

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Virreinato Mineducación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia		Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA		SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(83)

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	Johiner Daniel Rincon Garcia		
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas y Económicas		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	Administración de Empresas		
<b>DIRECTOR</b>	Mag. Willigton Sanjuán Muñoz		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	Apoyo administrativo y contable a los procesos de la empresa Distribuciones Ortiz, ubicada en Ocaña, Norte de Santander		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Administrative and accounting support for the processes of the company Distribuciones Ortiz, located in Ocaña, Norte de Santander		
<b>RESUMEN (70 palabras)</b>			
<p>En el proceso administrativo intervienen elementos de la función de Administración que Fayol definiera en su tiempo como: Prever, Organizar, Comandar, Coordinar y Controlar. Dentro de la línea propuesta por Fayol, los autores Clásicos y neoclásicos adoptan el Proceso Administrativo como núcleo de su teoría; con sus Cuatro Elementos: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar. La administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las Organizaciones les sirven a las personas que afectan, el éxito que puede tener la Organización.</p>			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
<p>Elements of the Administration function that Fayol defined in his time as: Anticipate, Organize, Command, Coordinate and Control intervene in the administrative process. Within the line proposed by Fayol, the Classical and neoclassical authors adopt the Administrative Process as the core of their theory; with its Four Elements: Plan, Organize, Direct and Control. Administration is the main activity that makes a difference in the degree that the Organizations serve the people they affect, the success that the Organization can have.</p>			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Proceso, contable, administrativo, distribución, ventas		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Process, accounting, administrative, distribution, sales		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 83	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

Apoyo administrativo y contable a los procesos de la empresa Distribuciones Ortiz, ubicada en  
Ocaña, Norte de Santander

Johiner Daniel Rincon Garcia

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

Ocaña

Administración de Empresas

Willigton Sanjuán Muñoz

22 Marzo de 2022

## **Agradecimientos**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todos los colaboradores de la empresa Distribuciones Ortiz, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso de pasantía en la entidad.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, a mis profesores en especial al Mag. Willigton Sanjuán Muñoz, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

## Índice

<b>Capítulo 1. Apoyo administrativo y contable a los procesos de la empresa Distribuciones Ortiz, ubicada en Ocaña, Norte de Santander</b>	<b>9</b>
1.1 Descripción de la empresa	9
1.1.1 Misión	10
1.1.2 Visión	10
1.1.3 Objetivos de la empresa	10
1.1.4 Descripción de la dependencia asignada	11
1.2 Diagnóstico empresa Distribuciones Ortiz	12
1.2.1 Planteamiento del problema	14
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar	16
1.5 Cronograma para desarrollar las actividades	17
<b>Capítulo 2. Enfoque referencial</b>	<b>19</b>
2.1 Enfoque conceptual	19
2.2 Enfoque legal	22
<b>Capítulo 3. Presentación de resultados</b>	<b>24</b>
3.1 Actualización del marco Axiológico a la empresa Distribuciones Ortiz, buscando una mejora continua en su organización	24
3.2 Plan de mercadeo digital anual a implementar en la Empresa Distribuciones Ortiz	28
3.3 Formatos de control de inventario ajustado a las necesidades de la empresa Distribuciones Ortiz	52
<b>Capítulo 4. Diagnóstico final</b>	<b>55</b>
<b>Capítulo 5. Conclusiones</b>	<b>56</b>
<b>Capítulo 6. Recomendaciones</b>	<b>57</b>
<b>Referencias</b>	<b>58</b>
<b>Apéndices</b>	<b>59</b>

## Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA	13
Tabla 2 Actividades	16
Tabla 3 Cronograma	17
Tabla 4 Manual de funciones	30
Tabla 5 Situación financiera	31
Tabla 6 Calificación a los aspectos administrativos	30
Tabla 7 Recursos económicos necesarios para el funcionamiento	31
Tabla 8 Importante de realizar la evaluación periódica de sus recursos económicos	32
Tabla 9 Importancia de llevar la contabilidad de forma sistematizada	33
Tabla 10 Calificación que se le da a los servicios prestados	34
Tabla 11 Competencia de la empresa	35
Tabla 12 Calificación al sistema de recaudo	36
Tabla 13 Estrategias de cobro adecuadas	37
Tabla 14 Importancia de llevar facturas y demás documentos contables	39
Tabla 15 Forma de presentar los documentos	40
Tabla 16 Manual de funciones	41
Tabla 17 Conocimiento del perfil de cada cargo en la empresa	42
Tabla 18 Conocimiento de la jerarquía institucional de la empresa	43
Tabla 19 Facilidad para conocer las fortalezas y debilidades de la empresa	44
Tabla 15 Plan de acción	45

## Lista de figuras

Figura 1 Organigrama de la empresa Distribuciones Ortiz	12
Figura 2 Organigrama propuesto	30
Figura 3 Calificación a los aspectos administrativos	31
Figura 4 Recursos económicos necesarios para el funcionamiento	32
Figura 5 Importante de realizar la evaluación periódica de sus recursos económicos	33
Figura 6 Importancia de llevar la contabilidad de forma sistematizada	34
Figura 7 Calificación que se le da a los servicios prestados	35
Figura 8 Competencia de la empresa	35
Figura 9 Calificación al sistema de recaudo	37
Figura 10 Estrategias de cobro adecuadas	38
Figura 11 Importancia de llevar facturas y demás documentos contables	39
Figura 12 Forma de presentar los documentos	40
Figura 13 Manual de funciones	41
Figura 14 Conocimiento del perfil de cada cargo en la empresa	41
Figura 15 Conocimiento de la jerarquía institucional de la empresa	42
Figura 16 Facilidad para conocer las fortalezas y debilidades de la empresa	43
Figura 17 Formato control de inventarios	47

## **Lista de apéndices**

Apéndice A. Reglamento interno de trabajo	53
Apéndice B. Encuesta dirigida a los clientes de la Distribuidora Ortiz.	72
Apéndice C. Recuento fotográfico	74
Apéndice D. Manual de funciones	76
Apéndice E. Organigrama	81

## Resumen

Según Chiavenato (2018), en el proceso administrativo intervienen elementos de la función de Administración que Fayol definió en su tiempo como: Prever, Organizar, Comandar, Coordinar y Controlar. Dentro de la línea propuesta por Fayol, los autores Clásicos y neoclásicos adoptan el Proceso Administrativo como núcleo de su teoría; con sus Cuatro Elementos: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar.

Por lo tanto, la administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las Organizaciones les sirven a las personas que afectan, el éxito que puede tener la Organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende en gran medida, de sus gerentes, si estos realizan debidamente su trabajo, es probable que la organización alcance sus metas (Chiavenato, 2018).

## Introducción

En la empresa Distribuidora Ortiz, se evidencio una gran falencia que la ha venido afectado desde hace varios años, ya que no cuenta con un plan de mercadeo definido que le ayude a la consecución de los objetivos generales de la empresa, que están relacionados con el mercado, debido a que casi siempre estos procesos de marketing se han desarrollado de forma muy tradicional, sin tener en cuenta la tecnología existente en la actualidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el presente informe se encuentra la descripción de la empresa con la misión, visión, políticas y organigrama de la entidad, de igual forma información relacionada con la dependencia donde fue asignado el pasante, problema y diagnóstico elaborado por medio de la matriz dofa donde se muestran las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que benefician o afectan al ente económico.

Por lo anterior, se desarrollaron actividades para mejorar la situación antes mencionada como fue la actualización de la misión, visión, objetivos, valores y políticas de la empresa, de igual forma, se diseñó el manual de funcionamiento, la propuesta del organigrama y el reglamento interno de trabajo que contribuirá a mejorar los procesos en la distribuidora. Como también se propuso un plan digital de mercadeo, para lo cual se aplicó una encuesta a los empleados, lo que llevo a crear estrategias consignadas en un plan de acción y formatos de control de inventarios los que se sugiere sean implementados para mejorar la situación actual de la entidad.

## **Capítulo 1. Apoyo administrativo y contable a los procesos de la empresa Distribuciones Ortiz, ubicada en Ocaña, Norte de Santander**

### **1.1 Descripción de la empresa**

La empresa Distribuciones Ortiz se creó en el mes de agosto del año 2013, dada la evidente necesidad de distribuir productos alimenticios en la provincia de Ocaña, representando en sus inicios la entidad, la señora Sandra Milena Ortiz Mora, identificada con cédula N° 37.335.329 expedida en Abrego (Distribuidora Ortiz, 2021).

La empresa Distribuciones Ortiz, tiene Número de Identificación Tributaria 37.335.329-0, ubicada en la ciudadela norte, Ocaña Norte de Santander, registrando en cámara de Comercio la actividad económica de compra y venta de productos alimenticios. La mercancía se recibe en las 3 bodegas distribuidas de la siguiente manera:

La principal que cuenta con tres pisos, donde los dos primeros son para guardar la mercancía y el tercer piso está el área administrativa, las otras dos bodegas están al frente y al lado de la principal. De otra parte, para la venta de los productos se cuentan con 8 asesores a los cuales se les ha asignado rutas en diferentes barrios de Ocaña y pueblos aledaños como lo son Abrego, Rio de Oro, El Carmen, Guamalito, Teorama, La Playa de Belén y Convención. Para la entrega de los productos vendidos se cuenta con un equipo de repartidores los cuales cargan en la mañana la ruta que les corresponde y en el transcurso del día se hace la respectiva entrega (Distribuidora Ortiz, 2021).

### ***1.1.1 Misión***

Distribuciones Ortiz Ocaña, es una empresa que está dedicada a la comercializar de productos de consumo masivo, con un enfoque de satisfacción en las necesidades de sus clientes, materializado por un equipo de trabajo altamente calificado en el servicio integral al consumidor (Distribuidora Ortiz, 2021).

### ***1.1.2 Visión***

La empresa tiene como proyección para el año 2025, ser reconocida en toda la población de Ocaña y sus pueblos aledaños, por su competitividad e innovación en el mercado, siendo la primera opción de compra para los clientes y ofrecer un servicio de una manera eficiente y eficaz (Distribuidora Ortiz, 2021).

### ***1.1.3 Objetivos de la empresa***

Un objetivo empresarial es aquella meta, propuesta, proyección, resultado que la empresa pretende alcanzar en un determinado plazo de tiempo. Los objetivos empresariales tendrán relación directa con el propósito de la compañía y deberán ser definidos y adaptados en función de los distintos factores externos que pueden influenciarlos (Noriega, 2020).

