas orgánicos, que ayuden a aumentar la productividad del campo, fortaleciendo bajo estos mecanismos la economía de los productores de la región, al igual que la satisfacción del consumidor final por la adquisición de productos y servicios de calidad.

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	1.GENERALIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 8 de 32

1.5 VALORES Y PRINCIPIOS

La Cooperativa de Servicios Agroambientales Ltda. Cooagroservir Ltda, presta sus servicios bajo esfuerzos grupales en beneficio de la comunidad, actuando siempre bajo los principios y valores del cooperativismo, definiendo unos valores que representan la esencia empresarial.

➤ VALORES

- **Honestidad.**


Nuestro mayor valor se fundamenta en la honradez, probidad y buena fe en la toma de decisiones, transparencia en la información por parte de la administración o del personal especializado, conductas coherentes enmarcadas dentro de la ética, los principios y los valores organizacionales.

- **Solidaridad.**

Manifestamos siempre nuestro interés en beneficio de nuestros asociados, aportando soluciones para satisfacer las necesidades de la comunidad en general, como cumplimiento de nuestras políticas sociales.

- **Trabajo en Equipo.**

Actuamos comprometidos con el propósito común del equipo y aportamos para el logro de los resultados, construyendo y manteniendo respeto por nuestros grupos de interés.

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	1.GENERALIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 9 de 32

- **Servicio.**

Generamos excelentes experiencias en la prestación de nuestros servicios, brindando soluciones oportunas y manteniendo ambientes de tranquilidad y fidelidad.

- **Cumplimiento de Compromisos.**

Cumplimos asertivamente con los compromisos adquiridos con los asociados presentando resultados esperados por la comunidad en general.

- **Confianza.**

Construimos y generamos credibilidad en todas nuestras actuaciones con los grupos de interés, lo cual permite mantener relaciones sólidas y duraderas.


- **Igualdad y Equidad de Género.**

Brindamos acciones reales que permitan generar seguridad y confianza a los hombres y mujeres que hacen parte de Coogroservir Ltda., que permita que sus asociados y la comunidad disfruten de una organización libre de sesgos y estereotipos de género.

➤ **PRINCIPIOS**

- **Asociación abierta y voluntaria.**

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	1.GENERALIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 10 de 32

- **Control democrático por los socios.**

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

Participación económica de los socios.

Los miembros contribuyen equitativamente y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa.

- **Autonomía e independencia.**

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones, (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

- **Educación, capacitación e información.**


Las cooperativas les proporcionan educación y entrenamiento a sus miembros, representantes electos, dirigentes y empleados de modo que puedan contribuir eficazmente al desarrollo de sus cooperativas.

- **Cooperación entre cooperativas.**

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando en conjunto o mediante las estructuras locales, nacionales e internacionales.

- **Compromiso con la comunidad.**

Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	1.GENERALIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 11 de 32


1.6 POLITICAS

Lograr la satisfacción y expectativa total de los clientes, a través de la innovación y manejo de buenas prácticas agrícolas, con responsabilidad ambiental, compromiso social, manejo adecuado de los recursos y el mejoramiento continuo, brindando soluciones en la toma de decisiones acertadas, en cada una de las actividades, procesos y servicios desarrollados.

Para mejorar la calidad de vida de los consumidores y contribuir a un futuro saludable la política de calidad focalizará su accionar en cuatro pilares fundamentales:

- **Garantizar la Seguridad Alimentaria y el Cumplimiento Normativo** (legal e interno) mediante el respeto de políticas, normas y estándares con total transparencia.
- **Asegurar la Preferencia y Consistencia** de los productos agrícolas, para satisfacer a los consumidores y clientes, valorando lo que ellos valoran y ofreciendo productos, sistemas y servicios que cumplan sus expectativas.
- **Poner foco en la obtención de Cero Defectos y Cero Desperdicios**, mediante la búsqueda constante de la mejora continua en la optimización de nuestros productos y servicios.

- **Promover el Compromiso de Todos** a lo largo de la Cadena de Valor y en todos los niveles de la organización para cumplir con el compromiso con nuestros consumidores, clientes y demás partes interesadas.

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	1.GENERALIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 12 de 32

1.7 SERVICIOS

➤ **Fortalecimiento Agrícola.**

El objetivo de la Cooperativa está encaminado al fortalecimiento productivo de las comunidades de la región, mejorando la calidad de vida de cada unidad agrícola familiar, a través de iniciativas de producción eficiente, programas de seguridad alimentaria, promoción de cultivos alternativos, transferencia de tecnología y cultivos productivos.

➤ **Catering corporativo y administrativo de casinos empresariales.**


Se cuenta con altos estándares de calidad, servicio, higiene y seguridad, desarrollos de logística y suministros, aprovechando todos los recursos para ofrecer el más completo y variado servicio de catering empresarial en la región, aumentando los niveles de satisfacción de los clientes. Se cuenta con variedad de minutas, platos diversos y gastronomía regional y nacional para todo tipo de eventos corporativos, casinos de alimentos y comedores institucionales.

