RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Ascanio Ascanio Angie Natalia
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas
DIRECTOR	Castañeda Vergel Gladys
TÍTULO DE LA TESIS	Apoyo y asistencia administrativa, para el fortalecimiento del recurso humano en el Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S
TITULO EN INGLES	Support and administrative assistance, to strengthen human resources in the Romero Serrano S.A.S Business Group.

RESUMEN
(70 palabras)

El presente trabajo bajo modalidad pasantía, como objetivo principal busco generar apoyo y asistencia administrativa, para el fortalecimiento del recurso humano y de esta forma dar cumplimiento se expone tres específicos buscando de esta forma darle más celeridad a los procesos que se llevan a cabo en la organización. Cada uno de los objetivos se ejecutó de manera eficiente, contribuyendo en el apoyo administrativo.

RESUMEN EN INGLES

This work under internship mode, the main objective is to generate support and administrative assistance, to strengthen human resources and in this way fulfill three specific ones, seeking in this way to speed up the processes that are carried out in the organization. Each of the objectives were executed efficiently, contributing to administrative support.

PALABRAS CLAVES	Empresa, administrativo, recursos humanos, políticas
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Company, administrative, human resources, políticas

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 83	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 35	CD-ROM:

Apoyo y asistencia administrativa, para el fortalecimiento del recurso humano en el Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S

Ascanio Ascanio Angie Natalia

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

Administración de Empresas

Mag. Castañeda Vergel Gladys

26 Abril de 2024

Índice

1. Apoyo y asistencia administrativa, para el fortalecimiento del recurso humano en el Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S 9
1.1 Descripción breve 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 estructura organizacional 11
1.1.5 Descripción de la dependencia al que fue asignado. 13
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada 13
1.2.1 Planteamiento de problema 14
1.3 Objetivos de la pasantía 15
1.3.1 Objetivo general 15
1.3.2 Objetivos específicos 16
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar 16
1.5 Cronograma de actividades 18
2. Enfoque Referencial 19
2.1 Enfoque conceptual 19
2.1.1 Código de ética 19
2.1.2 Flujograma 20
2.1.3 Manual de funciones y procedimientos 20
2.1.4 Mapa estratégico 20
2.1.5 Misión 21
2.1.6 Nómina 21
2.1.7 Reglamento interno de trabajo 22
2.1.8 Visión de una empresa 22
2.2 Enfoque legal 23
2.2.1 Constitución Política de Colombia 23
2.2.2 Código de Comercio 24
2.2.3 Decreto 2649 de 1993 25
2.2.4 Ley 863 de 2003 26
2.2.5 Estatuto tributario 26

2.2.6 Ley 1314 del 2009 27
3. Informe de cumplimiento de trabajo 28
3.1 Presentación de resultados 28
3.1.1 Objetivo 1. Establecer un plan de mejoramiento al área de recurso humano del Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S 28
3.1.2 Objetivo 2. Diseñar y actualizar los diferentes procesos que se ejecutan en la empresa en el área de calidad. 46
3.1.3 Objetivo 3. fortalecer las funciones realizadas en el área administrativa 65
4. Diagnostico Final 72
5. Conclusiones 73
Recomendaciones 74
Referencias 75
Apéndice 77

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz DOFA Grupo Empresarial Romero Serrano 13

Tabla 2 Descripción de actividades Plan de trabajo.....16

Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama de la empresa 12
Figura 2 Descripción de las actividades asignadas..... 18
Figura 3 Organigrama de la empresa 28
Figura 4 Proceso de selección, vinculación y capacitación personal 29
Figura 5 Método de trabajo del proceso selección, vinculación y capacitación personal 30
Figura 6 Descripción de actividades del proceso selección, vinculación y capacitación personal30
Figura 7 Diagrama de flujo del proceso selección, vinculación y capacitación personal..... 38
Figura 8 Retiro de personal 32
Figura 9 Método de trabajo de retiro de personal 43
Figura 10 Diagrama de flujo de retiro de personal..... 33
Figura 11 Manual de funciones de los accionistas y perfil del cargo..... 34
Figura 12 Manual de funciones del revisor fiscal y perfil del cargo 34
Figura 13 Manual de funciones del contador y perfil del cargo..... 35
Figura 14 Manual de funciones del administrador y perfil del cargo..... 35
Figura 15 Manual de funciones del jefe de compra y auxiliar de compra..... 36
Figura 16 Manual de funciones del jefe de ventas y perfil del cargo..... 36
Figura 17 Manual de funciones del vendedor y bodeguero y perfil del cargo 37
Figura 18 matriz/control de entrenamiento 38
Figura 19 Políticas de bonificación 41
Figura 20 Políticas de bonificación subprograma estilos de vida saludable 42
Figura 21 Políticas de bonificación subprograma integracion y reconocimiento..... 42
Figura 22 Políticas de evaluacion de desempeño 43
Figura 23 Método de trabajo de evaluacion de desempeño 44
Figura 24 Diagrama de flujo de evaluacion de desempeño..... 44
Figura 25 Mapa estratègico para mejorar el rendimiento..... 47
Figura 26 Anàlisis de valores de la compañia..... 50
Figura 27 Mapa estratègico 52
Figura 28 Flujograma proceso de compra..... 62
Figura 29 Continuaciòn del proceso de compra..... 62
Figura 30 Proceso de compra final..... 63
Figura 31 Flujograma proceso de venta 63
Figura 32 Flujograma proceso de cartera..... 64
Figura 33 Flujograma proceso de tesoreria 64
Figura 34 Flujograma proceso de tesoreria final..... 65
Figura 35 Revision de indicadores y relaciones comerciales 71

Lista de Apéndice

Apéndice A Formato Incremento Salarial 78

Apéndice B Política de Calidad 79

Apéndice C Evidencias fotográficas 82

Resumen

Durante la realización de la pasantía en el GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S busco generar apoyo y asistencia administrativa, para el fortalecimiento del recurso humano y para logro del anterior objetivo se fijan algunos específicos buscando de esta forma darle más celeridad a los procesos que se llevan a cabo en la organización.

Por otro lado, la metodología que se llevó a cabo en el trabajo fue la observación, percibiendo el contexto en el que se trabaja, del mismo modo, se logra hacer parte del grupo observando y participando, y si mismo obteniendo información necesaria.

Finalmente, cada uno de los objetivos se ejecutaron de manera eficiente, contribuyendo en el apoyo administrativo.

Introducción

En el presente trabajo tiene como objetivo presentar el resultado de la pasantía realizada en el Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S. a través de los conocimientos adquiridos en la Universidad Francisco De Paula Santander - Ocaña, donde se ejecutó cada objetivo específico y actividades propuesta en el cronograma de actividades cumpliendo de manera rigorosa y satisfactoria.

El informe está conformado por cuatro capítulos específicos; el capítulo I que se describe de manera detallada la información general de la empresa y así mismo los objetivos y actividades que se llevaron a cabo durante el proceso de la pasantía, que es eje fundamental para realizar de manera exitosa este proceso.

En el capítulo II se ejecutó el enfoque referencial que como punto fundamental se llevó acabo, en el capítulo III se refleja los resultados de las actividades realizadas explicando de manera detallada cada punto que se ejecutó, y el capítulo IV se describe un diagnostico final del aporte que le realice a la empresa. Finalmente, las conclusiones que son el resultado del trabajo, recomendaciones sugerencias en pro de mejora y por ultimo las referencias bibliográficas.

1. Apoyo y asistencia administrativa, para el fortalecimiento del recurso humano en el Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S

1.1 Descripción breve de la empresa

La empresa Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S, es la fusión de dos personas naturales con dos empresas que ya existían en el mercado creadas por Nini Johana Romero Quintero y Ferney Serrano Pabón esposos que comerciaban de forma independiente con una trayectoria de más de 10 años. Hace 4 años se decidió unir para simplificar procesos, para mejorar la gestión y tener una mejor proyección hacia futuro, con una representación de acciones del 50% cada uno, esta organización nació con la idea de fusionar las empresas familiares en una sola, para así proteger el capital de cada socio, sin embargo, el proceso de consolidar las dos empresas toma su tiempo debido a las obligaciones financieras de cada uno de los socios que representan las diferentes empresas. Romero, N.J (comunicación personal, 21 de febrero 2022)

Es una empresa que se dedica a comercializar insumos agrícolas y a la compra y venta de café y cacao de agricultores para así vender a compañías a nivel nacional. Romero, N.J (comunicación personal, 21 de febrero 2022)

Se Comenzó con un equipo pequeño de tres personas y hoy por hoy oscilan alrededor de 20 personas vinculadas de manera directa e indirecta; es una empresa con un origen empírico y una gran ambición de poder lograr grandes cosas en el mercado nacional y regional. Con una amplia línea de productos con el fin de llegar a todo tipo de cliente contando con personal

capacitado que sabe asesorar y sustituir un producto. Romero, N.J (comunicación personal, 21 de febrero 2022)

1.1.1 Misión.

El ejercicio de la función administrativa, comercial y operativa se fundamenta en: "Somos un grupo empresarial dedicado a la comercialización de insumos agrícolas, café, cacao y artículos de ferretería, nuestro compromiso esta aliada con el agricultor, garantizándoles calidad, seguridad y buen servicio, para contribuir con el desarrollo de sus cultivos" (Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S, 2022)

1.1.2 Visión.

La tarea del equipo Romero Serrano es proyectar credibilidad y así lograr: "Ser un grupo empresarial consolidado y reconocido en el sector, por brindar productos de calidad, con el fin de incursionar en el mercado regional, nacional e internacional, atendiendo a las necesidades de nuestros proveedores y clientes" (Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S, 2022)

1.1.3 Objetivos de la empresa.

De acuerdo a lo anterior, el Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S apoya su funcionalidad en los siguientes objetivos:

- Ofrecerá productos de alta calidad con precios ajustados al mercado.
- Contará con diferentes estrategias de mercadeo que beneficiaran a los clientes y proveedores.

- Analizar el entorno en el que nos encontramos para generar estrategias con el fin de expandirnos a otros mercados.
- Ser una fuente de empleo e impulsar al pequeño productor a seguir cultivando y a seguir trayendo su producto a nuestra empresa. (Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S, 2022)

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

El Grupo Empresarial Romero Serrano está conformado por la Asamblea General de Accionistas, Gerente Representante Legal, Revisor Fiscal, Administración, Contador, el Departamento Comercial y de Producción. En primer parte se encuentra el Departamento Comercial que son las compras y ventas, que se desarrollan en Ocaña y Lourdes la compra de insumos agrícolas, café y cacao; y en cuanto a las ventas se realizan en Ocaña, Tibu y Cúcuta son las encargadas. Por otro lado, se encuentra el Departamento de Producción con un Control Operativo por parte de los Operarios delegados.

Asamblea General de Accionistas: Se encarga de tomar las decisiones pertinentes que lleven a la empresa cumplir con su objetivo, por medio de una planeación estratégica.

Gerente Representante Legal: Junto con su equipo de trabajo crea estrategias que beneficien el porvenir de la empresa administrando los diferentes recursos, además dirige los departamentos por debajo de si y direccionar la empresa al cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, estableciendo metas y tareas que determinen el rumbo y accionar de la organización.