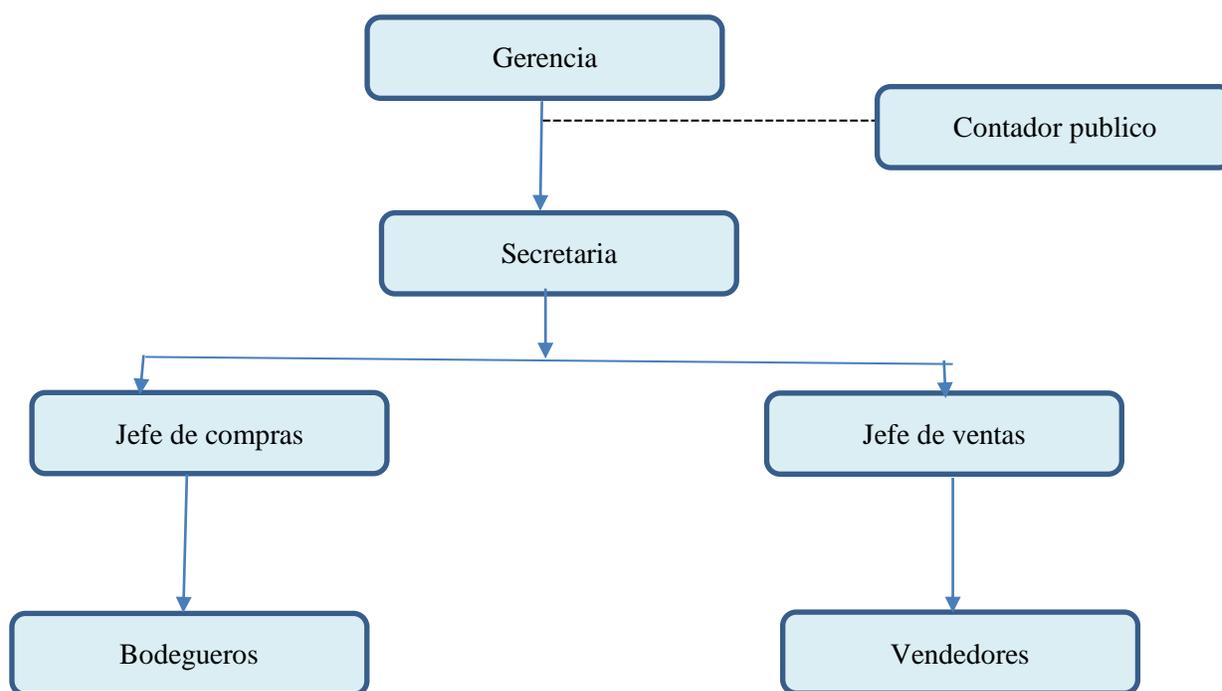
Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que en la empresa tienen planteados los siguientes objetivos:

Brindar un buen servicio a excelente precio

- Garantizar variedad de productos
- Mejorar los tiempos de entrega de los productos
- Satisfacer la necesidad de los clientes y consumidores
- Superar las expectativas de los clientes
- Garantizar productos de excelente calidad

### Figura 1

*Organigrama de la empresa Distribuciones Ortiz*



*Nota.* El gráfico muestra el organigrama de la empresa Distribuciones Ortiz. (Ortiz, 2021)

#### *1.1.4 Descripción de la dependencia asignada*

La pasantía se realizó en la empresa Distribuciones Ortiz, apoyando los procesos administrativos y contables de la entidad en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, por lo tanto, se debe mencionar que en el ente económico se siguen actividades como planeación, organización, dirección y control, además de la parte contable y financiera para cumplir con la razón social por la cual se constituyó siendo la compra y venta de productos de consumo masivo.

## **1.2 Diagnóstico empresa Distribuciones Ortiz**

Se designó esta pasantía al apoyo administrativo y contable de la distribuidora, con actividades relacionadas con el manejo de clientes, caja de facturación, archivar, planificar, revisar actividades y coordinar otro más, además de hacer los reportes correspondientes a informes, balances, etcétera.

Inicialmente al llegar a la empresa se optó por hacer una observación de la misma, como también a los procesos de gestión, las relaciones de trabajo y otros aspectos que se muestran como apreciaciones a través de la matriz DOFA. La primera debilidad evidenciada es que no se tiene una estrategia de mercado y ventas que les permita seguir en expansión con proyecciones preestablecidas. Sin embargo, gozan de profesionales calificados para las áreas y una ubicación estratégica para el negocio.

A nivel externo, los factores que pueden considerarse entre otros como oportunidades ha de ser las políticas de expansión que se puede lograr con otros municipios a partir de capital económico no tan elevado. También es oportuno que se involucren más en las diferentes dinámicas de formación al personal que ofrece el Gobierno municipal.

**Tabla 1***Matriz DOFA*

<b>Matriz DOFA</b>	<b>Fortalezas (F)</b>	<b>Debilidades (D)</b>
	<p>1. Personal idóneo para desempeñar las funciones, además tienen disposición de realizar tareas diferentes al cargo.</p> <p>2. Ubicación estratégica de la distribuidora.</p> <p>3. Buenas relaciones con proveedores y clientes.</p> <p>4. Experiencia y reconocimiento en el mercado de la zona norte de Ocaña.</p>	<p>1. No existen estrategias de mercadeo y ventas, de crecimiento y proyección.</p> <p>2. Carencia de una planeación estratégica.</p> <p>3. Carencia de un plan de marketing</p> <p>4. Retraso en la consolidación de la información debido a que la información presenta errores que deben ser filtrados y corregidos.</p>
	<b>Oportunidades (O)</b>	<b>Estrategia FO:</b>
1. Ofrecer nuevos productos al cliente.	F1O3: Implementar nuevos sistemas contables para optimizar los procesos en la distribuidora.	D1D3O4: Aprovechar el apoyo de los pasantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña para diseñar el plan de mercadeo de la distribuidora.
2. Expansión municipal y nacional de la empresa.	F2O1: Crear una línea propia de productos para generar una mayor rentabilidad en la empresa y ofrecer nuevos productos al cliente.	
3. Brindar capacitaciones a los empleados en nuevos software o programas administrativos, contables y financieros.	F4O2: Realizar investigaciones de mercado para incorporar en nuevos mercados municipales y a nivel nacional.	
4. Apoyarse en personal externo como los pasantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.		

“Tabla 1” “Continuación”

Amenazas (A)	Estrategia FA:	Estrategia DA:
1. Ingreso al mercado de nuevas distribuidoras con la misma actividad económica. 2. Variación de precios. 3. Fenómenos climáticos. 4. Pandemia	F3A1: Innovar en el servicio y ofrecer diferentes precios y gama de productos al cliente para que no se valla para la competencia.  F1A4: Hacer uso de páginas web para que los clientes puedan hacer sus compras virtuales	D1A1: Crear un plan de marketing para conocer mejor a nuestros competidores y nuestra cuota de mercado, para atraer a nuevos clientes.

*Nota.* Datos de la matriz dofa *empresa Distribuciones Ortiz* (2021)

### 1.2.1 Planteamiento del problema

En la actualidad se vienen presentando grandes cambios en las costumbres y estructura interna de la empresa ocasionados por la globalización y los últimos acontecimientos mundiales de la pandemia que ha afectado a todos los sectores económicos del mundo sin importar su tamaño o actividad en la que desarrollan.

De otra parte, las empresas hoy se desarrollan en un ambiente de constantes cambios, es por eso la importancia de analizar los diferentes factores que se manifiestan alrededor de ellas. Por ende, es ideal percatarse de esos cambios puesto que las empresas de cualquier sector deben reconocer y sus representantes estar conscientes que sus competidores están perseverantemente buscando estrategias que les generen una ventaja competitiva; por ende, las empresas deben exigirse y analizar estratégicamente a su entorno, para sacar provecho de ello y no quedarse atrás.

En la empresa Distribuidora Ortiz, se evidencia una gran falencia que la ha venido

afectado ya que no cuenta con un plan de mercadeo definido que le ayude a la consecución de los objetivos generales de la empresa, que están relacionados con el mercado, debido a que casi siempre estos procesos de marketing se han desarrollado de forma muy tradicional.

De modo que, es necesario que la organización cuente con estas herramientas de planificación para que así se pueda captar nuevos clientes, crear un posicionamiento, lograr fidelización de clientes y un aumento de la facturación de sus productos. En definitiva, es importante dar respuesta en este documento al interrogante sobre ¿cómo el apoyo al área administrativa y contable puede mejorar los procesos y asegurar la permanencia de la empresa distribuidora en el mercado donde se desarrolla?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 *Objetivo general***

Apoyar administrativa y contablemente en los procesos de la Empresa Distribuciones Ortiz, ubicada en Ocaña, Norte de Santander

#### **1.3.2 *Objetivos específicos***

Actualizar el marco Axiológico a la empresa Distribuciones Ortiz, buscando una mejora continua en su organización.

Proponer un plan de acción en la Empresa Distribuciones Ortiz.

Diseñar formatos de control de inventario ajustado a las necesidades de la empresa

Distribuciones Ortiz

#### 1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

**Tabla 2**

*Actividades*

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Apoyar administrativa y contablemente en los procesos de la Empresa Distribuciones Ortiz, ubicada en Ocaña, Norte de Santander	Actualizar el marco Axiológico a la empresa Distribuciones Ortiz, buscando una mejora continua en su organización.	Actualizar la Misión, Visión, Objetivos, Valores y Políticas de la empresa.
	Proponer un plan de acción en la Empresa Distribuciones Ortiz.	<p>Diseñar los manuales de funciones a cada uno de los trabajadores, desde el área administrativa hasta la operativa.</p> <p>Realizar el organigrama organizacional de la distribuidora</p> <p>Proponer el reglamento Interno de trabajo</p> <p>Realizar un diagnóstico inicial de la situación actual de la distribuidora</p> <p>Diseñar y aplicar la encuesta a los empleados.</p> <p>Crear las estrategias a aplicar para mejorar las ventas.</p> <p>Diseñar la estructura del plan de acción, con objetivos, actividades, meta, indicador, tiempo de medición y responsables</p>

“Tabla 2” “Continuación”

Diseñar formatos de control de inventario ajustado a las necesidades de la empresa Distribuciones Ortiz	Analizar los formatos básicos contables implementados y su pertinencia para la actividad desarrollada en la distribuidora
	Elaborar formatos de control de inventarios
	Presentar formatos a la representante legal para su aprobación.

*Nota.* Datos de las actividades a realizar en la pasantía (2021)

### 1.5 Cronograma para desarrollar las actividades

**Tabla 3**

*Cronograma*

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
<b>ENTIDAD</b>	Empresa Distribuciones Ortiz																
<b>DEPENDENCIA</b>	Administrativa y contable																
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Sandra Milena Ortiz																
<b>DURACIÓN</b>	Cuatro meses																
<b>Actividades</b>	<b>Periodo</b>	<b>Semanas</b>															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Actualizar la Misión, Visión, Objetivos, Valores y Políticas de la empresa.																	
Diseñar los manuales de funcionamiento a cada uno de los trabajadores, desde el área administrativa hasta la operativa.																	
Realizar el organigrama organizacional de la distribuidora																	
Proponer el reglamento Interno de trabajo																	
Realizar un diagnóstico inicial de la situación actual de la distribuidora																	
Diseñar y aplicar las encuestas y/o entrevistas a los clientes.																	
Crear las estrategias a aplicar para mejorar las ventas.																	
Diseñar la estructura del plan de acción, con objetivos, indicadores,																	

“Tabla 3” “Continuación”

recursos, presupuesto y tiempo.	
Analizar los formatos básicos contables implementados y su pertinencia para la actividad desarrollada en la distribuidora	
Elaborar formatos de control de inventarios	
Presentar formatos a la representante legal para su aprobación.	