➤ **Aporte y Crédito.**

Ofrecer un estímulo a los asociados para lograr financiar sus necesidades en proyectos e iniciativas productivas, bajo un estudio y aprobación de créditos a una tasa ajustada, soportada en el monto de sus aportes monetarios a la cooperativa.

➤ **Asistencia Técnica.**

Prestar de manera directa o en asocio con terceros servicios de asistencia y asesoría técnica, económica, financiera y administrativa a los asociados y personal de servicios de la cooperativa.

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	1.GENERALIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 13 de 32

➤ **Capacitación.**

Promover, organizar y dirigir, cursos, semanarios, simposios, conferencias, paneles, y talleres, como estrategia de desarrollo educativo, establecer servicios de educación dirigidos a capacitar, orientar, actualizar y asesorar a nuestros asociados, directivos, empleados y comunidad en general.


➤ **Organización de Productores.**

Agrupar la comunidad productora de la región, brindando programas de fortalecimiento agrícola, bajo exigencias de calidad, manejo de buenas prácticas agrícolas, con el objetivo de concentrar la oferta agrícola de la región, reconocer el precio justo por los productos adquiridos y ofrecer a la canasta familiar productos que cumplan con estándares de calidad y precios cómodos a nuestros consumidores y clientes.

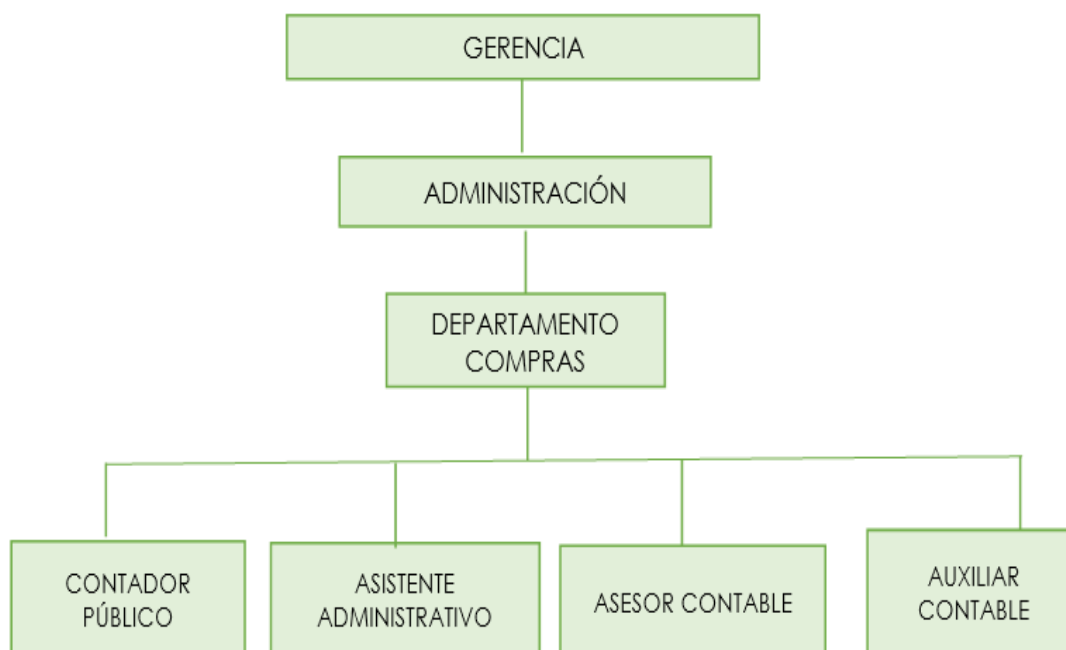
➤ **Previsión Social.**

Lograr un mejoramiento de las condiciones sociales, desde un ámbito ambiental, productivo, económico y humano, buscando acciones que prevengan y atiendan las necesidades de la comunidad en la región,

brindando protección a aquellas personas que están imposibilitadas de obtener un ingreso, ya sea de forma temporal o permanente.


	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	1.GENERALIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 14 de 32

1.8 ESTRUCTURA INTERNA










ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA
---------	--------	--------	-------

--	--	--	--


	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	1.GENERALIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 15 de 32

1.9 SIMBOLOGÍA UTILIZADA

A continuación, se presenta gráficamente la simbología utilizada para los flujogramas de actividades del proceso de compra de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	INICIO/FINAL	Indicador o fin de inicio de una actividad.
	ACCION PROCESO	Representar la ejecución de una o más acciones dentro de una actividad.
	DECISIÓN	Representa una actividad de decisión o de conmutación.
	CONECTOR INTERNO	Representa la conexión o enlace de una entrada o salida del diagrama de flujo con otra parte del mismo.
	CONECTOR EXTERNO	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de actividades.
	DOCUMENTO	Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, genere o salga de la actividad.
	DIRECCION DE FLUJO	Conecta símbolos señalando el orden en que deben realizarse.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA
---------	--------	--------	-------

	PROCEDIMIENTO		PR-DO-00		
	2.MARCO NORMATIVO				
			30/11/2021	1.0	16 de 32

2. MARCO NORMATIVO

2.1 NORMA ISO 9001 (2015)


Sistemas de gestión de la calidad

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el apartado se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos.