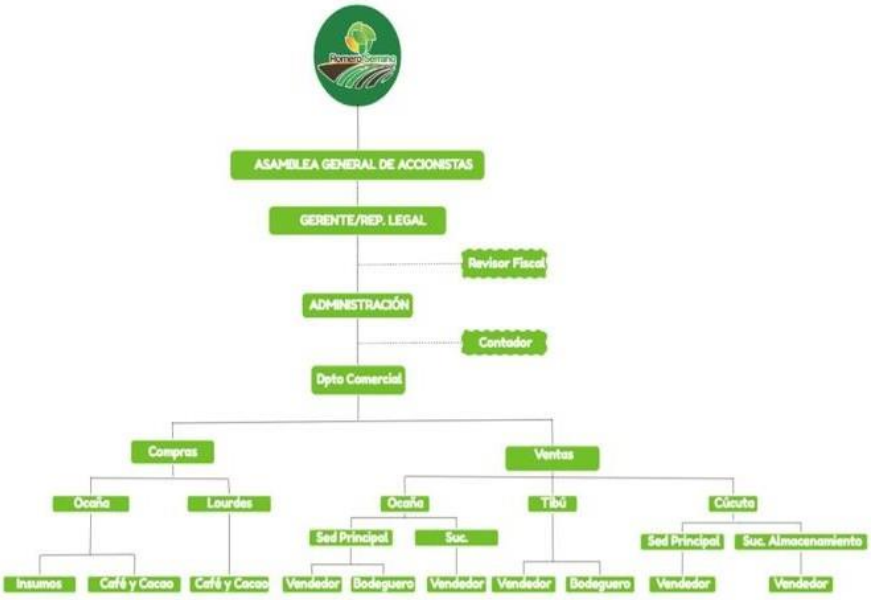
Departamento Contable: lo compone el revisor fiscal encargado de controlar, vigilar y auditar los procesos contables de la empresa bajo la norma establecida por las entidades nacionales; y en cuanto al contador que se encarga de regular y coordinar todos los registros y los procesos contables de la empresa.

Departamento Administrativo: dentro de sus funciones se encuentra el proceso administrativo, junto con las áreas financiera y tributaria, la cartera y tesorería y del recurso humano de la organización.

Departamento Comercial: la función principal en este departamento es realizar las compras de los productos e insumos que la empresa comercializa, para ser ofrecidos en las diferentes sucursales o puntos de venta.

Figura 1

Organigrama de la empresa



Fuente: Imagen suministrada por la administración GERSAS

1.1.5 Descripción de la dependencia al que fue asignado.

El departamento administrativo es el área donde se lleva a cabo la práctica, allí la empresa ejecuta todos los procesos relacionados a la planeación, organización, dirección y control, también se ejecutan procesos de la parte contable y financiera, con el fin de contribuir a que la empresa pueda cumplir los objetivos dentro de su actividad económica, que es la comercialización de insumos agrícolas, compra y venta de café cacao, por lo cual se crean y consolidan estrategias de mejoramiento.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.

Tabla 1 Matriz DOFA Grupo Empresarial Romero Serrano

	FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
	1. Ubicación estratégica del negocio. **2.** Personas con muchas capacidades para desempeñar las funciones, y con disposición de realizar tareas diferentes al cargo. **3.** Buena relación con proveedores y clientes. **4.** Cuentan con experiencia y reconocimiento en el mercado. **5.** Diversidad de proveedores **6.** Realiza exportaciones de café y cacao	**1.** Falencia en la actualización del área de calidad **2.** Inconsistencia en el manual de funciones y perfiles de los empleados **3.** No hay un buen proceso de políticas selección, contratación, inducción, capacitación entre otros**.** **4.** Falta de un plan de mejoramiento al área de recursos humanos **5.** No se tiene estratificado los tipos de clientes de acuerdo a la zona y línea de productos
OPORTUNIDADES	**ESTRATEGIAS FO**	**ESTRATEGIAS DO**
1. Brindar capacitaciones a los empleados en nuevos software o programas administrativos, contables y financieros. **2.** Expansión nacional e internacional de la empresa. **3.** Ofrecer nuevos productos al cliente **4.** Introducir pasantes que apoyen los procesos y propongan nuevas estrategias. **5.** Implementar el manual de funciones con base a los cargos de las diferentes áreas de la compañía. **6.** Ampliar la infraestructura	**F1O3: C**rear una línea de productos para generar una mayor rentabilidad en la empresa y así ofrecer nuevos productos al cliente. **F4O2:** Incorporar investigaciones de mercado con el propósito de incursionar en otros mercados nacionales o internacionales analizando la viabilidad de una ampliación de la empresa **F2O1:** Implementar sistemas contables que permitan optimizar el tiempo de forma efectiva	**D1O4:** Aprovechar el apoyo de los pasantes para implementar y actualizar información **D2O5:** Estructurar el manual de funciones para tener definido los cargos que cada trabajador debe desempeñar en la empresa **D3O1**: Implementar políticas de capacitaciones y cursos virtuales para mejorar los procesos
AMENAZAS	**ESTRATEGIAS FA**	**ESTRATEGIAS DA**

1. Incremento de la competencia con precios muy bajos. **2.** Fenómenos climáticos. **3.** Crisis económica **4.** Conflicto armado **5.** Ingreso al mercado de nuevas marcas **6.** Desinformación del cliente hacia la consolidación de las empresas naturales en una SAS.	**F4A3: A**provechar el reconocimiento de la empresa para lanzar campañas de marketing con nuevos productos a precios más accesibles **F2A1:** Junto a los proveedores dar asesoría al cliente sobre productos para que así no se valla para la competencia. **F1A4:** Hacer uso de páginas web para que los clientes puedan hacer sus compras virtuales.	**D1A6:** Aplicar las estrategias propuestas que permitan informar al cliente sobre la consolidación de las empresas naturales en una S.A.S **D4A4**: implementar nuevos reglamentos para el área de recursos humanos. **D5A5:** Fijar nuevas políticas para conocer mejor a nuestros clientes y así tener ventaja ante los competidores.

Nota: la tabla contiene la información acerca de la matriz DOFA Grupo Empresarial Romero Serrano

Fuente: información del análisis preliminar a la dependencia. Ascanio A.N (2022).

1.2.1 Planteamiento de problema.

El recurso humano en las empresas se ha convertido en el elemento primordial a la hora de tomar ventaja de manera competitiva, lo que hace que sea el componente esencial en todo tipo de organización. Según dice (González, 2017), "este elemento común es el gran diferenciador que hace que haya competitividad puesto que esta debe demostrarse, medirse y comparar; en las organizaciones ésta puede estar medida ya sea en los servicios o productos ofrecidos a los clientes" (p.7). Es así que según lo expresa este autor, más que ser productivo, se debe ser competitivo, ya que es el reflejo de la consecución de las metas y objetivos establecidos.
De esta manera, hoy en día quienes dirigen una empresa, cuentan con un desafío el cual está basado en la dirección adecuada del recurso humano, la cual debe ir enfocada en el alcance de la eficiencia y la eficacia en las labores que en ella se desarrollen, esto buscando un rendimiento y ventaja competitiva, fundamentado en valor agregado.

En este orden de ideas, es importante mencionar el Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S, el cual es una empresa que se dedica a la comercialización de insumos agrícolas y a la compra y venta de café y cacao de los agricultores para así vender a compañías a nivel nacional,

de tal forma que en los últimos años ha estado creando estrategias de crecimiento para posicionarse mejor en el mercado. Sus comienzos fueron con un equipo pequeño de 3 personas y hoy por hoy oscilan alrededor de 20 personas vinculadas; es una empresa con un origen empírico y una gran ambición de poder lograr grandes cosas en el mercado nacional y regional. Con una amplia línea de productos con el fin de llegar a todo tipo de cliente contando con personal capacitado que sabe asesorar y sustituir un producto.

Es así que en los procesos internos que se desarrollan por parte del Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S., especialmente en lo que refiere al área de talento humano, existen falencias que impiden el mejoramiento continuo y en muchas ocasiones entorpecen los procesos en su curso normal. De ahí que se quiere durante el período de pasantía, realizar apoyo al fortalecimiento y/o mejora específicamente de los procesos que desde ese punto se desarrollan, tomando como base la premisa de que depende del equipo de trabajo con el que se cuente, cómo estén organizadas sus funciones y así mismo la articulación hacia el logro de sus objetivos.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo general

Apoyo y asistencia administrativa, para el fortalecimiento del recurso humano en el Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer un plan de mejoramiento al área de recurso humano del Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S

Diseñar y actualizar los diferentes procesos que se ejecutan en la empresa en el área de calidad

Fortalecer las funciones realizadas en el área administrativa

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

Tabla 2 Descripción de actividades Plan de trabajo

Objetivo General	Objetivo Específico	Actividades
	Establecer un plan de mejoramiento al área de recurso humano del Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S	1. Actualizar organigrama 2. Acompañar en el proceso de definición de Políticas de reclutamiento, selección, contratación, inducción, entrenamiento, capacitación y retiro de personal. 3. Organizar los manuales de funciones y perfiles requeridos para el desempeño de los distintos cargos en las áreas de la compañía. 4. Diseñar la matriz/control del entrenamiento a los empleados aplicables en 2022. 5. Estructurar las Políticas de bonificación y tipos de compensaciones para los empleados (incentivos). 6. Definir políticas de evaluación de desempeño a los empleados. 7. Diseñar soporte de aprobación de incrementos salariales para el año 2022.

Diseñar y actualizar los diferentes procesos que se ejecutan en la empresa en el área de calidad	8. Realizar los objetivos, estrategias y mapa estratégico. 9. Actualizar la misión, visión, objetivos, valores de la compañía. 10. Analizar la difusión de los valores, misión, visión, objetivos y política de calidad a los empleados durante este año 11. Apoyar en el diseño de la política de calidad de la Compañía, código de buen gobierno y/o transparencia. 12. Participar en la implementación del código de ética. 13. Analizar la necesidad del reglamento interno de trabajo. 14. Diseñar flujogramas actualizados de los procesos: compras, ventas, recaudos, cartera, administración de recursos humanos, nomina, tesorería, pagos, cuentas por pagar, administración de inventarios, costeo y contratación
Fortalecer las funciones realizadas en el área administrativa	15. Fijar políticas comerciales, contables, impositivas. 16. Estratificar los tipos de clientes de acuerdo a zonas, líneas de productos y tamaño de la venta 17. Definir procedimiento para el establecimiento de indicadores y revisión de las relaciones comerciales.

Nota: Estructura de trabajo para desarrollar durante la pasantía. Ascanio A.N (2022)

1.5 Cronograma de actividades

Figura 2

Descripción de las actividades asignadas

No. ACT	ACTIVIDAD	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Actualizar Organigrama																
2	Acompañar el proceso de definicion de Políticas de reclutamiento, selección, contratación, inducción, entrenamiento, capacitación y retiro de personal.																
3	Organizar los manuales de funciones y perfiles requeridos para el desempeño de los distintos cargos en las áreas de la compañía.																
4	Diseñar la matriz/control del entrenamiento a los empleados aplicables en 2022.																
5	Estructurar las Políticas de bonificación y tipos de compensaciones para los empleados (incentivos).																
6	Definir políticas de evaluación de desempeño a los empleados.																
7	Diseñar soporte de aprobación de incrementos salariales para el año 2022.																
8	Realizar los objetivos, estrategias y mapa estratégico.																
9	Actualizar la misión, visión, objetivos, valores de la compañía.																
10	Analizar la difusión de los valores, misión, visión, objetivos y política de calidad a los empleados durante este año																
11	Apoyar en el diseño de la política de calidad de la Compañía, código de buen gobierno y/o transparencia.																
12	Participar en la implementación del código de ética.																
13	Analizar la necesidad del reglamento interno de trabajo.																
14	Diseñar flujogramas actualizados de los procesos: compras, ventas, recaudos, cartera, administración de recursos humanos, nomina, tesorería, pagos, cuentas por pagar, administración de inventarios, costeo y contratación																
15	Fijar Políticas comerciales, contables, impositivas.																
16	Estratificar los tipos de clientes de acuerdo a zonas, líneas de productos y tamaño de la venta																
17	Definir Procedimiento para el establecimiento de indicadores y revisión de las relaciones comerciales.																