*Nota.* Datos las actividades a realizar en la pasantía. (2021)

## Capítulo 2. Enfoque referencial

### 2.1 Enfoque conceptual

La administración nace con la necesidad humana de organizarse para subsistir. El hombre, por sí solo, es incapaz de producir los satisfactores de sus necesidades. Fue precisamente la necesidad de disminuir o eliminar las limitantes que impone el ambiente físico, lo que le obligó a formar organizaciones sociales, ya que se vive en una sociedad donde el esfuerzo cooperativo es el núcleo de las organizaciones humanas; la eficiencia con que cada uno de sus miembros participe depende en gran medida de los administradores (Santiago, 2017).

Hoy en día, la complejidad de las organizaciones humanas y el desarrollo de la ciencia y la tecnología, han llevado a considerar que la administración es clave para lograr los objetivos. Los diferentes enfoques del pensamiento administrativo han aportado infinidad de conocimientos útiles para la administración. La evolución de este arte desde los tiempos del empirismo hasta la actualidad, sólo puede apreciarse con el curso de la historia (Carrillo, 2019).

Es evidente que la práctica formal de la administración en la actualidad, es una labor cotidiana e ineludible en las empresas colombianas, es así como los gerentes se preocupan hoy día por desarrollar actividades de motivación e innovación al interior de sus organizaciones, esperando que esta dedicación administrativa se traduzca en materialización de objetivos empresariales (Barros, 2020).

En cuanto a las funciones del Administrador se debe decir que este debe interactuar con

otros Administradores para que la empresa funcione de manera eficiente. Este a su vez trata de crear planes financieros para que la empresa obtenga los recursos financieros y lograr así que la empresa pueda funcionar y expandir todas sus actividades. Debe saber Administrar los recursos financieros de la empresa para realizar operaciones propias de la empresa, manejar de forma adecuada la elección de productos y de los mercados de la empresa y la responsabilidad de la obtención de calidad a bajo costo y de manera eficiente (Quiroga, 2020).

La contabilidad es una disciplina que señala las normas y los procedimientos para ordenar, analizar y registrar las operaciones practicadas por las unidades económicas constituidas por un solo individuo o bajo la forma de sociedades civiles o mercantiles (Durango, 2016).

Los propósitos fundamentales de la contabilidad son los siguientes:

Establecer un control riguroso sobre cada uno de los recursos y las obligaciones del negocio.

Registrar, en forma clara y precisa, todas las operaciones efectuadas por la empresa durante el ejercicio fiscal.

Proporcionar, en cualquier momento, una imagen clara y verídica de la situación financiera que guarda el negocio.

Prever con bastante anticipación el futuro de la empresa (Durango, 2016).

La empresa es una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes y servicios de los demandantes. Se ha notado que, en la práctica, se puede encontrar una variedad de definiciones del término. Eso parece deberse, por lo menos en parte, que, a pesar de su

aparente simplicidad, el concepto es complejo (Sánchez, 2015).

El funcionamiento de la contabilidad es regulado por las normas contables, que, debido a diferencias de carácter fiscal, cultural, económicas y políticas, pueden ser muy diferentes en cada país, lo que dificulta la comparabilidad de la información publicada por las empresas en distintos países. Estas normas pueden ser aprobadas de forma legal o pueden estar reguladas por entidades privadas de carácter profesional. Su contenido incluye los principios, reglas y prácticas necesarias para preparar los estados financieros (Vargas, 2017).

Las características de la información contable, se definen en utilidad, confiabilidad y provisionalidad. De acuerdo con la primera característica, la información contable debe ser útil a todos sus usuarios, los cuales ciertamente son muy variados, de modo que cada uno de ellos puede tener particulares necesidades informativas. A fin de satisfacer esa variedad de interés la contabilidad está estructurada bajo un método que permite suministrar información mediante estados financieros principales, estados financieros secundarios o complementarios y reportes analíticos de uno o más elementos de dichos estados (Gerencie, 2021).

Las características básicas de los Libros de contabilidad deben remitirse, en principio, a una fecha de registro, una descripción del registro y unas columnas donde se registra el valor de acuerdo al concepto, ya sea entrada o salida (debe o haber). La tecnología actual agiliza el manejo de los libros contables, pues elimina el uso del registro manual, pero esto no quiere decir que pierda sus características enunciadas anteriormente (Rodríguez, 2015).

Fayol sostuvo que la administración tenía principios los actuales eran flexibles, que no son únicos y debe ser utilizados independientemente a las condiciones cambiantes o especiales, por esta razón basándose en su experiencia formula algunos principios de: División del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación del interés individual, remuneración, centralización, jerarquía, autoridad, orden, equidad, estabilidad, iniciativa, espíritu de grupo (Chiavenato, 2016).

Para Lozano “La planeación proporciona dirección, amortigua el impacto del cambio y establece estándares para ejercer el control”. Para planear eficazmente se requiere aplicación de una serie de técnicas, que permiten optimizar los recursos y lograr resultados eficientes (Lozano, 2018).

## **2.2 Enfoque legal**

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 25, dice que el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a su trabajo en condiciones dignas y justas. De igual forma se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en la sociedad (República de Colombia, 2019).

El Código del Comercio Colombiano, dice que se tendrá en calidad de comerciantes las personas que fomenten la ejecución de actos que tengan esa calidad, de igual forma, la sociedad será comercial, las sociedades que no contemplen en su objeto social actos mercantiles, serán civiles. Sin embargo, cualquiera que sea su objeto, las sociedades comerciales y civiles estarán

sujetas, para todos los efectos, a la legislación mercantil (Congreso de Colombia, 2020).

El Código Civil comprende las disposiciones legales sustantivas que determinan especialmente los derechos de los particulares y sus actuaciones entre ellos, el domicilio de los establecimientos, corporaciones y asociaciones reconocidas por la ley, es el lugar donde está situada su administración o dirección, salvo lo que dispusieren sus estatutos o leyes especiales (Congreso de Colombia, 2020).

Decreto 2649 de 1993, por el cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. el conjunto de conceptos básicos y de reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente sobre los asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas (República de Colombia, 2019).

### Capítulo 3. Presentación de resultados

#### 3.1 Actualización del marco Axiológico a la empresa Distribuciones Ortiz, buscando una mejora continua en su organización

**Actividad 1. Misión, Visión, Objetivos, Valores y Políticas de la empresa.** El marco axiológico es muy importante en la empresa ya que permite e incentiva la reflexión sobre los valores y los prejuicios, a fin de mejorar y guiar el desarrollo humano en las sociedades, siendo una rama dentro de la filosofía que se dedica al estudio de los valores.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe mencionar que la Distribuidora posee en la actualidad la siguiente misión: “Distribuciones Ortiz Ocaña, es una empresa que está dedicada a la comercializar de productos de consumo masivo, con un enfoque de satisfacción en las necesidades de sus clientes, materializado por un equipo de trabajo altamente calificado en el servicio integral al consumidor” (Distribuidora Ortiz, 2021).

De otra parte, la misión debe contener los siguientes componentes:

Ser amplia, concreta, motivadora y posible; por lo que se puede construir teniendo en cuenta las siguientes preguntas ¿Quiénes somos?, ¿Qué es la empresa? y lo ¿Qué aspira?

**Misión propuesta.** Distribuciones Ortiz tiene como razón de ser, llevar al consumidor productos alimenticios de alta calidad y valor agregado a precios competitivos con el objetivo de convertirse en modelo empresarial en la región de Ocaña.

La visión actual de la empresa es “la empresa tiene como proyección para el año 2025, ser reconocida en toda la población de Ocaña y sus pueblos aledaños, por su competitividad e innovación en el mercado, siendo la primera opción de compra para los clientes y ofrecer un servicio de una manera eficiente y eficaz” (Distribuidora Ortiz, 2021).

Por tanto, se debe mencionar que la visión debe poseer componentes específico que la hacen muy importante ya que muestra lo que se quiere lograr a largo plazo, reuniendo objetivos estratégicos, valores y metas, siendo una tarea muy importante que debe desarrollar el líder de la empresa.

**Visión propuesta.** Distribuciones Ortiz para el año 2027, quiere evolucionar de forma óptima y confiable con la distribución de productos de excelente calidad y el reconocimiento en toda la región de Ocaña.

En cuanto a los objetivos se tienen planteados los siguientes:

Brindar un buen servicio a excelente precio

Garantizar variedad de productos

Mejorar los tiempos de entrega de los productos

Satisfacer la necesidad de los clientes y consumidores

Superar las expectativas de los clientes

Garantizar productos de excelente calidad

**Objetivos propuestos.**

**Objetivos estratégicos.** Mantener el buen nombre como la empresa más importante en la distribución de alimentos de la región.

Ser modelo para otras empresas en todas las regiones del país

Diferenciar el modelo de negocio y crecer económica y financieramente

**Objetivos tácticos.** Aumentar las ventas en otras regiones del país

Implementar la venta de los productos a través de los medios virtuales

**Objetivos operacionales.** Mejorar la presencia de la distribuidora en la zona de Ocaña, cubriendo 100% del territorio

Fidelizar a los clientes a través del muestreo de productos y las promociones especiales

Capitalizar nuevos puntos de venta para la expansión del negocio en otras zonas.

De otra parte, se debe mencionar que los valores empresariales son el conjunto de principios éticos y profesionales que las empresas se comprometen a respetar durante toda su actividad económica.

**Valores empresariales propuestos.** Transparencia, honestidad, libertad, puntualidad en las entregas, excelencia, adaptabilidad, constancia, eficiencia y eficacia.

De acuerdo a las políticas empresariales, son los lineamientos o principios estructurados, en distintos niveles, que guían la toma de decisiones y la acción de una empresa.

**Políticas propuestas.** Facilitar posibles soluciones a las necesidades de la comunidad que se encuentre en el entorno de la empresa como resultado final de la misma.

Ofrecer precios accesibles al cliente.

Proporcionar a los colaboradores un ambiente agradable, reconfortante, seguro y divertido como parte del estímulo que les permite llevar a cabo una buena ejecución de sus labores diarias.

Facilitar y promocionar cursos de capacitación para los empleados

Rechazar la corrupción tanto en los cargos altos como medios de la organización.

**Actividad 2. Manuales de funciones a cada uno de los trabajadores, desde el área administrativa hasta la operativa.** El manual de funciones le permite a la distribuidora organizar de forma ordenada y eficiente el trabajo, como también el mismo debe mostrarse al colaborador con el objetivo que sea consciente de las tareas y responsabilidades que tiene su puesto de trabajo (Ver apéndice D).

**Actividad 3. Realizar el organigrama organizacional de la distribuidora.** Se propuso el organigrama de acuerdo a los cargos existentes en la empresa (Ver apéndice E)

**Actividad 4. Proponer el reglamento Interno de trabajo.** Para la propuesta del reglamento interno de trabajo se consultó en la Cámara de Comercio de Ocaña, en donde la asesora jurídica proporciono un modelo el cual fue adaptado a la Distribuidora Ortiz.