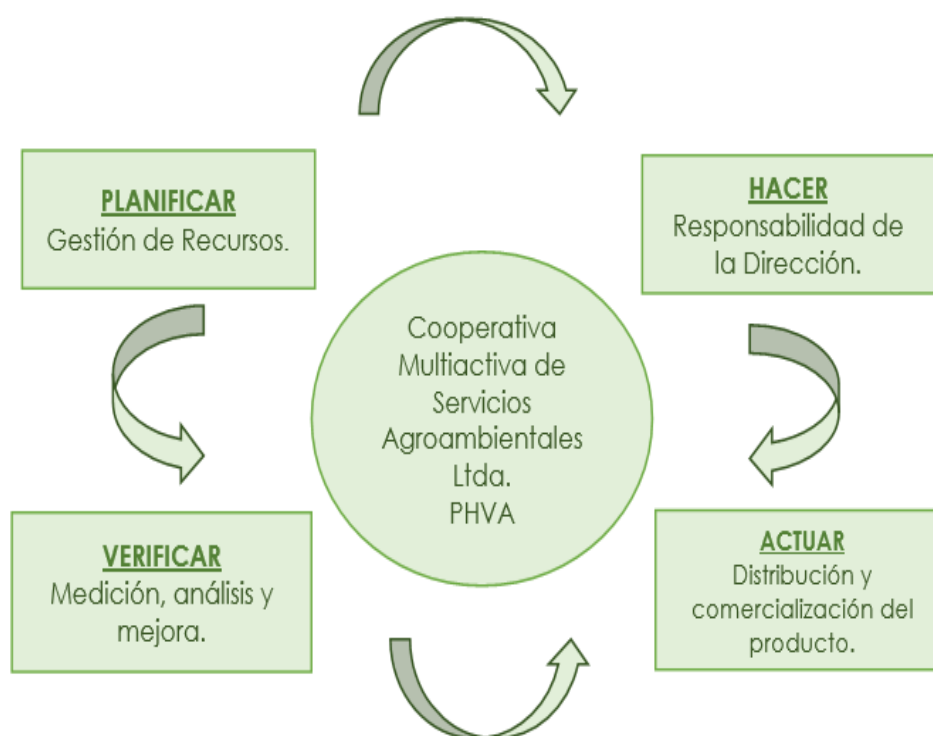
La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA, con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos.


El Departamento espera resultados al aplicar este método como una vía de mejora continua, que unifica esfuerzos y define acciones efectivas y ordenadas que permitan aumentar un nivel de eficiencia óptimo que garantice el buen desarrollo de las actividades. Al indicar los beneficios que se obtienen de la aplicación de este enfoque la NTC-ISO 9000, 2015.

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	2.MARCO NORMATIVO	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 17 de 32

- El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. PLANIFICAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	2. MARCONORMATIVO	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 18 de 32


2.2 NORMA ISO 31000 (2018)

Administración/Gestión de Riesgos

Al proporcionar principios integrales y directivas, esta norma ayuda a las organizaciones con su análisis y evaluación de riesgos, porque se aplica a la mayoría de las actividades comerciales, incluyendo la planeación, operaciones de gestión y procesos de comunicación.