Fuente. Estructura del trabajo tomada por la pasante del proyecto

2. Enfoque Referencial

2.1 Enfoque conceptual

2.1.1 Código de ética

El Código de Ética se considera como la herramienta que ayuda a comprender los principios morales y profesionales para el ejercicio de sus actividades de manera digna, permitiendo así desempeñar mejor su trabajo como un bien común; y aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), el código supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio. (Contraloría General de la República, 2021, pág. 7)

El código de ética sirve para: fortalecer la cultura del servicio, fomentar el diálogo reflexivo sobre los ideales de convivencia, de integración, reflexión, participación, solidaridad y democracia, a medida que vamos construyendo el bien común; humanizar la gestión pública mediante la priorización y aplicación de los principios y valores éticos; además, para que nos reconozcamos mutuamente y sigamos construyendo un país con mayores oportunidades, para que la función pública se reivindique y no sólo se rija por los preceptos jurídicos, sino también por el cúmulo de sentimientos, emociones y también acciones de hombres y mujeres, para quienes servir a la ciudadanía, es una responsabilidad, no un privilegio, locual da sentido a sus vidas. (Contraloría General de la República, 2021, pág. 7)

2.1.2 Flujograma

El flujograma, conocido también como diagrama de flujo, es aquella herramienta que se utiliza para representar la secuencia que tienen las actividades en un proceso. Para ello, muestra el comienzo del proceso, los puntos de decisión y el final del mismo. Todo ello proporciona una visualización del funcionamiento del proceso, volviendo la descripción más intuitiva y analítica. Esta herramienta también expresa el flujo de la información, los materiales, las derivaciones del proceso y el número de pasos. (Esan Business, 2019, pág. 5)

2.1.3 Manual de funciones y procedimientos

El manual de funciones es aquella herramienta administrativa que toda organización requiere para el control de sus actividades y el mantenimiento de los recursos, mediante la emisión de lineamientos y políticas de las empresas con relación al giro propio de sus actividades, ya sea a la producción de bienes o de servicios; este documento enfoca principalmente a la administración de los recursos humanos, principal componente de la estructura organizacional, ya que a través del desempeño y aporte cotidiano en el trabajo, permitirá el cumplimiento de objetivos y metas, así también, contribuyan al mejoramiento y desarrollo de la empresa. (Ramos, 2018, pág. 7).

2.1.4 Mapa estratégico

Es una herramienta que permite a las organizaciones describir y comunicar sus estrategias. Los mapas estratégicos también sirven como una base adecuada para el desarrollo de medidas financieras y no financieras que pueden utilizarse para monitorear la ejecución y funcionamiento de la estrategia. (Santos, 2022, pág. 17)

Esta herramienta puede ser utilizada de manera independiente para representar la estrategia de negocio. Sin embargo, su valor real es cuando se utilizan como parte de un proceso sistemático de gestión estratégica que alinea los objetivos de una empresa e individuales con una misión definida y los resultados estratégicos deseados. (Santos, 2022)

2.1.5 Misión

Es la descripción de lo que una empresa quiere hacer por sus clientes en la actualidad. El objetivo propuesto debe responder a ciertas preguntas: ¿Quiénes somos?, ¿qué hacemos? y ¿por qué estamos aquí?

Para Santiago (2017), "la misión empresarial es un importante elemento de la planificación estratégica. Porque, a través de ella, se declaran públicamente la razón de ser de la misma y se formularán objetivos que servirán como referente durante un periodo de tiempo importante" (p.3).

Desde el punto de vista del marketing y la comunicación corporativa, la misión ha adquirido una relevancia mayor. Y es que, de cara al cliente, la declaración de misión refleja las necesidades que intentan satisfacer y los beneficios que proveen con sus productos o servicios.

2.1.6 Nómina

La nómina es un escrito en el cual un empresario relaciona salarios, deducciones, valor neto pagado, aportes parafiscales y apropiaciones de los empleados que han trabajado en un

periodo determinado. “En éste documento se tratará de dejar claro en qué consisten las deducciones de nómina y cuáles son ya que es muy común recibir inquietudes de los usuarios respecto a las apropiaciones y las deducciones de Nómina” (Siesa, 2015).

2.1.7 Reglamento interno de trabajo

El Reglamento Interno de Trabajo, tal como lo define el artículo 104 del Código Sustantivo del Trabajo, es un documento en el cual las empresas reúnen las circunstancias y condiciones sobre las cuales se regirá el desarrollo de las labores que se prestan por parte de los trabajadores al empleador. (Empitalito, 2020, pág. 2)

Artículo 104: “Definición de Reglamento Interno de Trabajo: Reglamento de trabajo es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y sus trabajadores en la prestación del servicio” (Ministerio del Trabajo, 1992, pág. 37).

2.1.8 Visión de una empresa

La visión se refiere al camino que la empresa desea dirigirse a largo plazo. Su definición sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento y las de competitividad. Es así que la empresa debe preguntarse ¿dónde aspira a estar al lograr su misión? De esta manera se convertirá en el motor y la guía de la organización hacia el estado deseado para el futuro. (Ropero, 2017, pág. 4)

2.2 Enfoque legal

2.2.1 Constitución Política de Colombia

Artículo 26. “Toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las profesiones. Las ocupaciones, artes y oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo social” (Congreso de Colombia, 2008).

Artículo 38. Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad. Ver la Exposición de Motivos de la Ley 743 de 2002

Artículo 39. Para el Congreso de Colombia (2008), “Los trabajadores y empleadores tienen derecho a constituir sindicatos o asociaciones, sin intervención del Estado. Su reconocimiento jurídico se producirá con la simple inscripción del acta de constitución. La estructura interna y el funcionamiento de los sindicatos y organizaciones sociales y gremiales se sujetarán al orden legal y a los principios democráticos”.

“La cancelación o la suspensión de la personería jurídica sólo proceden por vía judicial. Se reconoce a los representantes sindicales el fuero y las demás garantías necesarias para el cumplimiento de su gestión. No gozan del derecho de asociación sindical los miembros de la Fuerza Pública”. (Congreso de Colombia, 2008)

2.2.2 Código de Comercio

Decreto 410 de 1971 (Función Pública, 2017). Por el cual se expide el Código de Comercio. Régimen de Sociedades, requisitos formales para la elaboración de actas. Concordancia con el artículo 42, Decreto 2150/95

Artículo 51. Comprobantes y correspondencia. Harán parte integrante de la contabilidad todos los comprobantes que sirvan de respaldo a las partidas asentadas en los libros, así como la correspondencia directamente relacionada con los negocios.

Artículo 55. "Obligatoriedad de conservar los comprobantes de los asientos contables. El comerciante conservará archivados y ordenados los comprobantes de los asientos de sus libros de contabilidad, de manera que en cualquier momento se facilite verificar su exactitud" (Secretaría del Senado, 2010).

Artículo 60. Conservación de los libros y papeles contables. La Secretaría del Senado (2010), afirma:

Los libros y papeles a que se refiere este Capítulo deberán ser conservados cuando menos por diez años, contados desde el cierre de aquéllos o la fecha del último asiento, documento o comprobante. Transcurrido este lapso, podrán ser destruidos por el comerciante, siempre que por cualquier medio técnico adecuado garantice su reproducción exacta. Además, ante la cámara de comercio donde fueron registrados los libros se verificará la exactitud de la reproducción de la copia, y el secretario de la misma firmará acta en la que anotará los libros y papeles que se destruyeron y el procedimiento utilizado para su reproducción.

"Cuando se expida copia de un documento conservado como se prevé en este artículo, se hará constar el cumplimiento de las formalidades anteriores" (Secretaría del Senado, 2010).

2.2.3 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" (Superfinanciera, 1993).

Artículo 1. Definición. La Superfinanciera (1993), la define como:

De conformidad con el artículo 68 de la Ley 43 de 1990, se entiende por 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. Apoyándose en ellos, la contabilidad permite identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar, las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna.

Artículo 4. "Cualidades de la información contable. Para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, la información contable debe ser comprensible y útil. En ciertos casos se requiere, además, que la información sea comparable" (Superfinanciera, 1993).

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

La información es útil cuando es pertinente y confiable.

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

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

La información es comparable cuando ha sido preparada sobre bases uniformes. (Superfinanciera, 1993)

2.2.4 Ley 863 de 2003

"Por la cual se establecen normas tributarias, aduaneras, fiscales y de control para estimular el crecimiento económico y el saneamiento de las finanzas públicas". (Congreso de la República, 2003)

Parágrafo Transitorio. Éste sostiene puntualmente: "Los responsables del Impuesto sobre las Ventas pertenecientes al Régimen Simplificado que a la fecha de entrada en vigencia de esta ley no se hubieren inscrito en el Registro Único Tributario, RUT, tendrán oportunidad de inscribirse sin que haya lugar a la imposición de sanciones, antes del vencimiento de los plazos para la actualización del RUT". (Congreso de la República, 2003)

2.2.5 Estatuto tributario

Obligación tributaria. Ésta expresa puntualmente: Articulo 1o. "Origen de la obligación sustancial. La obligación tributaria sustancial se origina al realizarse el presupuesto o los presupuestos previstos en la ley como generadores del impuesto y ella tiene por objeto el pago del tributo". (Sena, 1989)

Sujetos pasivos. Articulo 2o. Contribuyentes. “Son contribuyentes o responsables directos del pago del tributo los sujetos respecto de quienes se realiza el hecho generador de la obligación sustancial” (Sena, 1989).

Articulo 3o. Responsables. “Son responsables para efectos del impuesto de timbre, las personas que, sin tener el carácter de contribuyentes, deben cumplir obligaciones de éstos por disposición expresa de la ley” (Sena, 1989).

Articulo 4o. sinonimos. “Para fines del impuesto sobre las ventas se consideran sinónimos los términos contribuyente y responsable” (Sena, 1989).

2.2.6 Ley 1314 del 2009

“Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptadas en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento” (Secretaría del Senado, 2009).

Así mismo, la Secretaría del Senado (2009), afirma que:

> Esta norma consiste en “la convergencia con estándares de contabilidad y aseguramiento de la información de alta calidad, reconocidos internacionalmente”, lo cual le permitirá a los empresarios del país y a los Contadores Públicos, inscribirse desde el reconocimiento del entorno nacional en el proceso de la globalización económica. Lo que indica que se reglamenta la convergencia de las normas contables en Colombia con las internacionales. (p.2)

3. Informe de cumplimiento de trabajo

Este capítulo posee las actividades desarrolladas y el cual le da validez a cada uno de los objetivos establecidos en el plan de trabajo de la pasantía en el Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S, y los resultados se muestran aquí.

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Objetivo 1. Establecer un plan de mejoramiento al área de recurso humano del Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S.

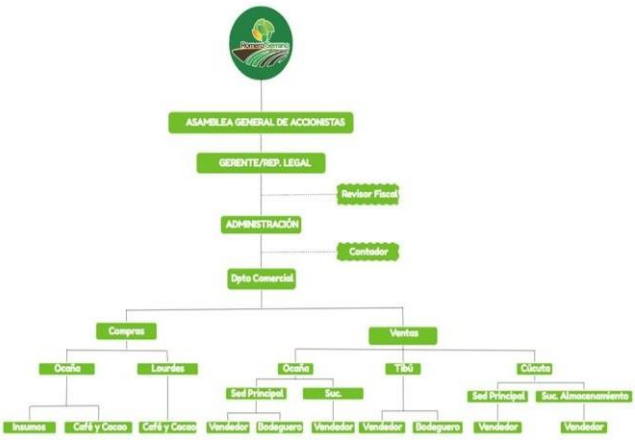
para la ejecución se realizaron las siguientes actividades:

Actividad N°1. Actualizar organigrama.