#### **Propuesta de reglamento interno de trabajo.**

De acuerdo con los art.104 y siguientes del Código sustantivo del trabajo, están obligados a tener un reglamento interno de trabajo todos los empleadores (personas naturales o jurídicas) que ocupen a más de cinco (5) trabajadores de carácter permanente, si la empresa es comercial; o las que ocupen a más de diez (10), si la empresa es industrial; o las que ocupen a más de 20, si la empresa está dedicada a actividades agrícolas, ganaderas o forestales (Ver apéndice A).

### **3.2 Plan de acción para la Empresa Distribuciones Ortiz**

**Actividad 1. Diagnóstico inicial de la situación actual de la distribuidora.** Como ya se había mencionado la distribuidora posee falencias en el manejo de clientes, caja de facturación, archivar, planificar, revisar actividades y coordinar otro más, además de hacer los reportes correspondientes a informes, balances, etcétera.

Por lo tanto, inicialmente se realizó una observación de los procesos de gestión y las relaciones de trabajo, mostrando debilidades evidentes como es la falta de una estrategia de mercado y ventas que les permita seguir en expansión con proyecciones preestablecidas, como también la necesidad de involucrar a los colaboradores de forma dinámica en la formación y capacitación del recurso humano.

**Actividad 2. Diseño de la encuesta a los empleados.** Para darle cumplimiento a esta actividad se diseñó una encuesta por medio de un cuestionario con preguntas de respuesta cerrada la cual se le aplicó a los colaboradores de la distribuidora (Ver apéndice B).

De otra parte, se implementó la encuesta a los empleados y a continuación se muestran los resultados.

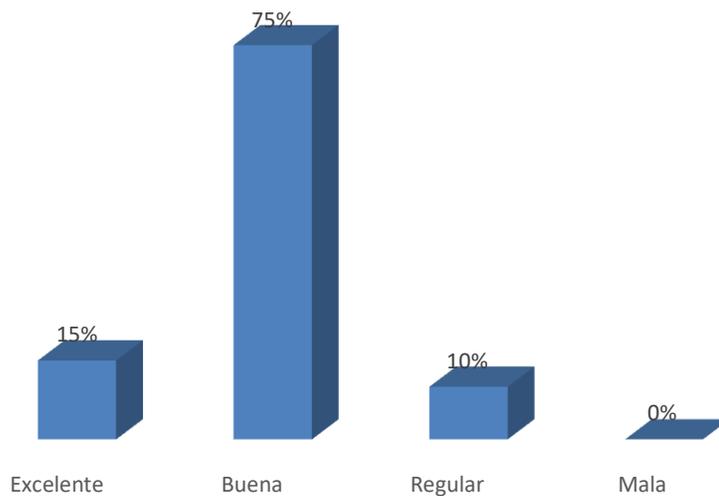
**Tabla 4**

<b>Situación financiera</b>		
CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	15%
Buena	15	75%
Regular	2	10%
Mala	0	0%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 2**

*Situación financiera*



*Nota.* El gráfico muestra la situación financiera. (2022)

Según los empleados de la distribuidora la situación financiera de la empresa es muy buena, lo cual se demuestra con los excelentes manejos contables que la han logrado mantener en el mercado laboral, de otra parte, un porcentaje importante dice que es excelente, ya que les ha permitido alcanzar un nivel de vida más elevado, aumentando la productividad y mejorando los ingresos.

**Tabla 5**

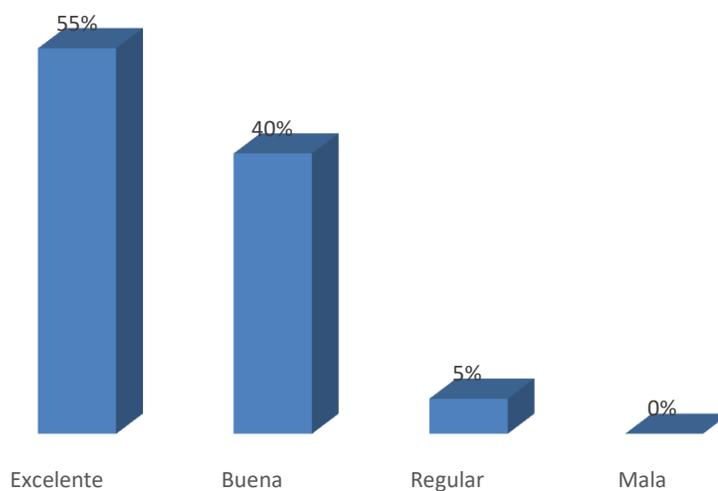
*Calificación a los aspectos administrativos*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	11	55%
Buena	8	40%
Regular	1	5%
Mala	0	0%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 3**

*Calificación a los aspectos administrativos*



*Nota.* El gráfico muestra la calificación de aspectos administrativos. (2022)

El 55% de las personas encuestadas dicen que los aspectos administrativos en la distribuidora son excelentes, de igual forma el 40% afirman que son buenos esto porque se lleva una adecuada planeación, dirección, ejecución y control de los procesos en la entidad.

**Tabla 6**

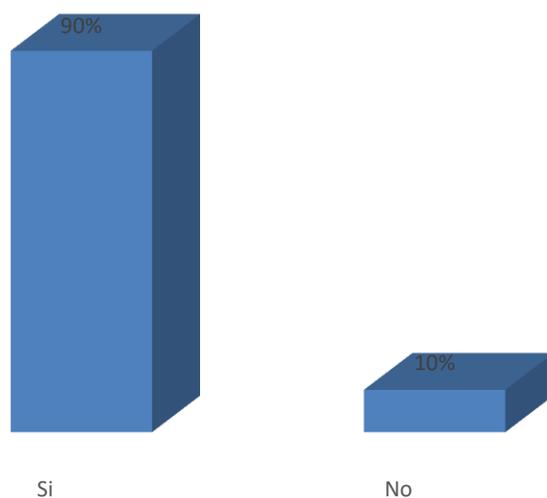
*Recursos económicos necesarios para el funcionamiento*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	90%
No	2	10%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 4**

*Recursos económicos necesarios para el funcionamiento*



*Nota.* El gráfico muestra los recursos económicos necesarios para el funcionamiento. (2022)

En cuanto al recurso económico necesario para el funcionamiento de la distribuidora se debe decir que el 90% de las personas encuestadas afirman que la entidad cuenta con el capital necesario para mantenerse y crecer en el mercado donde desarrolla sus actividades, mientras que el 10% manifiestan que les hace falta ser más fuertes financieramente, para tener la capacidad de

competir.

**Tabla 7**

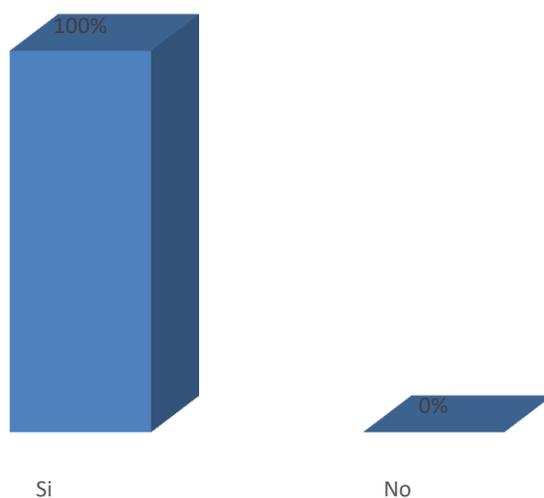
*Importante de realizar la evaluación periódica de sus recursos económicos*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 5**

*Importante de realizar la evaluación periódica de sus recursos económicos*



*Nota.* El gráfico muestra lo importante de realizar la evaluación periódica de sus recursos económicos. (2022)

El 100% de las personas encuestadas afirman que es muy importante realizar la evaluación periódica de los recursos económicos en la entidad ya que esta que permite que el empleado y el gerente identifiquen y discutan las áreas en las que se puede mejorar el desempeño. También puede ser una oportunidad importante para reforzar o aclarar las

expectativas que se tiene de la labor realizada.

**Tabla 8**

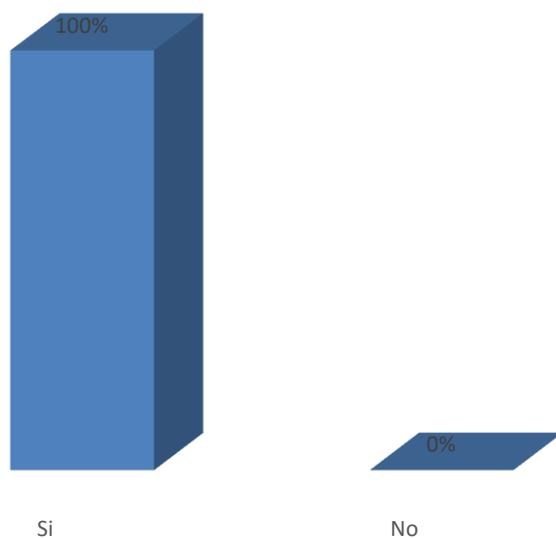
*Importancia de llevar la contabilidad de forma sistematizada*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 6**

*Importancia de llevar la contabilidad de forma sistematizada*



*Nota.* El gráfico muestra la importancia de llevar la contabilidad de forma sistematizada. (2022)

La totalidad de las personas encuestadas dicen que en la distribuidora es necesario llevar la contabilidad de forma sistematizada, ya que esta trae ventajas a la empresa como es la proporción de mayor rapidez en el manejo de volumen de operaciones y la reducción del número de errores.

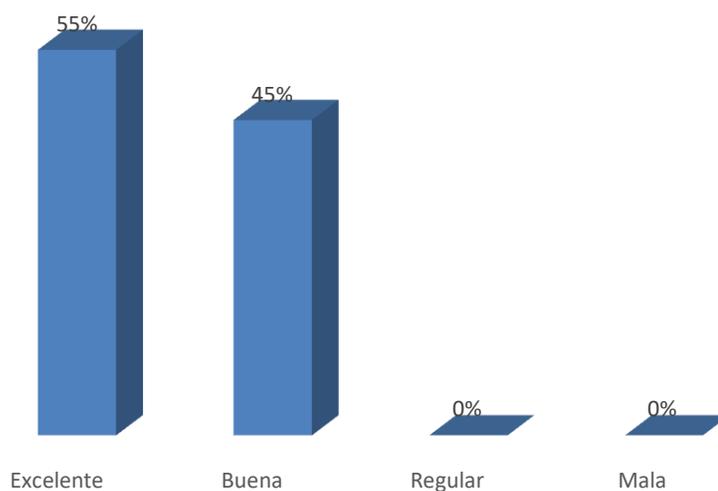
**Tabla 9***Calificación que se le da a los servicios prestados*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	11	55%
Buena	9	45%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 7**

Calificación que se le da a los servicios prestados



*Nota.* El gráfico muestra la calificación que se le da a los servicios prestados. (2022)

El 55% de las personas encuestadas afirman que el servicio prestado por la empresa es excelente y el 45% dicen que es bueno, con lo que se puede afirmar que es ofrecido a los clientes con calidad y logrando satisfacer las necesidades de los clientes y comunidad en general.