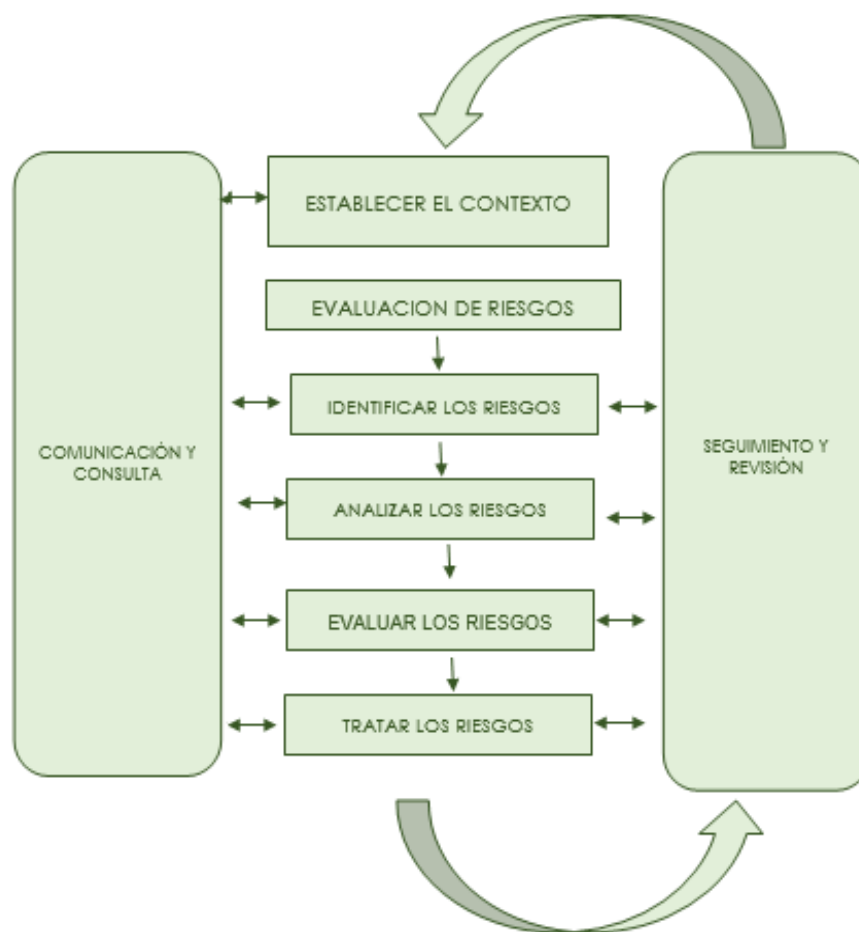
Mientras que todas las organizaciones manejan el riesgo en cierta medida, las recomendaciones de mejores prácticas de esta norma internacional se desarrollaron para mejorar las técnicas de gestión y garantizar la seguridad y protección en todo momento en el lugar de trabajo. Al implementar los principios y directivas de la ISO 31000, se mejorará la eficiencia, a la vez, se minimiza las pérdidas. Esta norma internacional también le ayuda a impulsar el desempeño de salud y seguridad, establecer un fuerte fundamento para la toma de decisiones y alentar la gestión proactiva en todas las áreas.

Todas las actividades del Departamento de Compras de la Cooperativa implican un riesgo, lo que obliga a tomar medidas necesarias para reducir este factor de debilita los procesos haciendo necesario gestionar un análisis de riesgo que identifique bajo una evaluación cuales son los factores que se presentan al interior del Departamento y que afectan directamente las actividades.

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		

		Fecha	Versión	Página
	2. MARCO NORMATIVO	30/11/2021	1.0	19 de 32

- El propósito de la administración/gestión de riesgos es la creación y la protección del valor. Mejora el desempeño, fomenta la innovación y contribuye al logro de objetivos.



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA



PROCEDIMIENTO

PR-DO-00

3.ACTIVIDADES

Fecha	Versión	Página
30/11/2021	1.0	20 de 32

3.1. CARACTERIZACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO

COMPRAS

RESPONSABLE

REPRESENTANTE LEGAL

OBJETIVO: Garantizar la optimización del proceso operativo de compras mejorando continuamente la distribución y comercialización de los productos atendiendo efectivamente los requerimientos del cliente.

ALCANCE: Comienza con la gestión y negociación, reconocimiento de los productos, su comercialización y venta a los clientes.

PROVEEDORES

ACTIVIDADES

BENEFICIARIOS

EXTERNOS: Cliente nuevo, referido o insatisfecho.
INTERNO: Gerencia, equipo de trabajo.

- Recolectar información necesaria del mercado.
- Seleccionar los clientes/asociados.
- Recepción y atención del cliente.
- Presentación de productos Agrícolas.
- Elaborar cotizaciones
- Solicitar ordenes de compras.
- Verificar orden compra vs cotización.
- Solicitar información al cliente (copia cedula y/o RUT y/o cámara de comercio).
- Entregar orden de compra o servicio e información del cliente a contabilidad para su facturación.
- Codificar el cliente nuevo.
- Crear carpeta de contacto, información, registro y certificaciones.
- Seguimiento de clientes.
- Venta a los clientes del mercado

Productores/Asociados.
Clientes satisfechos.

ENTRADAS

-Oportunidad de Negocio.
-Requerimiento del cliente.
-Petición, queja o reclamo. (PQR)

SALIDAS


-Pedidos.
-Cotizaciones.
-Solicitud de compras.
-Información al cliente.
-Solución (PQR).

RECURSOS

FISICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones.
RRHH: Asesor y apoyo contable, contador, Asistente administrativo

REGISTROS

Cotizaciones
-Factura de venta.
-Formato relación de facturas.
-Formato evaluación.
-Inventarios


	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	3.ACTIVIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 21 de 32

3.2 DESCRIPCIÓN


PROCESO DE COMPRA

N°	ACTIVIDADES	DEPARTAMENTO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Recolectar información necesaria del mercado.	Compras	Se realizará una identificación de necesidades teniendo en cuenta una serie de información recolectada por medio de una observación directa al mercado al cual se pertenece, que permita detectar requerimientos de carácter específico en cuanto a productos agrícolas insumos etc.	Asesor Comercial.