La empresa contaba con un organigrama estructurado el cual se decidió mejorar identificando las diferentes áreas ya existentes estableciéndose por medio de un orden jerárquico de acuerdo al nivel de jefatura a los colaboradores.

Figura 3

Organigrama de la empresa



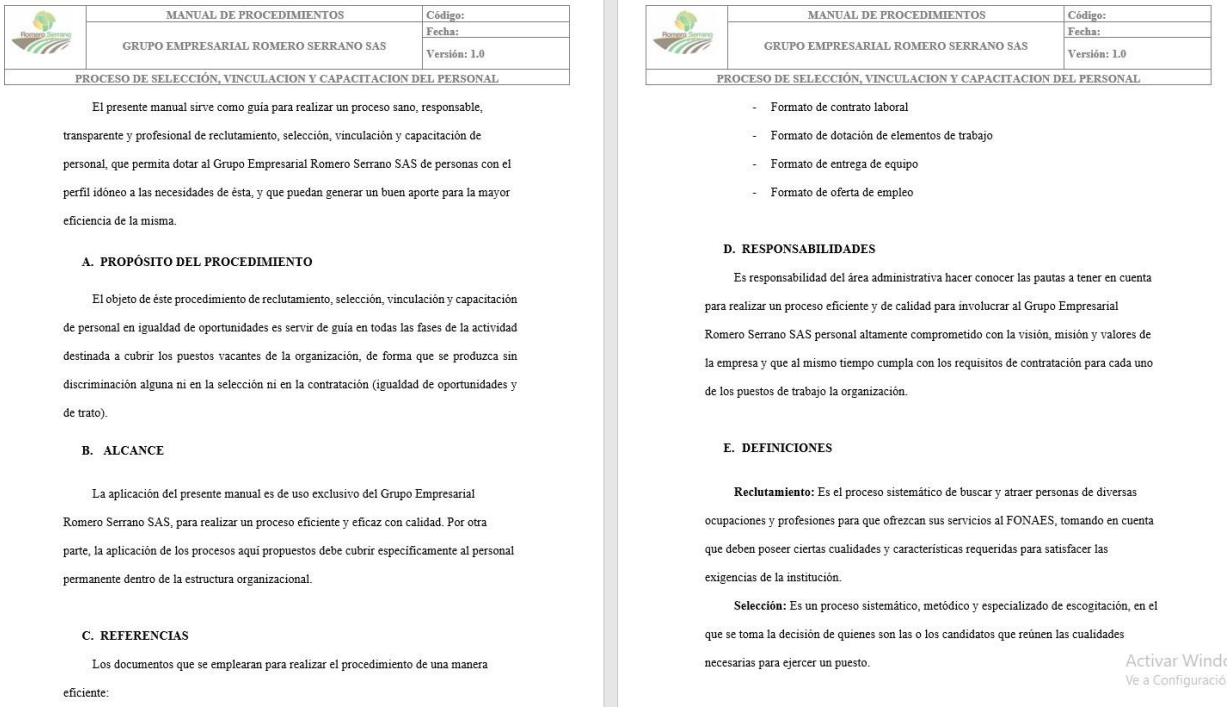
Fuente: Imagen suministrada por la administración GERSAS

Actividad N°2. Acompañar en el proceso de definición de Políticas de reclutamiento, selección, contratación, inducción, entrenamiento, capacitación y retiro de personal.

El Grupo Empresarial Romero Serrano no contaba con ningún tipo de políticas definidas, por lo tanto, se procedió a la formulación de las mismas, teniendo en cuenta cada uno de los procesos asignados al gerente y al empleado.

Figura 4

Proceso de selección, vinculación y capacitación personal.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS	Fecha:
	Versión: 1.0
PROCESO DE SELECCIÓN, VINCULACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL	

El presente manual sirve como guía para realizar un proceso sano, responsable, transparente y profesional de reclutamiento, selección, vinculación y capacitación de personal, que permita dotar al Grupo Empresarial Romero Serrano SAS de personas con el perfil idóneo a las necesidades de ésta, y que puedan generar un buen aporte para la mayor eficiencia de la misma.

A. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

El objeto de éste procedimiento de reclutamiento, selección, vinculación y capacitación de personal en igualdad de oportunidades es servir de guía en todas las fases de la actividad destinada a cubrir los puestos vacantes de la organización, de forma que se produzca sin discriminación alguna ni en la selección ni en la contratación (igualdad de oportunidades y de trato).

B. ALCANCE

La aplicación del presente manual es de uso exclusivo del Grupo Empresarial Romero Serrano SAS, para realizar un proceso eficiente y eficaz con calidad. Por otra parte, la aplicación de los procesos aquí propuestos debe cubrir específicamente al personal permanente dentro de la estructura organizacional.

C. REFERENCIAS

Los documentos que se emplearan para realizar el procedimiento de una manera eficiente:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS	Fecha:
	Versión: 1.0
PROCESO DE SELECCIÓN, VINCULACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL	

- Formato de contrato laboral
- Formato de dotación de elementos de trabajo
- Formato de entrega de equipo
- Formato de oferta de empleo

D. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del área administrativa hacer conocer las pautas a tener en cuenta para realizar un proceso eficiente y de calidad para involucrar al Grupo Empresarial Romero Serrano SAS personal altamente comprometido con la visión, misión y valores de la empresa y que al mismo tiempo cumpla con los requisitos de contratación para cada uno de los puestos de trabajo la organización.

E. DEFINICIONES

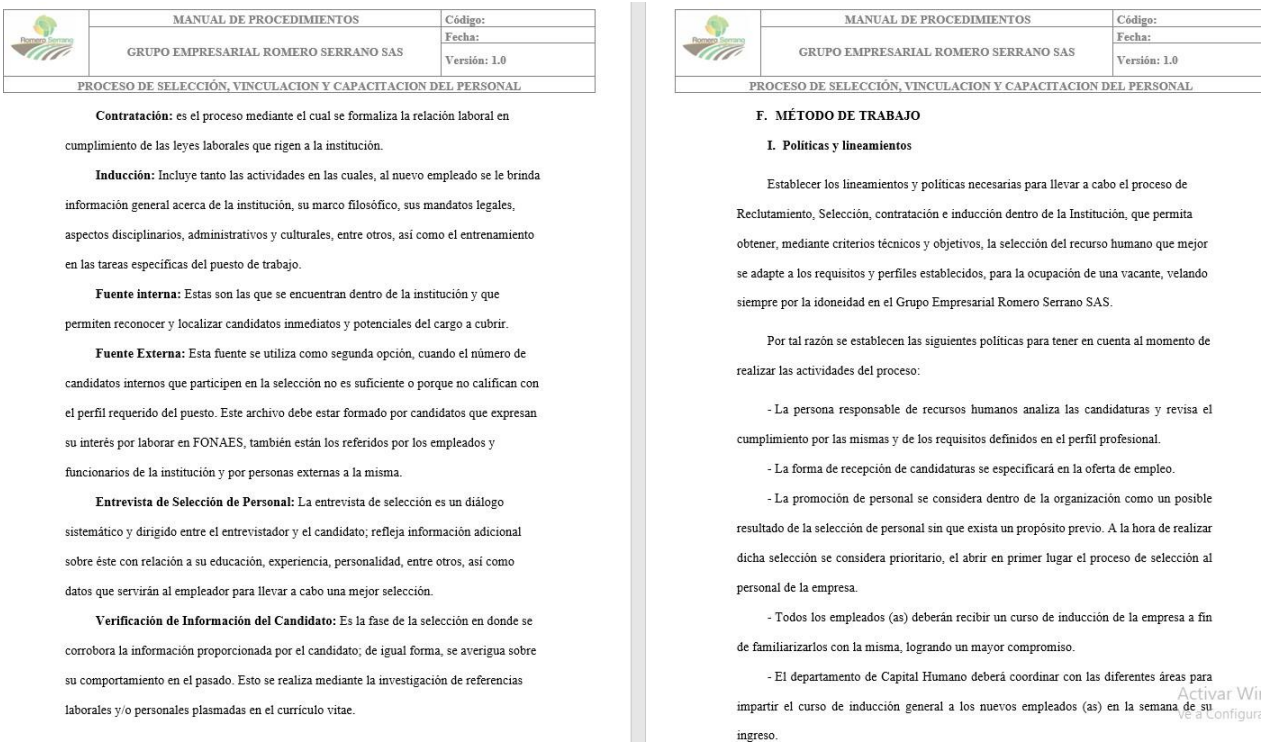
Reclutamiento: Es el proceso sistemático de buscar y atraer personas de diversas ocupaciones y profesiones para que ofrezcan sus servicios al FONAES, tomando en cuenta que deben poseer ciertas cualidades y características requeridas para satisfacer las exigencias de la institución.

Selección: Es un proceso sistemático, metódico y especializado de escogitación, en el que se toma la decisión de quienes son las o los candidatos que reúnen las cualidades necesarias para ejercer un puesto.

Activar Windo
Ve a Configuració

Figura 5

Método de trabajo del proceso selección, vinculación y capacitación personal.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS	Fecha:
	Versión: 1.0
PROCESO DE SELECCIÓN, VINCULACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL	

Contratación: es el proceso mediante el cual se formaliza la relación laboral en cumplimiento de las leyes laborales que rigen a la institución.

Inducción: Incluye tanto las actividades en las cuales, al nuevo empleado se le brinda información general acerca de la institución, su marco filosófico, sus mandatos legales, aspectos disciplinarios, administrativos y culturales, entre otros, así como el entrenamiento en las tareas específicas del puesto de trabajo.

Fuente interna: Estas son las que se encuentran dentro de la institución y que permiten reconocer y localizar candidatos inmediatos y potenciales del cargo a cubrir.

Fuente Externa: Esta fuente se utiliza como segunda opción, cuando el número de candidatos internos que participen en la selección no es suficiente o porque no califican con el perfil requerido del puesto. Este archivo debe estar formado por candidatos que expresan su interés por laborar en FONAES, también están los referidos por los empleados y funcionarios de la institución y por personas externas a la misma.

Entrevista de Selección de Personal: La entrevista de selección es un diálogo sistemático y dirigido entre el entrevistador y el candidato; refleja información adicional sobre éste con relación a su educación, experiencia, personalidad, entre otros, así como datos que servirán al empleador para llevar a cabo una mejor selección.

Verificación de Información del Candidato: Es la fase de la selección en donde se corrobora la información proporcionada por el candidato; de igual forma, se averigua sobre su comportamiento en el pasado. Esto se realiza mediante la investigación de referencias laborales y/o personales plasmadas en el currículo vitae.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS	Fecha:
	Versión: 1.0
PROCESO DE SELECCIÓN, VINCULACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL	

F. MÉTODO DE TRABAJO

I. Políticas y lineamientos

Establecer los lineamientos y políticas necesarias para llevar a cabo el proceso de Reclutamiento, Selección, contratación e inducción dentro de la Institución, que permita obtener, mediante criterios técnicos y objetivos, la selección del recurso humano que mejor se adapte a los requisitos y perfiles establecidos, para la ocupación de una vacante, velando siempre por la idoneidad en el Grupo Empresarial Romero Serrano SAS.