**Tabla 10**

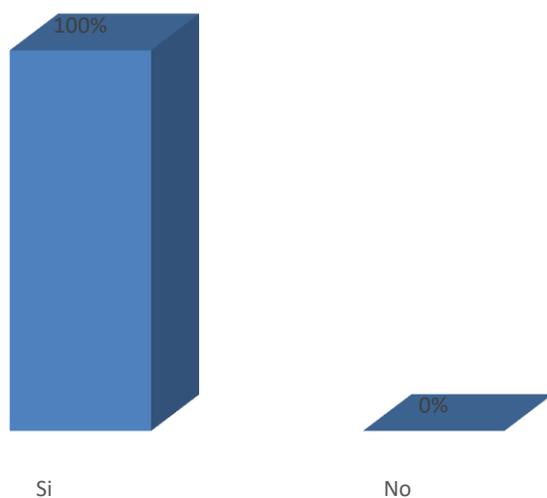
*Competencia de la empresa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 8**

*Competencia de la empresa*



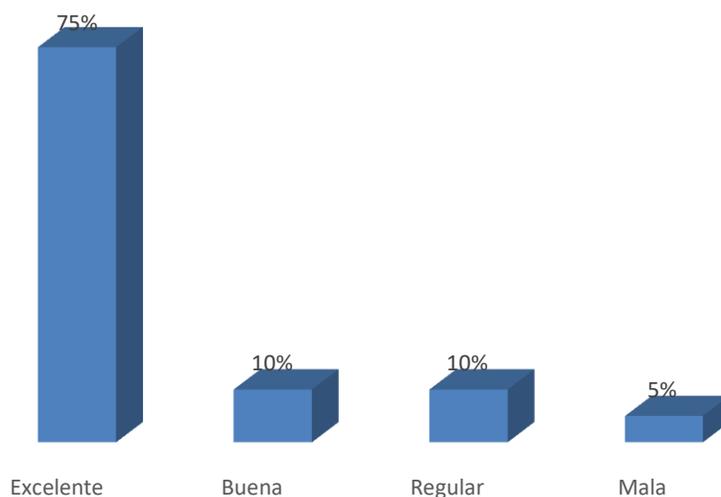
*Nota.* El gráfico muestra la competencia de la empresa. (2022)

La totalidad de los empleados afirman que la empresa es muy competitiva ya que en los años que lleva de estar funcionando en la ciudad de Ocaña se han preocupado por satisfacer las necesidades de los clientes con productos de óptima calidad y excelente servicio al cliente.

**Tabla 11***Calificación al sistema de recaudo*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	15	75%
Buena	2	10%
Regular	2	10%
Mala	1	5%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 9***Calificación al sistema de recaudo*

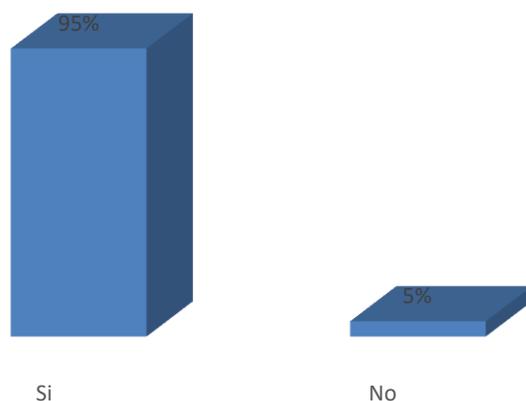
*Nota.* El gráfico muestra la Calificación al sistema de recaudo. (2022)

El 75% de las personas encuestada dicen que el sistema de recaudo de dineros que utiliza la empresa es excelente, mientras que el 10% dicen que es bueno y regular, con lo que se puede decir que en este aspecto se encuentran bien organizados.

**Tabla 12***Estrategias de cobro adecuadas*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	95%
No	1	5%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 10***Estrategias de cobro adecuadas*

*Nota.* El gráfico muestra las estrategias de cobro adecuadas. (2022)

Como lo muestra el resultado el 95% de las personas encuestadas manifiestan que las estrategias de cobro empleadas en la distribuidora son adecuadas para la actividad económica que se lleva a cabo a diario.

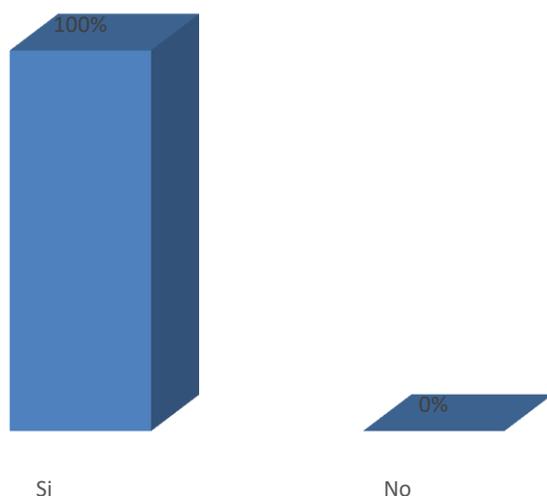
**Tabla 13***Importancia de llevar facturas y demás documentos contables*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 11**

*Importancia de llevar facturas y demás documentos contables*



Nota. El gráfico muestra la importancia de llevar facturas y demás documentos contables. (2022)

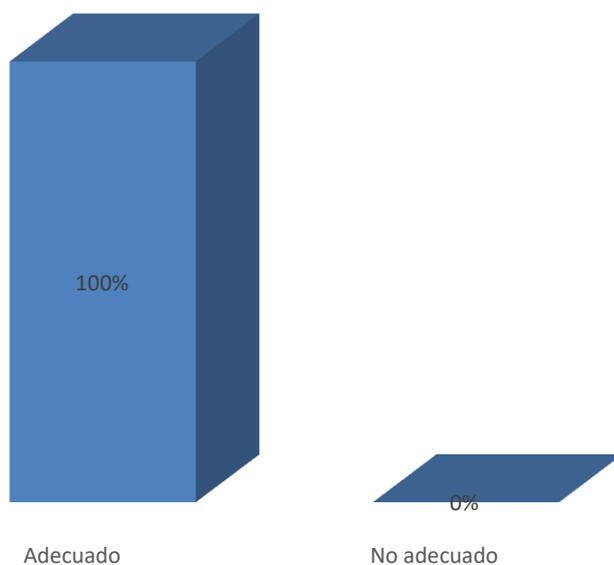
La totalidad de los encuestados muestran la importancia de llevar facturas y demás documentos contables, ya que estos tienen gran valor para mantener un apropiado control de todas las acciones que se realizan en una empresa, de igual forma, se permite el control de las operaciones practicadas por la empresa el comerciante y la comprobación de los asientos de contabilidad.

**Tabla 14**

*Forma de presentar los documentos*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuado	20	100%
No adecuado	0	0%
TOTAL	20	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 12***Forma de presentar los documentos*

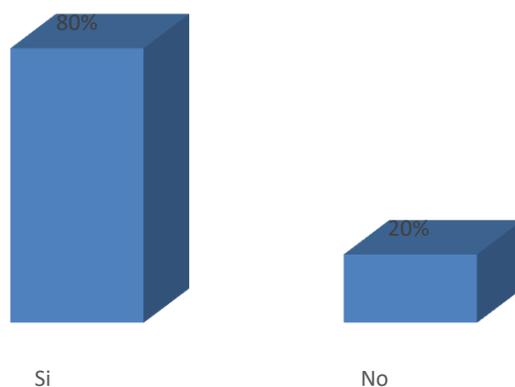
*Nota.* El gráfico muestra la forma de presentar los documentos. (2022)

El 100% de los encuestado dicen que la documentación de la empresa se presenta de forma adecuada, siendo estas fuentes fiables de información que garantizan la seguridad y la transparencia de las actuaciones administrativas.

**Tabla 15***Manual de funciones*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	80%
No	4	20%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 13***Manual de funciones*

*Nota.* El gráfico muestra el manual de funciones. (2022)

El 80% dicen que se cuenta con una manual de funciones definido para cada uno de los cargos de la empresa, mientras que el 20% afirman que desconocen dichos documentos.

**Tabla 16***Conocimiento del perfil de cada cargo en la empresa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	70%
No	6	30%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 14***Conocimiento del perfil de cada cargo en la empresa*

*Nota.* El gráfico muestra el conocimiento del perfil de cada cargo en la empresa. (2022)

La mayoría de los encuestados dicen que conocen el perfil de cada uno de los cargos en la empresa, mientras que el 30% desconocen dicho perfil.

**Tabla 17**

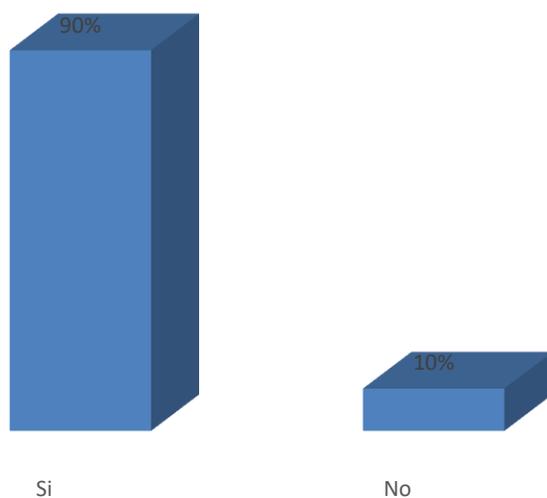
*Conocimiento de la jerarquía institucional de la empresa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	90%
No	2	10%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 15**

*Conocimiento de la jerarquía institucional de la empresa*



*Nota.* El gráfico muestra el conocimiento de la jerarquía institucional de la empresa. (2022)

La gran mayoría conoce la línea de mando de la empresa, es decir saben a quién le deben recibir órdenes, mientras que un pequeño porcentaje afirman desconocer la organización de la empresa, lo cual puede ser porque aún no han recibido capacitación al respecto porque hace poco fueron contratados.

**Tabla 18**

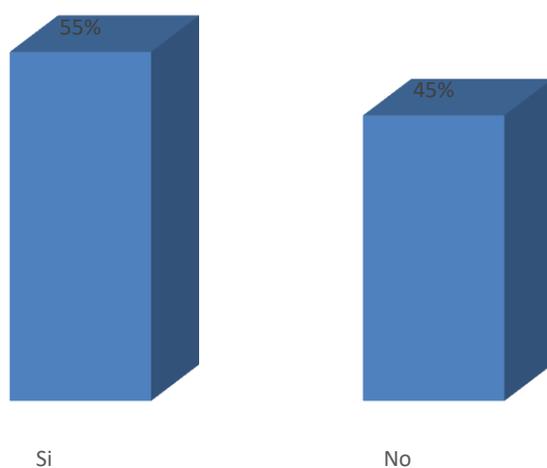
*Facilidad para conocer las fortalezas y debilidades de la empresa*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	55%
No	9	45%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora (2022)

**Figura 16**

*Facilidad para conocer las fortalezas y debilidades de la empresa*



*Nota.* El gráfico muestra la facilidad para conocer las fortalezas y debilidades de la empresa. (2022)

En esta pregunta se puede decir que existe facilidad para detectar las fortalezas y debilidades de la empresa, siendo esto indispensable para generar oportunidades de mejora, en la cual no sólo los colaboradores pueden crecer, sino también la empresa.