2	Seleccionar los clientes/asociados	Compras	Se inicia con la identificación de productores asociados que quieran hacer parte de la Cooperativa junto con su producción agrícola, igual se realizará un estudio al cliente para establecer mecanismos de pagos, y de esta forma lograr cumplir con sus expectativas y facilidades a la hora del pago.	Representante legal
---	------------------------------------	---------	--	---------------------

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	3.ACTIVIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 22 de 32

3	Recepción, atención y asesoría de producto y servicios al cliente.	Compras	<p>Recibir al cliente cordialmente, escuchando y detectando sus necesidades, dejando consigo un registro de esta atención en un formato o planilla de atención y asesoría especializada de productos y servicios que permita documentar la información del cliente, el día y el asunto de su visita a la Cooperativa</p>	Asistente Administrativo
4	Elaborar cotizaciones.	Compras	<p>Se procede a realizar la cotización cada que el cliente requiera productos agrícolas de la Cooperativa, ya sea por medio de una llamada, contacto directo con el representante legal, un correo o una visita presencial, en donde se le dé a conocer la descripción, cantidad y precios de los productos que se ajustan a sus necesidades enviadas a estos por medio de un correo o enviada la original y copia a sus instalaciones para que esta sea aprobada por el cliente haciendo constar que está de acuerdo con la información que se le suministra.</p>	Asistente Administrativo


	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	3.ACTIVIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 23 de 32

5	Verificar orden de compra con la disponibilidad de productos y servicios.	Compras	<p>Revisada y aprobada la orden de compra o de servicios por parte del contador, se remite copia de este documento para verificar los ítem f y comunicar al asesor comercial la disponibilidad o el tiempo de producción del pedido, al igual del personal para la prestación del servicio, para que se le comunique inmediatamente al cliente la disponibilidad y promesa de entrega para cerrar la venta o informar la inexistencia y acordar o pactar un tiempo de entrega de los productos faltantes, de acuerdo al tiempo y aceptación del cliente.</p>	Contador Publico
6	Solicitar información al cliente (copia cedula y/o RUT y/o cámara de comercio).	Compras	<p>En este paso se busca formalizar el proceso de la compra, solicitando información al cliente y según sea el caso es obligatorio exigir información específica como, por ejemplo: Copia del Rut, y en caso de no tenerlo basta con una copia de su cedula para información de registro en el sistema contable. Certificado de existencia o representación legal si se encuentra registrado como un negocio o establecimiento comercial. Referencias comerciales y bancarias. Registrando posteriormente esta información en una lista de cheque que será anexada a la información del cliente que será archivada para tener una base de datos comercial. Esta información debe exigirla el asesor ya que este es quien tiene relación directa con el cliente</p>	Asesor contable

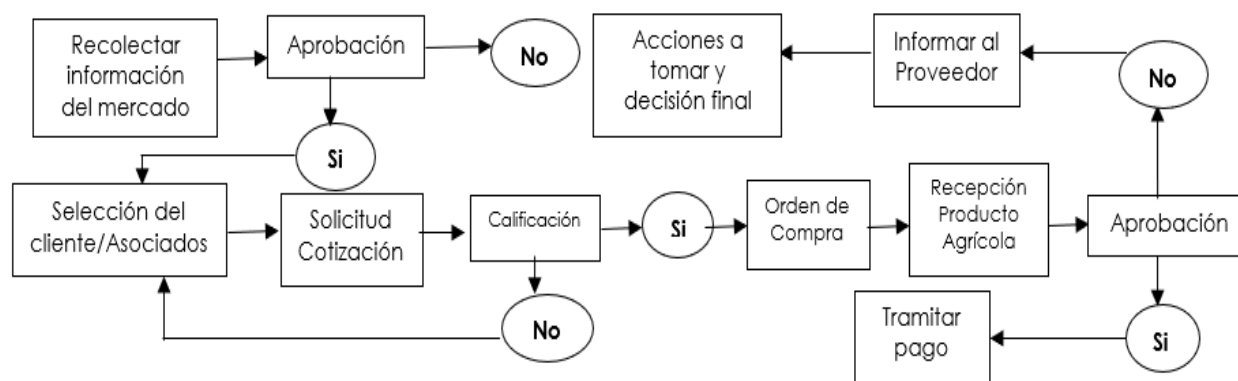
	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	3.ACTIVIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 24 de 32

7	Codificar el cliente nuevo.	Contabilidad Compras	Una vez recibida la información (Orden de compra y cotización, copia del RUT o Cedula, certificado de cámara de comercio y referencias) depositada por el asesor comercial del cliente, el auxiliar deberá también revisar antes de realizar el registro de la misma.	Auxiliar Contable.
8	Verificar el despacho de los productos.	Compras	Esta actividad tiene como propósito revisar que los productos servicio estén acordes a los requerimientos del cliente, evitando inconformidades al momento de la entrega de los mismos al cliente.	Asesor Comercial.
9	Entrega de productos y satisfacción del cliente	Compras	Este paso garantiza la satisfacción del cliente en cuanto la calidad de los productos agrícolas, hay que tener muy claro las fechas, el lugar y la hora de entrega que este plasmada en la planilla de rutas para poder cumplir con las expectativas de los productos entregados.	Contador Publico