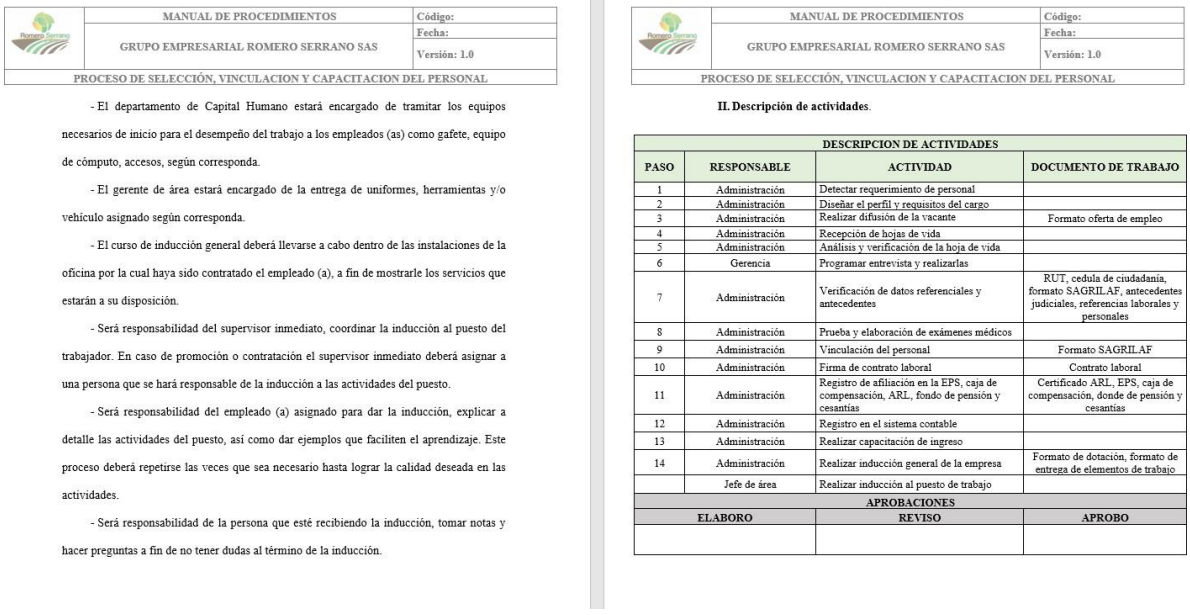
Por tal razón se establecen las siguientes políticas para tener en cuenta al momento de realizar las actividades del proceso:

- La persona responsable de recursos humanos analiza las candidaturas y revisa el cumplimiento por las mismas y de los requisitos definidos en el perfil profesional.
- La forma de recepción de candidaturas se especificará en la oferta de empleo.
- La promoción de personal se considera dentro de la organización como un posible resultado de la selección de personal sin que exista un propósito previo. A la hora de realizar dicha selección se considera prioritario, el abrir en primer lugar el proceso de selección al personal de la empresa.
- Todos los empleados (as) deberán recibir un curso de inducción de la empresa a fin de familiarizarlos con la misma, logrando un mayor compromiso.
- El departamento de Capital Humano deberá coordinar con las diferentes áreas para impartir el curso de inducción general a los nuevos empleados (as) en la semana de su ingreso.

Activar Wi
Ve a Configura

Figura 6

Descripción de actividades del proceso selección, vinculación y capacitación personal.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS	Fecha:
	Versión: 1.0
PROCESO DE SELECCIÓN, VINCULACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL	

- El departamento de Capital Humano estará encargado de tramitar los equipos necesarios de inicio para el desempeño del trabajo a los empleados (as) como gafete, equipo de cómputo, accesos, según corresponda.
- El gerente de área estará encargado de la entrega de uniformes, herramientas y/o vehículo asignado según corresponda.
- El curso de inducción general deberá llevarse a cabo dentro de las instalaciones de la oficina por la cual haya sido contratado el empleado (a), a fin de mostrarle los servicios que estarán a su disposición.
- Será responsabilidad del supervisor inmediato, coordinar la inducción al puesto del trabajador. En caso de promoción o contratación el supervisor inmediato deberá asignar a una persona que se hará responsable de la inducción a las actividades del puesto.
- Será responsabilidad del empleado (a) asignado para dar la inducción, explicar a detalle las actividades del puesto, así como dar ejemplos que faciliten el aprendizaje. Este proceso deberá repetirse las veces que sea necesario hasta lograr la calidad deseada en las actividades.
- Será responsabilidad de la persona que esté recibiendo la inducción, tomar notas y hacer preguntas a fin de no tener dudas al término de la inducción.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS	Fecha:
	Versión: 1.0
PROCESO DE SELECCIÓN, VINCULACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL	

II. Descripción de actividades.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
PASO	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTO DE TRABAJO**
1	Administración	Detectar requerimiento de personal	
2	Administración	Diseñar el perfil y requisitos del cargo	
3	Administración	Realizar difusión de la vacante	Formato oferta de empleo
4	Administración	Recepción de hojas de vida	
5	Administración	Análisis y verificación de la hoja de vida	
6	Gerencia	Programar entrevista y realizarlas	
7	Administración	Verificación de datos referenciales y antecedentes	RUT, cedula de ciudadanía, formato SAGRILAF, antecedentes judiciales, referencias laborales y personales
8	Administración	Prueba y elaboración de exámenes médicos	
9	Administración	Vinculación del personal	Formato SAGRILAF
10	Administración	Firma de contrato laboral	Contrato laboral
11	Administración	Registro de afiliación en la EPS, caja de compensación, ARL, fondo de pensión y cesantías	Certificado ARL, EPS, caja de compensación, donde de pensión y cesantías
12	Administración	Registro en el sistema contable	
13	Administración	Realizar capacitación de ingreso	
14	Administración	Realizar inducción general de la empresa	Formato de dotación, formato de entrega de elementos de trabajo
	Jefe de área	Realizar inducción al puesto de trabajo	
APROBACIONES			
ELABORO		**REVISO**	**APROBO**

Figura 7

Diagrama de flujo del proceso selección, vinculación y capacitación personal.

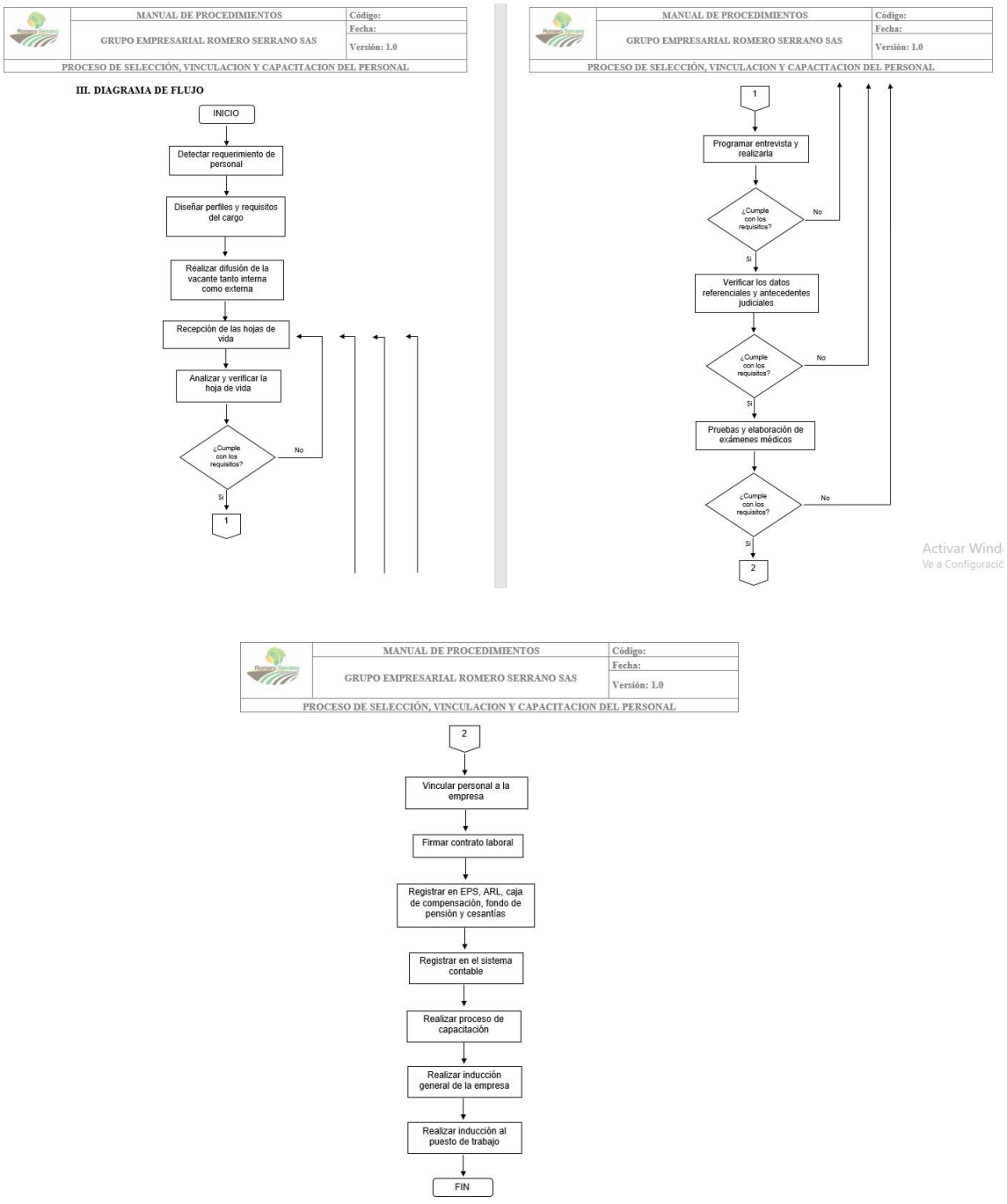
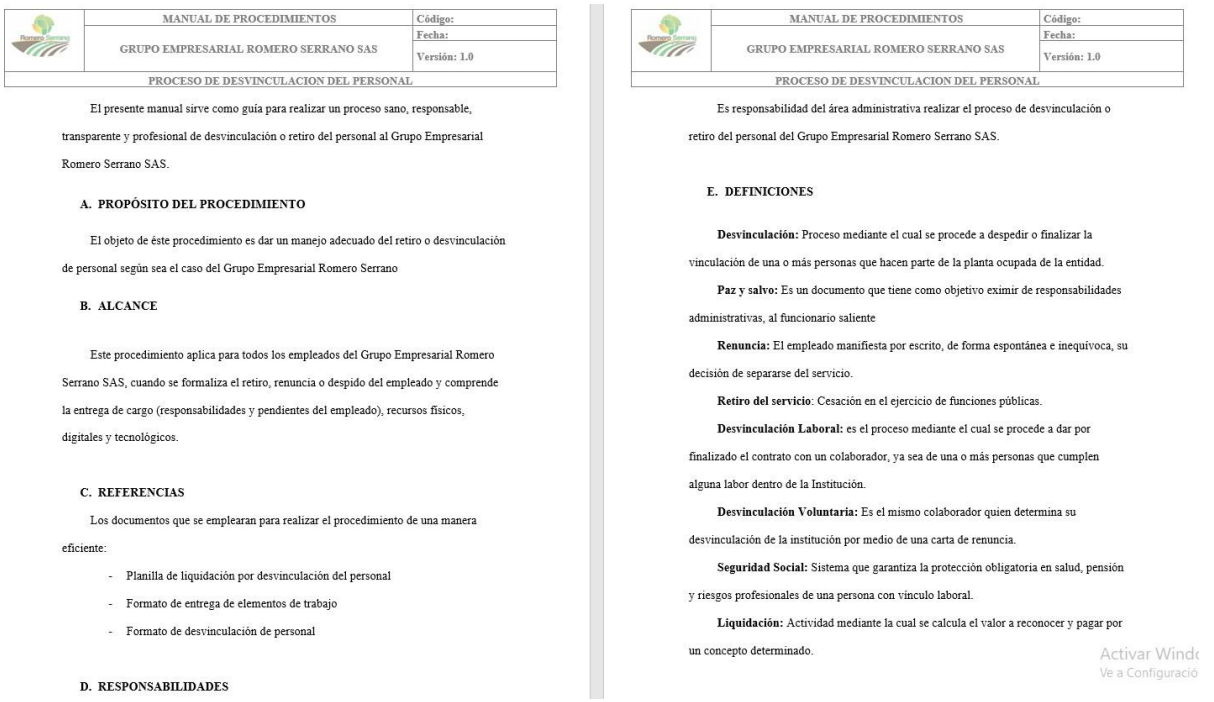


Figura 8

Retiro de personal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS	Fecha:
	Versión: 1.0
PROCESO DE DESVINCULACION DEL PERSONAL	

El presente manual sirve como guía para realizar un proceso sano, responsable, transparente y profesional de desvinculación o retiro del personal al Grupo Empresarial Romero Serrano SAS.

A. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

El objeto de éste procedimiento es dar un manejo adecuado del retiro o desvinculación de personal según sea el caso del Grupo Empresarial Romero Serrano

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los empleados del Grupo Empresarial Romero Serrano SAS, cuando se formaliza el retiro, renuncia o despido del empleado y comprende la entrega de cargo (responsabilidades y pendientes del empleado), recursos físicos, digitales y tecnológicos.

C. REFERENCIAS

Los documentos que se emplearan para realizar el procedimiento de una manera eficiente:

- Planilla de liquidación por desvinculación del personal
- Formato de entrega de elementos de trabajo
- Formato de desvinculación de personal

D. RESPONSABILIDADES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS	Fecha:
	Versión: 1.0
PROCESO DE DESVINCULACION DEL PERSONAL	

Es responsabilidad del área administrativa realizar el proceso de desvinculación o retiro del personal del Grupo Empresarial Romero Serrano SAS.

E. DEFINICIONES

Desvinculación: Proceso mediante el cual se procede a despedir o finalizar la vinculación de una o más personas que hacen parte de la planta ocupada de la entidad.

Paz y salvo: Es un documento que tiene como objetivo eximir de responsabilidades administrativas, al funcionario saliente

Renuncia: El empleado manifiesta por escrito, de forma espontánea e inequívoca, su decisión de separarse del servicio.

Retiro del servicio: Cesación en el ejercicio de funciones públicas.

Desvinculación Laboral: es el proceso mediante el cual se procede a dar por finalizado el contrato con un colaborador, ya sea de una o más personas que cumplen alguna labor dentro de la Institución.

Desvinculación Voluntaria: Es el mismo colaborador quien determina su desvinculación de la institución por medio de una carta de renuncia.

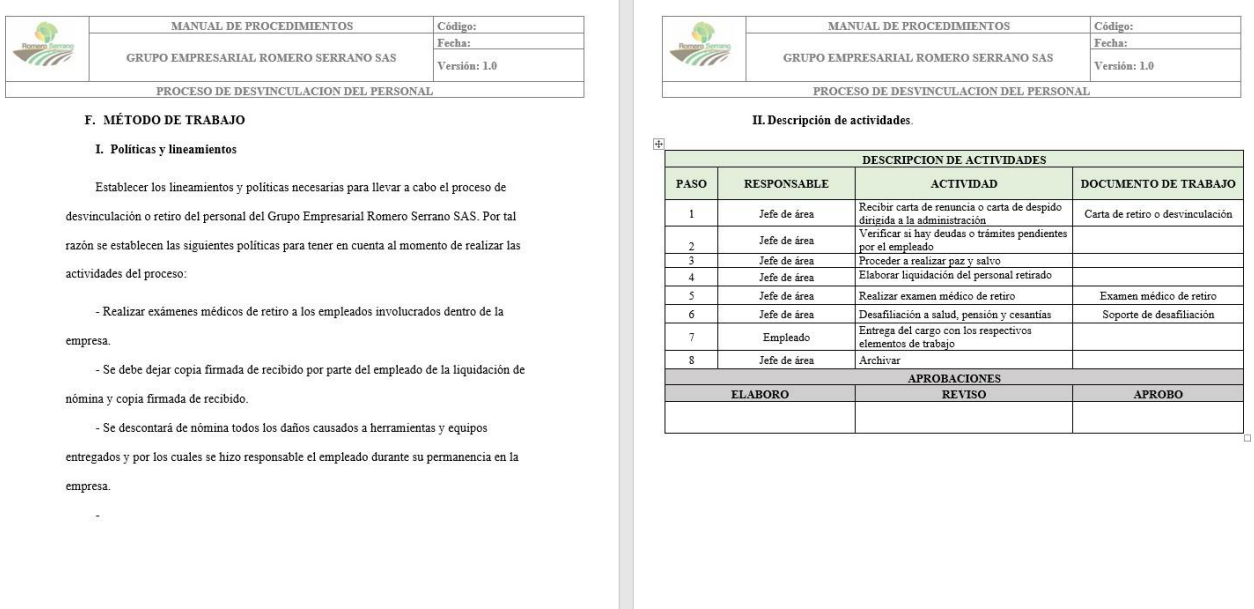
Seguridad Social: Sistema que garantiza la protección obligatoria en salud, pensión y riesgos profesionales de una persona con vínculo laboral.

Liquidación: Actividad mediante la cual se calcula el valor a reconocer y pagar por un concepto determinado.

Activar Windo
Ve a Configuració

Figura 9

Método de trabajo de retiro de personal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS	Fecha:
	Versión: 1.0
PROCESO DE DESVINCULACION DEL PERSONAL	

F. MÉTODO DE TRABAJO

I. Políticas y lineamientos

Establecer los lineamientos y políticas necesarias para llevar a cabo el proceso de desvinculación o retiro del personal del Grupo Empresarial Romero Serrano SAS. Por tal razón se establecen las siguientes políticas para tener en cuenta al momento de realizar las actividades del proceso:

- Realizar exámenes médicos de retiro a los empleados involucrados dentro de la empresa.
- Se debe dejar copia firmada de recibido por parte del empleado de la liquidación de nómina y copia firmada de recibido.
- Se descontará de nómina todos los daños causados a herramientas y equipos entregados y por los cuales se hizo responsable el empleado durante su permanencia en la empresa.
-

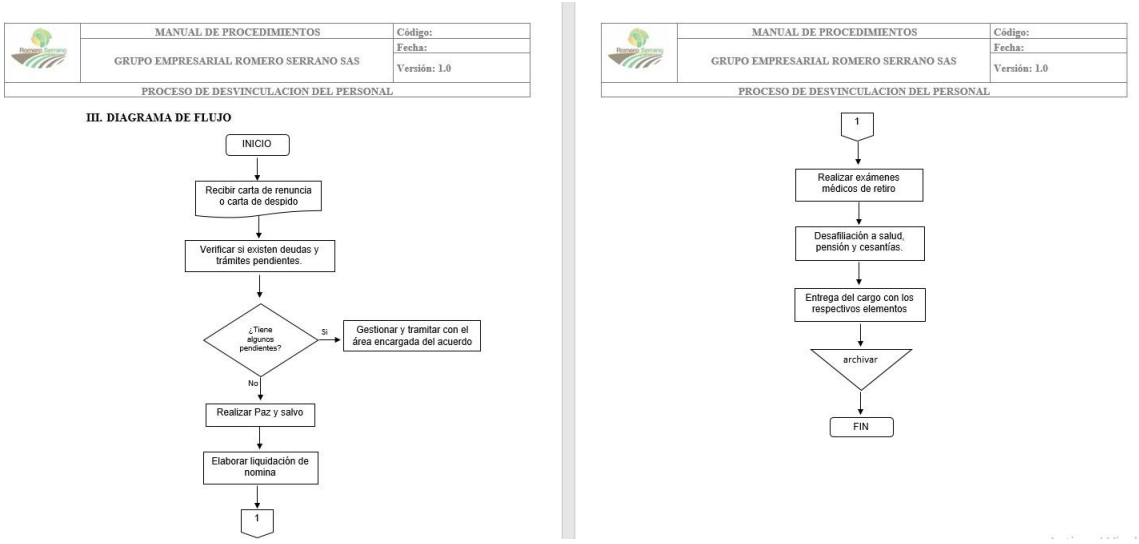
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS	Fecha:
	Versión: 1.0
PROCESO DE DESVINCULACION DEL PERSONAL	

II. Descripción de actividades.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
PASO	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTO DE TRABAJO**
1	Jefe de área	Recibir carta de renuncia o carta de despido dirigida a la administración	Carta de retiro o desvinculación
2	Jefe de área	Verificar si hay deudas o trámites pendientes por el empleado	
3	Jefe de área	Proceder a realizar paz y salvo	
4	Jefe de área	Elaborar liquidación del personal retirado	
5	Jefe de área	Realizar examen médico de retiro	Examen médico de retiro
6	Jefe de área	Desafiliación a salud, pensión y cesantías	Soporte de desafiliación
7	Empleado	Entrega del cargo con los respectivos elementos de trabajo	
8	Jefe de área	Archivar	
APROBACIONES			
ELABORO		**REVISO**	**APROBO**

Figura 10

Diagrama de flujo de retiro de personal



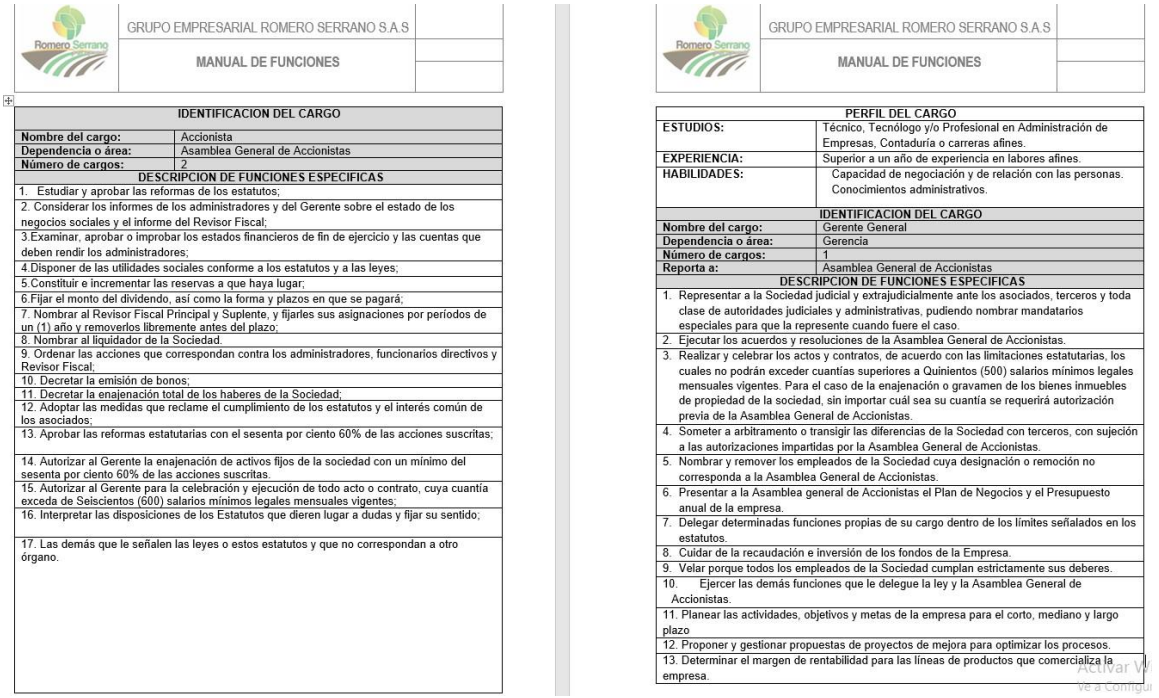
Fuente: Imagen tomada del Word del manual de procedimientos de la empresa GERSAS

Actividad N°3. Organizar los manuales de funciones y perfiles requeridos para el desempeño de los distintos cargos en las áreas de la compañía.