**Actividad 3. Crear las estrategias a aplicar para mejorar las ventas.** Para lograr mejorar las ventas en la empresa se debe hacer uso de las nuevas tecnologías, ya que las

empresas en la actualidad no pueden ser ajenas a la revolución de la tecnología y las nuevas formas de acceder a la compra, por lo tanto, se debe utilizar toda esta tecnología para potenciar las ventas que resulta esencial en cualquier estrategia comercial orientada a la consecución de los objetivos empresariales.

La definición de un mensaje de venta claro y persuasivo, lo anterior porque la meta de toda venta es facilitar la comunicación con el cliente potencial en un clima de confianza y cercanía dirigiendo la conversación hacia la venta, por lo que se debe emplear una escucha activa e inteligencia emocional.

La venta telefónica o Telemarketing siendo efectiva en las ventas, aunque todavía hay muchas empresas a las que les resulta complicado superar la barrera física de no tener cara a cara al cliente ya que esto dificulta la interacción y la conexión.

Usar el marketing de fidelización, por medio del cual se logra captar nuevos clientes supone un coste más elevado para las empresas que mantener a los ya existentes. Por su parte, apostar por técnicas de fidelización tiene consecuencias directas sobre la rentabilidad del negocio.

**Actividad 4. Plan de acción, con objetivos, actividades, meta, indicador, tiempo de medición y responsables.** Las empresas necesitan un plan de acciones para mejorar la visibilidad de los clientes potenciales o descubrir nuevos servicios a clientes habituales es, sin duda, la clave para un desarrollo de cualquier empresa.

**Tabla 19***Plan de acción*

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	TIEMPO DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Incrementar el margen de cobertura del mercado	Certificarse en calidad a través de la ISO 9001:2015  Hacer seguimiento a los procesos de la distribuidora	Lograr la cobertura del 80% de la población con productos de calidad	$\frac{\text{Total población beneficiada}}{\text{Total población}} \times 100$	Tres meses	Gerente
Capacitar a los colaboradores para implementar nuevas tecnologías	Talleres sobre nuevas técnicas y la implementación de nuevas tecnologías.	El 100% de los colaboradores	$\frac{\text{Total capacitados}}{\text{Total colaboradores}} \times 100$	Un semestre	Jefe de recursos humanos
Mejorar continuamente los procesos	Estar actualizando los requerimientos normativos	El 100%	$\frac{\text{Total clientes}}{\text{Total de personas conformes con los productos}} \times 100$	Un trimestre	Equipo técnico de gestión de calidad
Garantizar la aplicabilidad de los procesos	Estar actualizando los conocimientos en calidad a los colaboradores	El 100%	$\frac{\text{Total procesos aplicados}}{\text{Total calidad}} \times 100$	Un trimestre	Toda la organización
Implementar los protocolos de bioseguridad para mitigar los efectos de la pandemia	Motivar para el uso de elementos de protección personal.	El 100%	$\frac{\text{Total protocolos}}{\text{Total colaboradores}} \times 100$	Tres meses	Equipo de seguridad industrial y salud en el trabajo
Usar el marketing de fidelización	lograr captar nuevos clientes suponiendo un coste más elevado para las empresas que mantener a los ya existentes	El 50%	$\frac{\text{Total de estrategias de marketing}}{\text{Total colaboradores}} \times 100$	Seis meses	Jefe de ventas

*Nota.* La tabla contiene las estrategias de la distribuidora (2022)

### **3.3 Formatos de control de inventario ajustado a las necesidades de la empresa**

#### **Distribuciones Ortiz**

**Actividad 1. Formatos básicos contables implementados y su pertinencia para la actividad desarrollada en la distribuidora.** Al realizar la revisión de los formatos contables implementados en el desarrollo de la actividad de la distribuidora, se evidencio que estos no cuentan con las condiciones óptimas para el adecuado control, especialmente el formato de control de inventarios.

**Actividad 2. Formatos de control de inventarios.** En la actualidad, el control de inventarios de una empresa es una manera de organización y garantizar el ordenamiento del suministro y las cantidades correctas para satisfacer la demanda de los clientes.

Es por esto que el control de inventarios es la actividad de registro físico o digital de todos los productos o mercancías que una empresa almacena para la venta, teniendo como principal finalidad la organización de los productos, manteniendo un stock siempre.

## Formato de control de inventarios propuesto.

Figura 17

Formato control de inventarios

CONTROL DE INVENTARIO															
<u>CÓDIGO</u>	<u>PRODUCTO</u>	<u>UNIDADES DISPONIBLES EN EL INVENTARIO</u>	<u>PRECIO UNITARIO EN EL INVENTARIO</u>												
* Por favor selecciona el código de producto															
<u>MOVIMIENTO</u>	<u>FECHA</u> (DD/MM/AAAA)	<u>NRO. FACTURA</u>	<table border="1"> <thead> <tr> <th><u>Unidades*</u></th> <th><u>PRECIO UNIDAD*</u></th> <th><u>PRECIO TOTAL</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td><b>\$0,0</b></td> </tr> <tr> <td colspan="3">* Por favor registra la cantidad y Precio de Unidades</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><u>DESCRIPCIÓN</u></td> </tr> </tbody> </table>	<u>Unidades*</u>	<u>PRECIO UNIDAD*</u>	<u>PRECIO TOTAL</u>			<b>\$0,0</b>	* Por favor registra la cantidad y Precio de Unidades			<u>DESCRIPCIÓN</u>		
<u>Unidades*</u>	<u>PRECIO UNIDAD*</u>	<u>PRECIO TOTAL</u>													
		<b>\$0,0</b>													
* Por favor registra la cantidad y Precio de Unidades															
<u>DESCRIPCIÓN</u>															
Registrar Movimiento															

<u>PRODUCTOS EN INVENTARIO</u>			
CÓDIGO PRODUCTO	NOMBRE PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	UNIDADES

*Nota.* La figura contiene el formato propuesto (2022)

**Actividad 3. Formatos a la representante legal para su aprobación.** Teniendo en cuenta la propuesta del formato anterior este fue presentado por medio de una reunión a la gerente de la distribuidora, la cual afirmo que sería aprobado para su posterior implementación y así lograr tener un mejor control de los productos en la misma.

## Capítulo 4. Diagnóstico final

Al inicio del trabajo de pasantías se evidencio en la empresa Distribuidora Ortiz una gran falencia que la ha venido afectado ya que no cuenta con un plan de mercadeo definido que le ayude a la consecución de los objetivos generales relacionados con el mercado, debido a que casi siempre estos procesos de marketing se han desarrollado de forma muy tradicional.

Aunque se debe decir que la organización cuenta con herramientas de planificación que ayuda a la captación de nuevos clientes y el aumento de la facturación de sus productos, pero no se ha preocupado por mejorar los procesos y asegurar la permanencia de la empresa distribuidora Ortiz en el mercado donde se desarrolla, por lo tanto, se propuso la misión, visión, objetivos, valores, políticas, manuales de funcionamiento a cada uno de los trabajadores y organigrama para la distribuidora.

De otra parte, se propuso el reglamento interno de trabajo, se realizó un diagnóstico inicial de la situación actual, diseñando y aplicando encuesta a los empleados, lo que permitió crear estrategias consignadas en un plan de acción con objetivos, actividades, meta, indicadores, tiempo de medición y responsables.

Por último, se propuso un modelo de formato para el control de inventarios, el cual fue presentado a la representante legal y explicada su importancia para la distribuidora, dejando claro que los procesos son muy importantes en toda empresa ya que permiten coordinar acciones para el seguimiento de los procesos y estos a su vez se convierten en conocimiento importante para evolucionar hacia la proyección comercial de la entidad.

## Capítulo 5. Conclusiones

La actualización del marco axiológico en la empresa Distribuciones Ortiz, fue muy importante ya que se tuvo la oportunidad de proponer la misión, visión, objetivos, valores, políticas, manual de funcionamiento, organigrama y reglamento interno de trabajo, siendo estas herramientas indispensables para el adecuado funcionamiento de la entidad.

Proponer el plan de mercadeo digital anual para ser implementado en la Empresa Distribuciones Ortiz, es muy importante ya que este recae en la identificación de los intereses y las metas de la empresa, por lo que se muestra un plan de acción donde quedo estipulado los recursos que se van a utilizar para poder llevar a cabo el proceso y lograr el objetivo que se está buscando.

Por último, el diseño de formatos control de inventario ajustado a las necesidades de la empresa Distribuciones Ortiz, le permitirá tener una vigilancia optima de los productos que se encuentran bajo custodia en cada dependencia.

## Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda a la distribuidora Ortiz, la implementación de las herramientas administrativas propuestas como son la misión, visión, objetivos, valores, políticas, manuales de funciones, organigrama y reglamento interno de trabajo, con el objetivo de lograr una mejor organización.

De igual forma se propone que la empresa estudie e implemente el plan de mercadeo digital propuesto, para mejorar las ventas e ingresos y así asegurar su permanencia en el mercado donde desarrolla las actividades comerciales.

Por último y teniendo en cuenta que la representante legal aprobó el formato de control de inventarios ajustado a las necesidades de la empresa Distribuciones Ortiz, es necesario ser implementado lo antes posible con el fin de iniciar con la inspección real de los productos al igual que la cantidad con que se cuenta.

## Referencias

- Carrillo, M. (2019). *Antecedentes Históricos de la Administración y la Teoría Administrativa*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/antecedentes-historicos-de-la-administracion-y-la-teoria-administrativa/>.
- Chiavenato, I. (2016). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Méjico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Fundamentos de Administración*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.html>.
- Congreso de Colombia. (2020). *Código de Comercio*. Bogotá: Documentos oficiales.
- Durango, C. (25 de Mayo de 2016). *La contabilidad y sus fines*. Obtenido de <https://www.durangomas.mx/2016/05/la-contabilidad-y-sus-fines-fundamentales/>.
- Gerencie. (21 de Febrero de 2021). *Cualidades de la información contable*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/cualidades-de-la-informacion-contable.html>.
- Lozano, M. (2018). *Administración general*. Barranquilla: Edición de Prueba.
- Noriega, D. (12 de Diciembre de 2020). <https://diegonoriega.co/objetivos/>. Obtenido de ¿Qué son los objetivos empresariales y para qué sirven?
- Ortiz, S. (2021). *Información de la empresa*. Ocaña: Docuemntos de la empresa.
- Quiroga, M. (7 de Diciembre de 2020). *Administrador financiero*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/administrador-financiero.html>.
- República de Colombia. (2019). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Documentos nacionales.
- Rodríguez, A. (2015). *Implementación de un plan estratégico y manejo de registros contables para la Fundación los Años Dorados Olarte*. Bogotá: Universidad de La Salle.
- Sánchez, J. (2 de Diciembre de 2015). *Definición de empresa*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>.
- Santiago, A. (2017). *El papel de la administración en la evolución humana*. Santiago de Chile: Acotaciones.
- Vargas, C. (2017). *La globalización económica y contable: Su incidencia sobre la fiscalidad en Colombia*. Caracas: Universidad de los Andes.