10	Seguimiento de clientes	Compras	Contacto permanente después de la compra y venta con el objetivo de presentar interés por ellos, compartirles información de nuevos productos agrícolas, seguir conociendo sus necesidades y como cooperativa ofrecerles diversidad de ellos para satisfacer sus necesidades y ser reconocidos en diferentes mercados.	Asistente Administrativo
-----------	-------------------------	---------	--	--------------------------

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	3.ACTIVIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 25 de 32

3.3 DIAGRAMA DE PROCESO COMPRAS




ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	3.ACTIVIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 26 de 32


2.1.3. ANEXOS


N°	FORMATOS	RESPONSABLES		
		DILIGENCIÓ	APROBÓ	REVISÓ
1	Acta de reunión de clientes	Asesor contable	Asistente Administrativo	Gerencia
2	Planilla de atención y asesoría especializada de productos y servicios.	Asesor contable	Auxiliar contable	Gerencia
3	Formato de Cotizaciones.	Contador Público	Asistente Administrativo	Gerencia
4	Lista de chequeo o información solicitada al cliente.	Contador Público	Auxiliar contable	Gerencia
5	Planilla de programación de rutas de entrega	Representante legal	Asistente Administrativo	Gerencia
6	Encuesta de satisfacción del cliente.	Asesor contable	Asistente Administrativo	Gerencia


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA

	PROCEDIMIENTO	PR-DO-00		
	3.ACTIVIDADES	Fecha 30/11/2021	Versión 1.0	Página 27 de 32

	ACTA DE REUNIÓN		
FECHA:	DIRECCIÓN:	TELÉFONO:	HORA:
ACTA DE REUNIÓN N°			
ASISTENTES A LA REUNIÓN			
OBJETIVO DE LA REUNIÓN			
ASUNTOS TRATADOS Y ACUERDOS			
FIRMA DEL CLIENTE	_____	FIRMA REPRESENTANTE LEGAL COOAGROSERVIR	_____

		LISTA DE CHEQUEO O INFORMACIÓN SOLICITADA AL CLIENTE		
NOMBRE DEL CONTACTO: _____		NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____		
RESPONSABLE DE RECOLECTAR LA INFORMACIÓN: _____				
ZONA: _____		FECHA: _____		
N°	DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL REGISTRO DE CLIENTES/ASOCIADOS	¿PRESENTÓ ?		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	COPIA DEL RUT DEL CLIENTE			
2	COPIA DE LA CEDULA DEL CLIENTE			
3	CERTIFICADO CAMARA DE COMERCIO			
4	REFERENCIAS COMERCIALES			
5	REFERENCIAS BANCARIAS			
FIRMA: _____		CLIENTE: _____		

		PLANILLA DE PROGRAMACIÓN DE RUTAS DE ENTREGA PRODUCTOS AGRICOLAS						
DEPARTAMENTO: _____							FIRMA: _____	
RESPONSABLE: _____							FIRMA: _____	
N°	FECHA dd/mm/aa	ORDEN DE COMPRA N°	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CLIENTE	NIT O CÉDULA	FECHA DE ENTREGA	DIRECCIÓN	FIRMA DE RECIBIDO POR PARTE DEL	OBSERVACIONES
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE								
NOMBRE DE LA COOPERATIVA: COOAGROSERVIR LTDA		NIT:								
DIRECCIÓN: KDX H7-2010 PARQUE PRINCIPAL RIO DE ORO		BODEGA PRINCIPAL: KM3 VIA RIO DE ORO, OCAÑA								
TELÉFONO: 313-350-7322										
FECHA:										
Gracias por realizar la encuesta de satisfacción del cliente, no tardará mas de cinco minutos en completarla, no será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consiguen se tratarán de forma anónima.										
1. PESIMO		2. REGULAR		3. ACEPTABLE		4. BUENO		5. EXCELENTE		
PREGUNTAS CALIFICADORAS DEL SERVICIO						1	2	3	4	5
1. ¿Cómo califica las instalaciones de la Cooperativa y el lugar donde se encuentra ubicada?										
2. ¿Qué tal le pareció la atención recibida por parte del personal administrativo?										
3. ¿Cómo considera la asesoría recibida por parte del Asesor o Contador de la Cooperativa?										
4. ¿Como consideras la calidad de nuestros productos agrícolas?										
5. ¿Cree que se cumplió con lo pactado, en cuanto a los precios de los productos?										
6. ¿ Que tal le pareció la logística de entrega de los productos agrícolas a su ruta destino?										
7. ¿Cual es su percepción en cuanto a la diversidad productos de campo que se ofrece?										
Desea realizar algun comentario adicional:										