Para realizar los manuales de funciones a las diferentes áreas de la empresa, se obtuvo como base una entrevista semi-estructurada aplicada a las diferentes áreas de cada empleado correspondiente, con el fin de obtener información tal como cargo, las funciones, y el paso a paso para realizar dicha actividad.

Figura 11

Manual de funciones de los accionistas y perfil del cargo



GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Accionista
Dependencia o área:	Asamblea General de Accionistas
Número de cargos:	2

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Estudiar y aprobar las reformas de los estatutos;
2. Considerar los informes de los administradores y del Gerente sobre el estado de los negocios sociales y el informe del Revisor Fiscal;
3. Examinar, aprobar o improbar los estados financieros de fin de ejercicio y las cuentas que deben rendir los administradores;
4. Disponer de las utilidades sociales conforme a los estatutos y a las leyes;
5. Constituir e incrementar las reservas a que haya lugar;
6. Fijar el monto del dividendo, así como la forma y plazos en que se pagará;
7. Nombrar al Revisor Fiscal Principal y Suplente, y fijarles sus asignaciones por períodos de un (1) año y removerlos libremente antes del plazo;
8. Nombrar al liquidador de la Sociedad.
9. Ordenar las acciones que correspondan contra los administradores, funcionarios directivos y Revisor Fiscal;
10. Decretar la emisión de bonos;
11. Decretar la enajenación total de los haberes de la Sociedad;
12. Adoptar las medidas que reclame el cumplimiento de los estatutos y el interés común de los asociados;
13. Aprobar las reformas estatutarias con el sesenta por ciento 60% de las acciones suscritas;
14. Autorizar al Gerente la enajenación de activos fijos de la sociedad con un mínimo del sesenta por ciento 60% de las acciones suscritas.
15. Autorizar al Gerente para la celebración y ejecución de todo acto o contrato, cuya cuantía exceda de Seiscientos (600) salarios mínimos legales mensuales vigentes;
16. Interpretar las disposiciones de los Estatutos que dieren lugar a dudas y fijar su sentido;
17. Las demás que le señalen las leyes o estos estatutos y que no correspondan a otro órgano.

GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S

MANUAL DE FUNCIONES

PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS:	Técnico, Tecnólogo y/o Profesional en Administración de Empresas, Contaduría o carreras afines.
EXPERIENCIA:	Superior a un año de experiencia en labores afines.
HABILIDADES:	Capacidad de negociación y de relación con las personas. Conocimientos administrativos.

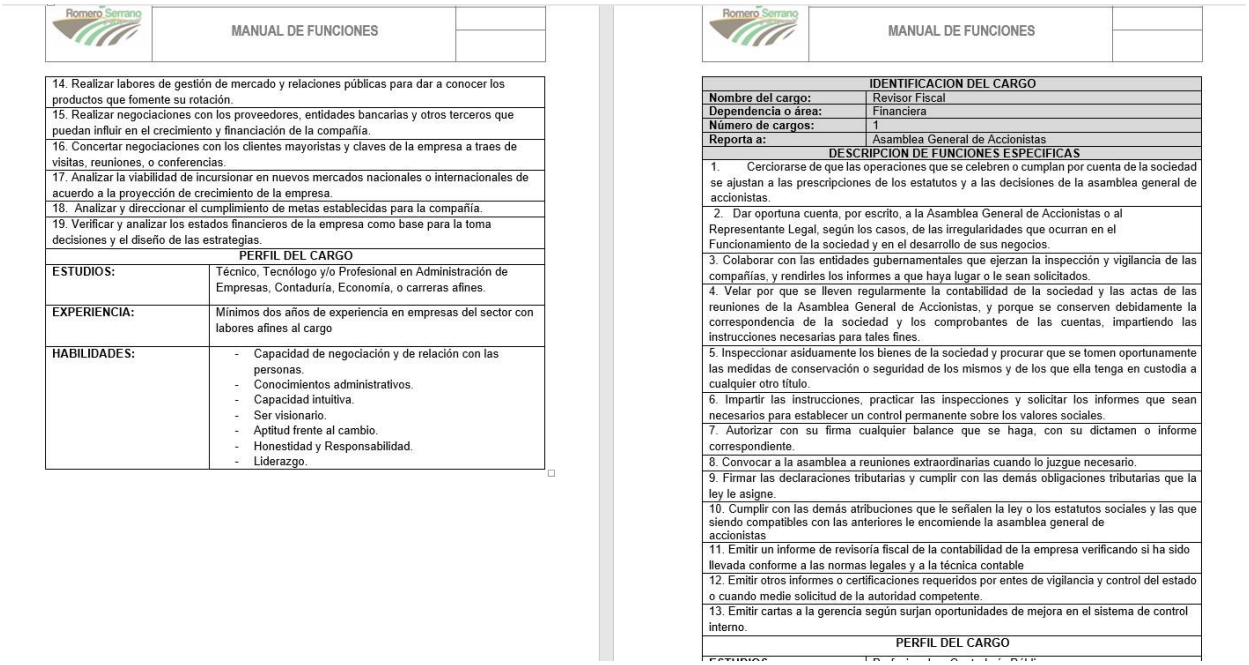
IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Gerente General
Dependencia o área:	Gerencia
Número de cargos:	1
Reporta a:	Asamblea General de Accionistas

DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Representar a la Sociedad judicial y extrajudicialmente ante los asociados, terceros y toda clase de autoridades judiciales y administrativas, pudiendo nombrar mandatarios especiales para que la represente cuando fuere el caso.
2. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas.
3. Realizar y celebrar los actos y contratos, de acuerdo con las limitaciones estatutarias, los cuales no podrán exceder cuantías superiores a Quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Para el caso de la enajenación o gravamen de los bienes inmuebles de propiedad de la sociedad, sin importar cuál sea su cuantía se requerirá autorización previa de la Asamblea General de Accionistas.
4. Someter a arbitramento o transigir las diferencias de la Sociedad con terceros, con sujeción a las autorizaciones impartidas por la Asamblea General de Accionistas.
5. Nombrar y remover los empleados de la Sociedad cuya designación o remoción no corresponda a la Asamblea General de Accionistas.
6. Presentar a la Asamblea general de Accionistas el Plan de Negocios y el Presupuesto anual de la empresa.
7. Delegar determinadas funciones propias de su cargo dentro de los límites señalados en los estatutos.
8. Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la Empresa.
9. Velar porque todos los empleados de la Sociedad cumplan estrictamente sus deberes.
10. Ejercer las demás funciones que le delegue la ley y la Asamblea General de Accionistas.
11. Planear las actividades, objetivos y metas de la empresa para el corto, mediano y largo plazo
12. Proponer y gestionar propuestas de proyectos de mejora para optimizar los procesos.
13. Determinar el margen de rentabilidad para las líneas de productos que comercializa la empresa.

Figura 12

Manual de funciones del revisor fiscal y perfil del cargo



MANUAL DE FUNCIONES

14. Realizar labores de gestión de mercado y relaciones públicas para dar a conocer los productos que fomente su rotación.
15. Realizar negociaciones con los proveedores, entidades bancarias y otros terceros que puedan influir en el crecimiento y financiación de la compañía.
16. Concertar negociaciones con los clientes mayoristas y claves de la empresa a traes de visitas, reuniones, o conferencias.
17. Analizar la viabilidad de incursionar en nuevos mercados nacionales o internacionales de acuerdo a la proyección de crecimiento de la empresa.
18. Analizar y direccionar el cumplimiento de metas establecidas para la compañía.
19. Verificar y analizar los estados financieros de la empresa como base para la toma decisiones y el diseño de las estrategias.

PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS:	Técnico, Tecnólogo y/o Profesional en Administración de Empresas, Contaduría, Economía, o carreras afines.
EXPERIENCIA:	Mínimos dos años de experiencia en empresas del sector con labores afines al cargo
HABILIDADES:	- Capacidad de negociación y de relación con las personas. - Conocimientos administrativos. - Capacidad intuitiva. - Ser visionario. - Aptitud frente al cambio. - Honestidad y Responsabilidad. - Liderazgo.

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Revisor Fiscal
Dependencia o área:	Financiera
Número de cargos:	1
Reporta a:	Asamblea General de Accionistas

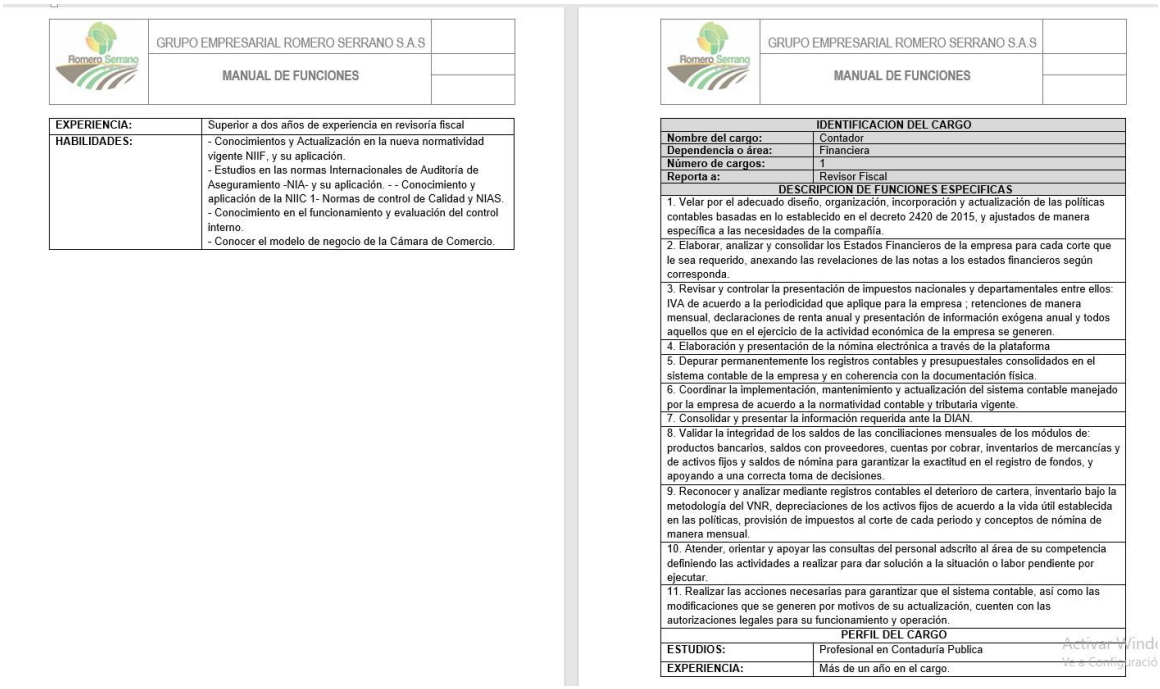
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajustan a las prescripciones de los estatutos y a las decisiones de la asamblea general de accionistas.
2. Dar oportuna cuenta, por escrito, a la Asamblea General de Accionistas o al Representante Legal, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el Funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios.
3. Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías, y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.
4. Velar por que se lleven regularmente la contabilidad de la sociedad y las actas de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas, y porque se conserven debidamente la correspondencia de la sociedad y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
5. Inspeccionar asiduamente los bienes de la sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título.
6. Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.
7. Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.
8. Convocar a la asamblea a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.
9. Firmar las declaraciones tributarias y cumplir con las demás obligaciones tributarias que la ley le asigne.
10. Cumplir con las demás atribuciones que le señalen la ley o los estatutos sociales y las que siendo compatibles con las anteriores le encomiende la asamblea general de accionistas
11. Emitir un informe de revisoría fiscal de la contabilidad de la empresa verificando si ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable
12. Emitir otros informes o certificaciones requeridos por entes de vigilancia y control del estado o cuando medie solicitud de la autoridad competente.
13. Emitir cartas a la gerencia según surjan oportunidades de mejora en el sistema de control interno.