## **Apéndices**

## Apéndice A. Reglamento interno de trabajo

### **CAPÍTULO I**

ART. 1°—El presente reglamento interno de trabajo prescrito por la empresa Distribuidora Ortiz, domiciliada en la Trasnversal 51 6 - 48 Ciudadela Norte, de la ciudad de Ocaña y a sus disposiciones quedan sometidas tanto la empresa como todos sus trabajadores. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

### **CAPÍTULO II**

#### **Condiciones de admisión**

ART. 2°—Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa Distribuidora Ortiz debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad según sea el caso.
- b) Autorización escrita del Ministerio de la Protección Social
- c) Certificado del último empleador
- d) Certificado de personas honorables

#### Período de prueba

ART. 3°—La empresa una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la empresa, las aptitudes del trabajador y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo (CST, art. 76).

ART. 4°—El período de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo (CST, art. 77, num. 1°).

ART. 5°—El período de prueba no puede exceder de dos (2) meses. En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a 1 año, el período de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses (L. 50/90, art. 7°).

ART. 6°—Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el trabajador continuare al servicio del empleador, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a este, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba (CST, art. 80).

### CAPÍTULO III

Trabajadores accidentales o transitorios

ART. 7°—Son meros trabajadores accidentales o transitorios, los que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa (CST, art. 6°).

### CAPÍTULO IV

Horario de trabajo

ART. 8º—Las horas de entrada y salida de los trabajadores son las que a continuación se expresan así:

Días laborables.

Ejemplos

Personal administrativo

Lunes a viernes

Mañana:

8:00 a.m. a 12:00 m.

Hora de almuerzo:

12:00 m. a 2:00 p.m.

Tarde:

2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Sábado

Hora de entrada:

Hora de salida:

## CAPÍTULO V

### Las horas extras y trabajo nocturno

ART. 9º—Trabajo ordinario y nocturno. Artículo 25 Ley 789 de 2002 que modificó el artículo 160 del Código Sustantivo del Trabajo.

ART. 10.—Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal (CST, art. 159).

ART. 11.—El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el artículo 163 del Código Sustantivo del Trabajo, sólo podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de la Protección Social o de una autoridad delegada por este (D. 13/67, art. 1º).

ART. 12.—Tasas y liquidación de recargos.

1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco por ciento (35%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno
2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.
3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno (L. 50/90, art. 24).

ART. 13.—La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 11 de este reglamento.

## CAPÍTULO VI

### Días de descanso legalmente obligatorios

ART. 14.—Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

ART. 15.—El descanso en los días domingos y los demás días expresados en el artículo 21 de este reglamento, tiene una duración mínima de 24 horas, salvo la excepción consagrada en el literal c) del artículo 20 de la Ley 50 de 1990 (L. 50/90, art. 25).

ART. 16.—Cuando por motivo de fiesta no determinada en la Ley 51 del 22 de diciembre de 1983, la empresa suspendiere el trabajo, está obligada a pagarlo como si se hubiere realizado (CST, art. 178).

#### Vacaciones remuneradas

ART. 17.—Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (CST, art. 186, num. 1º).

ART. 18.—La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso (CST, art. 187).

ART. 19.—Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (CST, art. 188).

ART. 20.—Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos

especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año (CST, art. 189).

ART. 21.—En todo caso, el trabajador gozará anualmente, por lo menos de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones, los que no son acumulables (CST, art. 190).

ART. 22.—Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas.

ART. 23.—Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (D. 13/67, art. 5°).

#### Permisos

ART. 24.—La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento.

## CAPÍTULO VII

Salario mínimo, convencional, lugar, días, horas de pagos y períodos que lo regulan

ART. 25.—Formas y libertad de estipulación:

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc.
2. No obstante lo dispuesto en los artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo del Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales.
3. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la seguridad social, ni de los aportes al SENA, ICBF, y cajas de compensación familiar, pero la base para efectuar los aportes parafiscales es el setenta por ciento (70%).
4. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación (L. 50/90, art. 18).

ART. 26.—Se denomina jornal el salario estipulado por días y sueldo, el estipulado con períodos mayores (CST, art. 133).

ART. 27.—Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después del cese (CST, art. 138, num. 1°).

ART. 28.—El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos.
2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado o a más tardar con el salario del período siguiente (CST, art. 134).

## CAPÍTULO VIII

Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo

ART. 29.—Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo.

ART. 30.—Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales o EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados.

ART. 31.—Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad.

ART. 32.—Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos

que para todos o algunos de ellos ordena la empresa en determinados casos.

ART. 33.—Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general.

ART. 34.—En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y tomará todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la EPS y la ARP.

ART. 35.—En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ART. 36.—Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales.

ART. 37.—En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, a la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y

Seguridad Social.

## CAPÍTULO IX

### Prescripciones de orden

ART. 38.—Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

- a) Respeto y subordinación a los superiores.
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo.
- c) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
- g) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
- h) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.
- i) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

## CAPÍTULO X

### Orden jerárquico

ART. 39.—El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa, es el siguiente: Ejemplo: gerente general, subgerente, director financiero, director talento humano director de operaciones, director comercial y director de calidad.

## CAPÍTULO XI

### Labores prohibidas para mujeres y menores

ART. 40.—Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres en trabajo de pintura industrial, que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos (CST, art. 242, ords. 2º y 3º).

ART. 41.—Los menores no podrán ser empleados en los trabajos que a continuación se enumeran, por cuanto suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física:

1. Trabajos que tengan que ver con sustancias tóxicas o nocivas para la salud.
2. Trabajos a temperaturas anormales o en ambientes contaminados o con insuficiente ventilación.
3. Trabajos subterráneos de minería de toda índole y en los que confluyen agentes nocivos, tales como contaminantes, desequilibrios térmicos, deficiencia de oxígeno a consecuencia de la oxidación o la gasificación.
4. Trabajos donde el menor de edad está expuesto a ruidos que sobrepasen ochenta (80) decibeles.

5. Trabajos donde se tenga que manipular con sustancias radiactivas, pinturas luminiscentes, rayos X, o que impliquen exposición a radiaciones ultravioletas, infrarrojas y emisiones de radiofrecuencia.
6. Todo tipo de labores que impliquen exposición a corrientes eléctricas de alto voltaje.
7. Trabajos submarinos.
8. Trabajo en basurero o en cualquier otro tipo de actividades donde se generen agentes biológicos patógenos.
9. Actividades que impliquen el manejo de sustancias explosivas, inflamables o cáusticas.
10. Trabajos en pañoleros o fogoneros, en los buques de transporte marítimo.
11. Trabajos en pintura industrial que entrañen el empleo de la cerusa, del sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos elementos.
12. Trabajos en máquinas esmeriladoras, afilado de herramientas, en muelas abrasivas de alta velocidad y en ocupaciones similares.
13. Trabajos en altos hornos, horno de fundición de metales, fábrica de acero, talleres de laminación, trabajos de forja, y en prensa pesada de metales.
14. Trabajos y operaciones que involucren la manipulación de cargas pesadas.
15. Trabajos relacionados con cambios de correas de transmisión, aceite, engrasado y otros trabajos próximos a transmisiones pesadas o de alta velocidad.
16. Trabajos en cizalladoras, cortadoras, laminadoras, tornos, fresadoras, troqueladoras, otras máquinas particularmente peligrosas.
17. Trabajos de vidrio y alfarería, trituración y mezclado de materia prima, trabajo de hornos, pulido y esmerilado en seco de vidriería, operaciones de limpieza por chorro de arena, trabajo en locales de vidriado y grabado, trabajos en la industria cerámica.

18. Trabajo de soldadura de gas y arco, corte con oxígeno en tanques o lugares confinados, en andamios o en molduras precalentadas.
19. Trabajos en fábricas de ladrillos, tubos y similares, moldeado de ladrillos a mano, trabajo en las prensas y hornos de ladrillos.
20. Trabajo en aquellas operaciones y/o procesos en donde se presenten altas temperaturas y humedad.
21. Trabajo en la industria metalúrgica de hierro y demás metales, en las operaciones y/o procesos donde se desprenden vapores o polvos tóxicos y en plantas de cemento.
22. Actividades agrícolas o agroindustriales que impliquen alto riesgo para la salud.
23. Las demás que señalen en forma específica los reglamentos del Ministerio de la Protección Social (D. 2737/89, arts. 245 y 246).

## CAPÍTULO XII

### Obligaciones especiales para la empresa y los trabajadores

ART. 42.—Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario.
2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y tiempos indicados.

7. Dar al trabajador que lo solicite.
8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso.
9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras.
10. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.
11. Conservar el puesto a los trabajadores que estén disfrutando de los descansos remunerados.
12. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.
13. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.
14. Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador (CST, art. 57).

ART. 43.—Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados.
2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones.
3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural.
4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
5. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones.
6. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo.
7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa
8. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (CST, art. 58).

ART. 44.—Se prohíbe a la empresa:

Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones.

ART. 45.—Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.
5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.
7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.
8. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (CST, art. 60).

## CAPÍTULO XIII

### Escala de faltas y sanciones disciplinarias

ART. 46.—La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo (CST, art. 114).

ART. 47.—Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias

ART. 48.—Constituyen faltas graves:

- a) El retardo hasta de 15 minutos en la hora de entrada
- b) La falta total del trabajador en la mañana o en el turno
- c) La falta total del trabajador a sus labores.
- d) Violación grave por parte del trabajador

ART. 49.—Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca (CST, art. 115).

ART. 50.—No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo (CST, art. 115).

#### CAPÍTULO XIV

Reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación

ART. 51.—Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo.

ART. 52.—Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

## CAPÍTULO XV

### Publicaciones

ART. 53.—Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de trabajo separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el reglamento debe fijarse la resolución aprobatoria (CST, art. 120).

## CAPÍTULO XVI

### Vigencia

ART. 54.—El presente reglamento entrará a regir 8 días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento (CST, art. 121).

## CAPÍTULO XVII

## Disposiciones finales

ART. 55.—Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido la empresa.

## CAPÍTULO XVIII

### Cláusulas ineficaces

ART. 56.—No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador (CST, art. 109).

## CAPÍTULO XIX

### Mecanismos de prevención del abuso laboral y procedimiento interno de solución

ART. 57.—Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva convivente, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

ART. 58.—En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la empresa ha

previsto los siguientes mecanismos

ART. 59.—Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para este procedimiento.