Apéndice G. Cartas de Solicitud y Aceptación del Plan de Trabajo



**COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS
AGROAMBIENTALES LTDA.
NIT. 901.364.074-2
COOAGROSERVIR LTDA.**

Aceptación De La Socialización Manual De Procesos para el Departamento Compras

Fecha: 14/12/2021

Pasante: Melissa Steffany Espinel Alfonso

SEÑORES

Elibey Trillos Donado- Representante legal

Héctor Manual Pallares Sierra- Contador Publico

Por medio de la presente, es muy grato solicitar su Aceptación del Manual de procesos diseñado y socializado para el Departamento compras de la Cooperativa, realizado por la estudiante MELISSA STEFFANY ESPINEL Identificada con numero de cedula 1.064.842.903 la cual culminó satisfactoriamente su proceso de pasantías realizando sus actividades y funciones dentro de la misma. COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS AGROAMBIENTALES LTDA.

Saludos cordiales

Solicita

Melissa Steffany Espinel Alfonso

**Pasante Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
Administración de Empresas.**



**COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS
AGROAMBIENTALES LTDA.
NIT. 901.364.074-2
COOAGROSERVIR LTDA.**

Aceptación De La Socialización Manual De Procesos para el Departamento Compras

Fecha: 16/12/2021

ACEPTA:

Elibey Trillos Donado- Representante legal

Héctor Manual Pallares Sierra- Contador Publico

Cordial saludo, por parte del Departamento compras en cabeza del Representante legal y el Contador público Aceptamos gratamente el trabajo de base administrativa realizado por la estudiante Melissa Espinel la cual cumplió con sus funciones y realizó satisfactoriamente el diseño del Manual de procesos para la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.

Saludos cordiales

Elibey Trillos Donado

Elibey Trillos Donado

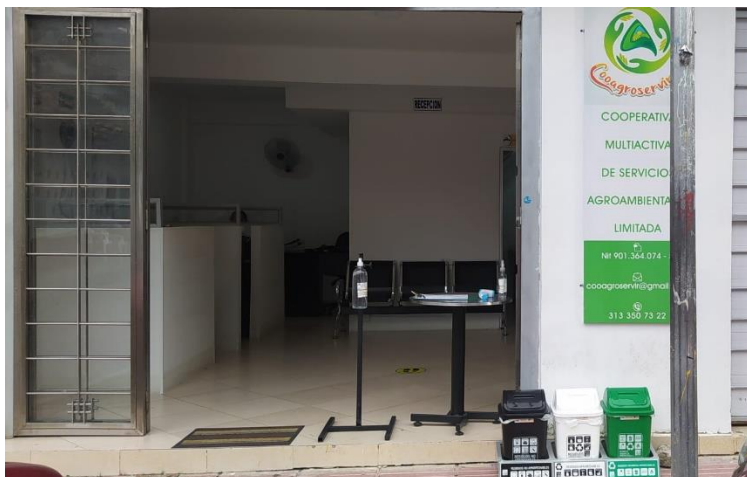
Representante Legal

Héctor Manual Pallares Sierra

Héctor Manual Pallares Sierra

Contador Público.

Apéndice H. Evidencias Fotográficas



Oficina principal



Representante legal

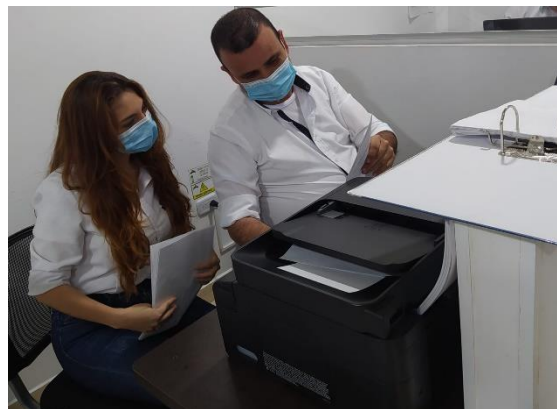
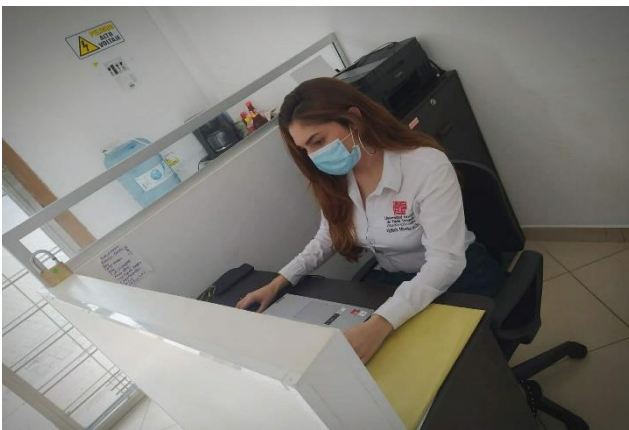


Asesor y Apoyo contable



Auxiliar Contable

Cumplimiento de actividades.



Universidad Francisco de Paula Santander
 CUESTA COOPERATIVA
 NIT 800 163 130 - 0

Cuestionario Aplicado al personal del Departamento Compras de la Cooperativa Multiactiva de servicios Agroambientales Ltda.
 Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
 Administración de Empresas

Pasante: Melissa Steffany Espinel Alfonso, Cod: 951661
 Nombre: José Francisco Lopez, Cargo: asesor contable

El Cuestionario a realizar tiene como objetivo recopilar información por parte del personal de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.

INDICADOR	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
¿Su comunicación es constante con los productores/asociados de la cooperativa?	X				
¿Hay coordinación entre compras, ventas, control de inventarios, y planeación de la producción para establecer nuevos pedidos?		X			
¿Al llegar los productos agrícolas a la bodega, está establecido el proceso de verificación y adecuación de cada uno de ellos?	X				
¿El proceso de registro de la factura es oportuna para el seguimiento de la programación del pago?			X		
¿La Cooperativa cuenta con el diseño de un Manual de procesos?					X
¿Considera buena la idea de diseñar un manual de procesos para el departamento de compras de la cooperativa?	X				

Via Acoblure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88

Universidad Francisco de Paula Santander
 CUESTA COOPERATIVA
 NIT 800 163 130 - 0

Cuestionario Aplicado al personal del Departamento Compras de la Cooperativa Multiactiva de servicios Agroambientales Ltda.
 Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
 Administración de Empresas

Pasante: Melissa Steffany Espinel Alfonso, Cod: 951661
 Nombre: Maria Angelica Sandoz, Cargo: Asistente auxiliar departamento Compras

El Cuestionario a realizar tiene como objetivo recopilar información por parte del personal de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.

INDICADOR	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
¿Su comunicación es constante con los productores/asociados de la cooperativa?					X
¿Hay coordinación entre compras, ventas, control de inventarios, y planeación de la producción para establecer nuevos pedidos?	X				
¿Al llegar los productos agrícolas a la bodega, está establecido el proceso de verificación y adecuación de cada uno de ellos?	X				
¿El proceso de registro de la factura es oportuna para el seguimiento de la programación del pago?		X			
¿La Cooperativa cuenta con el diseño de un Manual de procesos?					X
¿Considera buena la idea de diseñar un manual de procesos para el departamento de compras de la cooperativa?	X				

Via Acoblure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88

Universidad Francisco de Paula Santander
 CUESTA COOPERATIVA
 NIT 800 163 130 - 0

Cuestionario Aplicado al personal del Departamento Compras de la Cooperativa Multiactiva de servicios Agroambientales Ltda.
 Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
 Administración de Empresas

Pasante: Melissa Steffany Espinel Alfonso, Cod: 951661
 Nombre: Andrés Andrés Serna, Cargo: Contador Publico

El Cuestionario a realizar tiene como objetivo recopilar información por parte del personal de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.

INDICADOR	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
¿Su comunicación es constante con los productores/asociados de la cooperativa?	X				
¿Hay coordinación entre compras, ventas, control de inventarios, y planeación de la producción para establecer nuevos pedidos?	X				
¿Al llegar los productos agrícolas a la bodega, está establecido el proceso de verificación y adecuación de cada uno de ellos?		X			
¿El proceso de registro de la factura es oportuna para el seguimiento de la programación del pago?		X			
¿La Cooperativa cuenta con el diseño de un Manual de procesos?					X
¿Considera buena la idea de diseñar un manual de procesos para el departamento de compras de la cooperativa?	X				

Via Acoblure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88

Universidad Francisco de Paula Santander
 CUESTA COOPERATIVA
 NIT 800 163 130 - 0

Cuestionario Aplicado al personal del Departamento Compras de la Cooperativa Multiactiva de servicios Agroambientales Ltda.
 Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
 Administración de Empresas

Pasante: Melissa Steffany Espinel Alfonso, Cod: 951661
 Nombre: Elly Jullas Sandoz, Cargo: Responsable de la gestión de la planta

El Cuestionario a realizar tiene como objetivo recopilar información por parte del personal de la Cooperativa Multiactiva de Servicios Agroambientales Ltda.

INDICADOR	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
¿Su comunicación es constante con los productores/asociados de la cooperativa?	X				
¿Hay coordinación entre compras, ventas, control de inventarios, y planeación de la producción para establecer nuevos pedidos?	X				
¿Al llegar los productos agrícolas a la bodega, está establecido el proceso de verificación y adecuación de cada uno de ellos?	X				
¿El proceso de registro de la factura es oportuna para el seguimiento de la programación del pago?			X		
¿La Cooperativa cuenta con el diseño de un Manual de procesos?					X
¿Considera buena la idea de diseñar un manual de procesos para el departamento de compras de la cooperativa?	X				

Via Acoblure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88