Fecha: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Representante legal: \_\_\_\_\_

Apéndice B. Encuesta dirigida a los clientes de la Distribuidora Ortiz.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo: Apoyar administrativa y contablemente en los procesos de la Empresa Distribuciones Ortiz, ubicada en Ocaña, Norte de Santander

1. Considera que la situación financiera actual de la empresa es:

Excelente\_\_\_\_, Buena\_\_\_\_, Regular\_\_\_\_, Mala\_\_\_\_

2. Que calificación le daría a la empresa, en su aspecto administrativo.

Excelente\_\_\_\_, Buena\_\_\_\_, Regular\_\_\_\_, Mala\_\_\_\_

3. ¿Usted cree que la empresa cuenta con los recursos económicos necesarios para su funcionamiento?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

4. ¿Considera que es importante que la empresa realice una evaluación periódica de sus recursos económicos?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

5. ¿Considera importante que la empresa lleve la contabilidad de forma sistematizada?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

6. ¿Qué calificación le da a los servicios prestados por la empresa?

Excelente\_\_\_\_, Buena\_\_\_\_, Regular\_\_\_\_, Mala\_\_\_\_

7. ¿Cree que la empresa en la actualidad es competitiva?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

8. El sistema de recaudo de dinero es:

Excelente\_\_\_\_, Buena\_\_\_\_, Regular\_\_\_\_, Mala\_\_\_\_

9. ¿Las estrategias de cobro de cuotas son adecuada?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

10 ¿Considera importante que la empresa lleve facturas y demás documentos contables?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

11. ¿La forma es que se presentan los documentos es:

Adecuado\_\_\_\_, no adecuado\_\_\_\_

12. ¿Conoce Usted si la empresa tiene un Manual de Funciones?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

13. ¿Conoce el perfil de su cargo de la empresa?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

14. ¿Conoce la Jerarquía institucional de la empresa?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

15. ¿Ha detectado fácilmente las fortalezas de la empresa en el área administrativa y contable?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

16. ¿Ha identificado las debilidades de la empresa el área administrativa y contable?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Apéndice C. Recuento fotográfico





Fuente. Autor de la pasantía

## Apéndice D. Manual de funciones

*Manual de funciones*


---

	<b>Identificación del cargo</b>
<b>Nombre del cargo</b>	Gerente
<b>Dependencia</b>	Gerencia general
<b>Reporta a</b>	
<b>Requisitos mínimos</b>	
	<b>Requisitos de formación</b>
Nivel. Profesional	
Título. Administrador de empresas	
Ubicación del cargo. Administrativo	
	<b>Requisitos de experiencia</b>
Experiencia. 1 año	
	<b>Funciones esenciales</b>
Contratar al personal en la empresa	
Establecer procesos y controles internos para llevar un correcto control dentro de la organización.	
Desarrollar la planificación estratégica del negocio.	
Negociar con otras empresas la distribución de sus productos, precios y demás.	
Estar pendiente y al día con cada área de la empresa.	
	<b>Competencias requeridas</b>
1) Pensamiento crítico	
2) Comunicación	
3) Creatividad	
4) Autocontrol	
5) Iniciativa	
6) Intuición	
7) Capacidad de planificar	
8) Capacidad de negociación	
9) Trabajo en equipo	
10) Liderazgo	
	<b>Identificación del cargo</b>
<b>Nombre del cargo</b>	Contador publico
<b>Dependencia</b>	Contable
<b>Reporta a</b>	Gerente general
<b>Requisitos mínimos</b>	
	<b>Requisitos de formación</b>
Nivel. Profesional	
Título. Contador público	
Ubicación del cargo. Contable	

---

---

### Requisitos de experiencia

Experiencia. 1 año

### Funciones esenciales

Llevar el control de los estados financieros.  
 Sacar las retenciones en la fuente, apoyado en el auxiliar administrativo.  
 Sacar el IVA de la empresa.  
 Manejar los libros contables.  
 Supervisar el software contable.  
 Realizar las transacciones contables.

### Competencias requeridas

- 1.- Liderazgo
- 2.- Creatividad
- 3.- Compromiso
- 4.- Responsabilidad
- 5.- Negociadores
- 6.- Intelectuales
- 7.- Conocimientos técnicos
- 8.- Trabajar en equipo
- 9.- Sintéticos
- 10.- Honestidad

### Identificación del cargo

**Nombre del cargo** Auxiliar de gerencia

**Dependencia** Gerencia

**Reporta a** Gerente general

### Requisitos mínimos

### Requisitos de formación

Nivel. Profesional  
 Título. Contador público  
 Ubicación del cargo. Contable

### Requisitos de experiencia

Experiencia. 1 año

### Funciones esenciales

Recibir efectivo de rutas, cuentas por cobrar y ventas de bodega.  
 Vender a clientes mayoristas.  
 Arqueo de caja.  
 Facturación electrónica.  
 Pago de nómina a empleados.  
 Manejo del software de la empresa.  
 Ingreso de facturas al sistema de la empresa.  
 Manejo del Stock de la empresa.  
 Pago y consignaciones a cuentas pendientes con proveedores.

---

---

### Competencias requeridas

Dar oportuna cuenta, por escrito  
 Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia  
 Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes  
 Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.  
 Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los estatutos

### Identificación del cargo

**Nombre del cargo** Asesores de venta  
**Dependencia** Área de ventas  
**Reporta a** Gerente general  
**Requisitos mínimos**

### Requisitos de formación

Nivel. Técnico  
 Título. Técnico en ventas  
 Ubicación del cargo. Área de ventas  
 Reporta a. Gerente general

### Requisitos de experiencia

Experiencia. 1 año

### Funciones esenciales

Supervisión de venta  
 Control de cartera de clientes de la empresa  
 Cobro a clientes en estado de mora

### Competencias requeridas

Tener interés por las ventas y las nuevas técnicas de ventas.  
 Ser una persona organizada y con capacidad para planificar.  
 Tener habilidades de comunicación y negociación.  
 Tener habilidades creativas.  
 Tener capacidad para resolver problemas y tolerancia al estrés.

---

### Identificación del cargo

**Nombre del cargo** Jefe de compras y bodega  
**Dependencia** Área de compras  
**Reporta a** Gerente general  
**Requisitos mínimos**

### Requisitos de formación

---

---

Nivel. Profesional

Título. Técnico en mercadeo

Ubicación del cargo. Área de compras

#### **Requisitos de experiencia**

Experiencia. 6 meses de experiencia.

#### **Funciones esenciales**

Control de inventario de la empresa

Organización de rutas

Realización de pedidos cuando se tiene un stock bajo de algún producto en específico (supervisado por gerencia)

Encargado de alistar las rutas que se despechan diariamente

Verificar que los pedidos hechos a proveedores lleguen completos y estén en buenas condiciones

Control de salida y entrada de productos

#### **Competencias requeridas**

Tener interés por las compras.

Ser una persona organizada y con capacidad para planificar.

Tener habilidades de comunicación y negociación.

Tener habilidades creativas.

Tener capacidad para resolver problemas

#### **Identificación del cargo**

**Nombre del cargo** Bodegueros

**Dependencia** Gerencia

**Reporta a** Gerente general

#### **Requisitos mínimos**

#### **Requisitos de formación**

Nivel. Bodeguero

Título. Bachiller

Ubicación del cargo. Gerencia

#### **Requisitos de experiencia**

Experiencia. 6 meses de experiencia.

#### **Funciones esenciales**

Alistar rutas que ya estén facturadas en el sistema (supervisado por el jefe de bodega)

Organización de bodega

Entregas de pedidos de clientes mayoristas

---

---

**Competencias requeridas**

Actitud discreta ante los documentos o archivos de interés para la empresa.

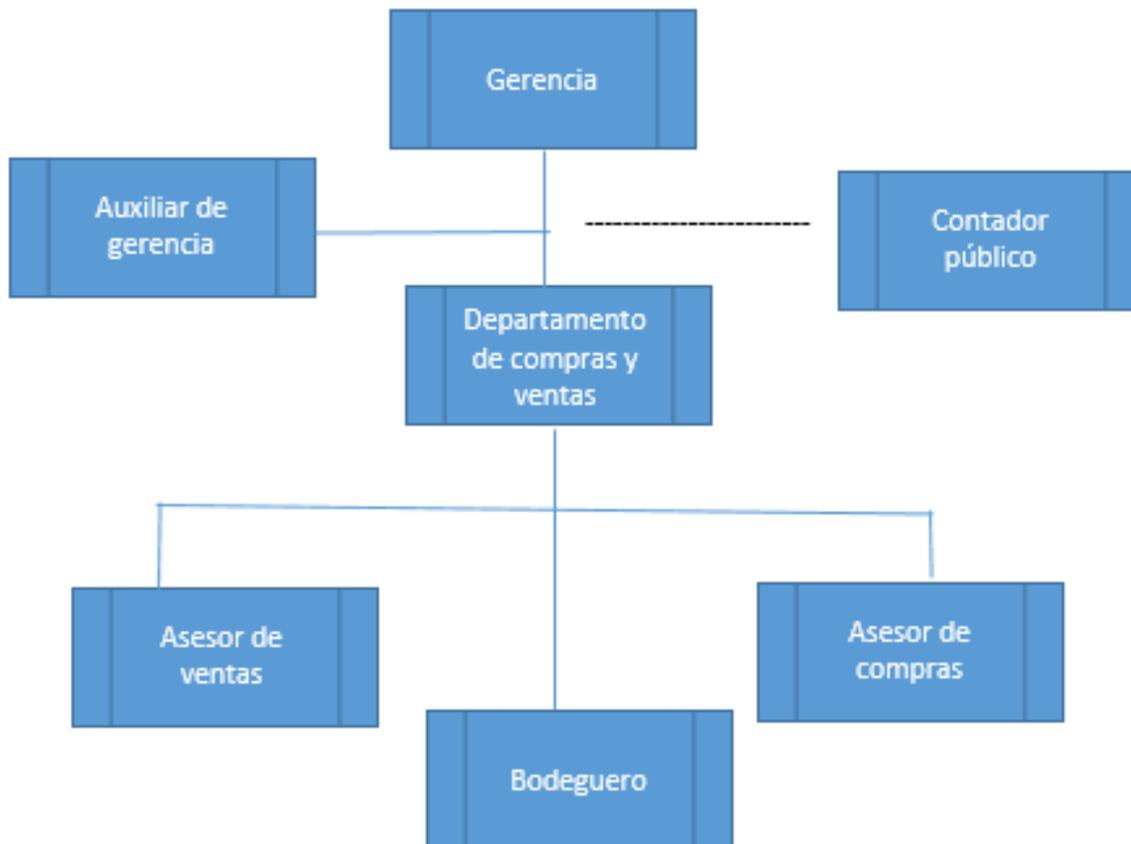
Mantener la organización, atención, control y pulcritud en todo momento.

Habilidad para trabajar en equipo.

---

*Nota.* La tabla contiene las funciones de los empleados

## Apéndice E. Organigrama



*Nota.* La figura contiene el organigrama propuesto