PERFIL DEL CARGO

Figura 13

Manual de funciones del contador y perfil del cargo



GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S	
MANUAL DE FUNCIONES	

EXPERIENCIA:	Superior a dos años de experiencia en revisoría fiscal
HABILIDADES:	- Conocimientos y Actualización en la nueva normatividad vigente NIIF, y su aplicación. - Estudios en las normas Internacionales de Auditoría de Aseguramiento -NIA- y su aplicación. - - Conocimiento y aplicación de la NIIC 1- Normas de control de Calidad y NIAS. - Conocimiento en el funcionamiento y evaluación del control interno. - Conocer el modelo de negocio de la Cámara de Comercio.

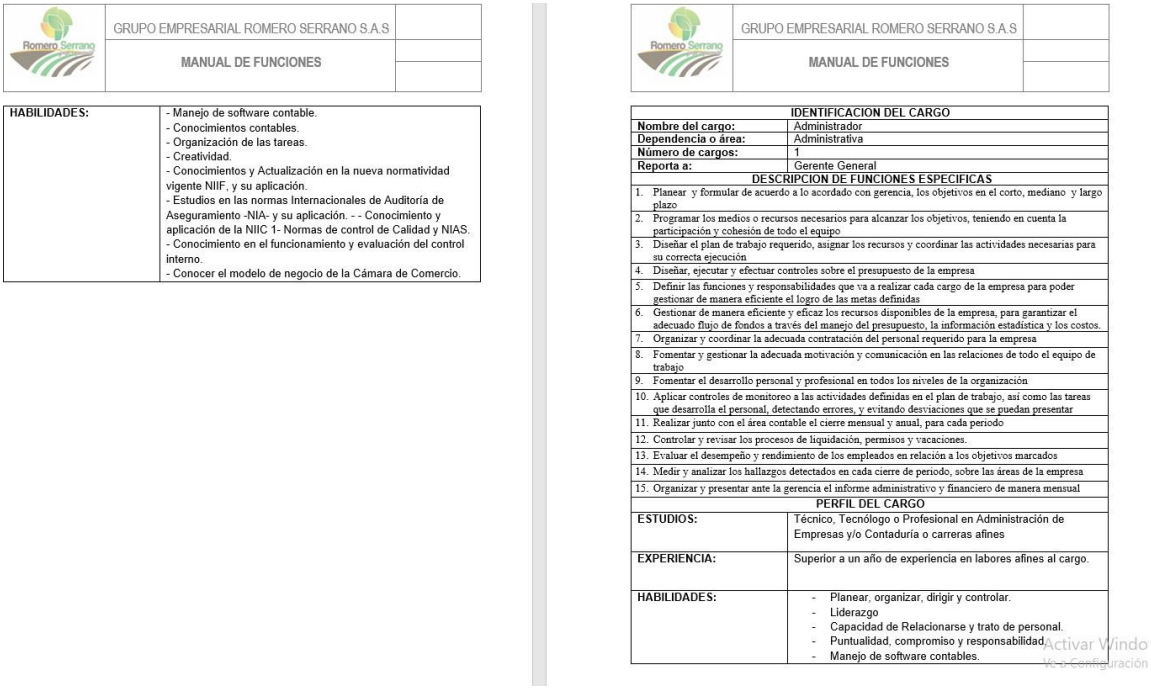
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S	
MANUAL DE FUNCIONES	

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Contador
Dependencia o área:	Financiera
Número de cargos:	1
Reporta a:	Revisor Fiscal
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS	
1. Velar por el adecuado diseño, organización, incorporación y actualización de las políticas contables basadas en lo establecido en el decreto 2420 de 2015, y ajustados de manera específica a las necesidades de la compañía.	
2. Elaborar, analizar y consolidar los Estados Financieros de la empresa para cada corte que le sea requerido, anexando las revelaciones de las notas a los estados financieros según corresponda.	
3. Revisar y controlar la presentación de impuestos nacionales y departamentales entre ellos: IVA de acuerdo a la periodicidad que aplique para la empresa ; retenciones de manera mensual, declaraciones de renta anual y presentación de información exógena anual y todos aquellos que en el ejercicio de la actividad económica de la empresa se generen.	
4. Elaboración y presentación de la nómina electrónica a través de la plataforma	
5. Depurar permanentemente los registros contables y presupuestales consolidados en el sistema contable de la empresa y en coherencia con la documentación física.	
6. Coordinar la implementación, mantenimiento y actualización del sistema contable manejado por la empresa de acuerdo a la normatividad contable y tributaria vigente.	
7. Consolidar y presentar la información requerida ante la DIAN.	
8. Validar la integridad de los saldos de las conciliaciones mensuales de los módulos de: productos bancarios, saldos con proveedores, cuentas por cobrar, inventarios de mercancías y de activos fijos y saldos de nómina para garantizar la exactitud en el registro de fondos, y apoyando a una correcta toma de decisiones.	
9. Reconocer y analizar mediante registros contables el deterioro de cartera, inventario bajo la metodología del VNR, depreciaciones de los activos fijos de acuerdo a la vida útil establecida en las políticas, provisión de impuestos al corte de cada periodo y conceptos de nómina de manera mensual.	
10. Atender, orientar y apoyar las consultas del personal adscrito al área de su competencia definiendo las actividades a realizar para dar solución a la situación o labor pendiente por ejecutar.	
11. Realizar las acciones necesarias para garantizar que el sistema contable, así como las modificaciones que se generen por motivos de su actualización, cuenten con las autorizaciones legales para su funcionamiento y operación.	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS:	Profesional en Contaduría Publica
EXPERIENCIA:	Más de un año en el cargo.

Activar Windo
Ve a Configuració

Figura 14

Manual de funciones del administrador y perfil del cargo



GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S	
MANUAL DE FUNCIONES	

HABILIDADES:	- Manejo de software contable. - Conocimientos contables. - Organización de las tareas. - Creatividad. - Conocimientos y Actualización en la nueva normatividad vigente NIIF, y su aplicación. - Estudios en las normas Internacionales de Auditoría de Aseguramiento -NIA- y su aplicación. - - Conocimiento y aplicación de la NIIC 1- Normas de control de Calidad y NIAS. - Conocimiento en el funcionamiento y evaluación del control interno. - Conocer el modelo de negocio de la Cámara de Comercio.

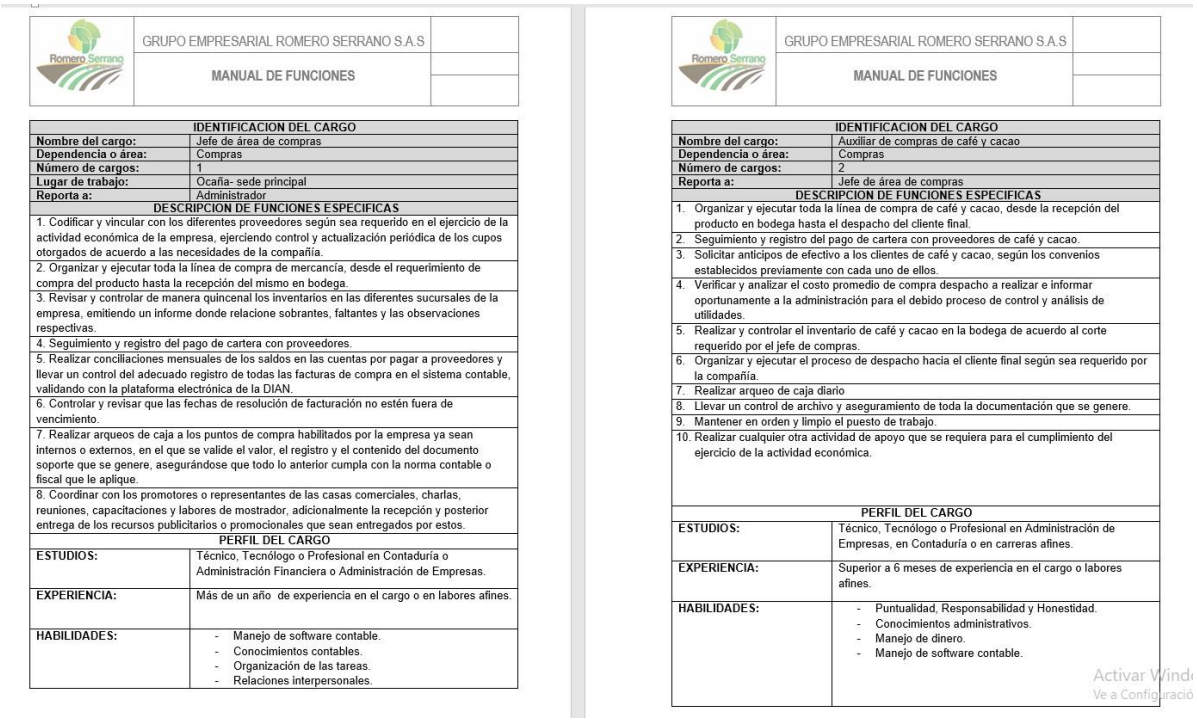
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S	
MANUAL DE FUNCIONES	

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Administrador
Dependencia o área:	Administrativa
Número de cargos:	1
Reporta a:	Gerente General
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS	
1. Planear y formular de acuerdo a lo acordado con gerencia, los objetivos en el corto, mediano y largo plazo	
2. Programar los medios o recursos necesarios para alcanzar los objetivos, teniendo en cuenta la participación y cohesión de todo el equipo	
3. Diseñar el plan de trabajo requerido, asignar los recursos y coordinar las actividades necesarias para su correcta ejecución	
4. Diseñar, ejecutar y efectuar controles sobre el presupuesto de la empresa	
5. Definir las funciones y responsabilidades que va a realizar cada cargo de la empresa para poder gestionar de manera eficiente el logro de las metas definidas	
6. Gestionar de manera eficiente y eficaz los recursos disponibles de la empresa, para garantizar el adecuado flujo de fondos a través del manejo del presupuesto, la información estadística y los costos.	
7. Organizar y coordinar la adecuada contratación del personal requerido para la empresa	
8. Fomentar y gestionar la adecuada motivación y comunicación en las relaciones de todo el equipo de trabajo	
9. Fomentar el desarrollo personal y profesional en todos los niveles de la organización	
10. Aplicar controles de monitoreo a las actividades definidas en el plan de trabajo, así como las tareas que desarrolla el personal, detectando errores, y evitando desviaciones que se puedan presentar	
11. Realizar junto con el área contable el cierre mensual y anual, para cada periodo	
12. Controlar y revisar los procesos de liquidación, permisos y vacaciones.	
13. Evaluar el desempeño y rendimiento de los empleados en relación a los objetivos marcados	
14. Medir y analizar los hallazgos detectados en cada cierre de periodo, sobre las áreas de la empresa	
15. Organizar y presentar ante la gerencia el informe administrativo y financiero de manera mensual	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS:	Técnico, Tecnólogo o Profesional en Administración de Empresas y/o Contaduría o carreras afines
EXPERIENCIA:	Superior a un año de experiencia en labores afines al cargo.
HABILIDADES:	- Planear, organizar, dirigir y controlar. - Liderazgo - Capacidad de Relacionarse y trato de personal. - Puntualidad, compromiso y responsabilidad. - Manejo de software contables.

Activar Windo
Ve a Configuración

Figura 15

Manual de funciones del jefe de compra y auxiliar de compra



GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Jefe de área de compras
Dependencia o área:	Compras
Número de cargos:	1
Lugar de trabajo:	Ocaña- sede principal
Reporta a:	Administrador
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS	
1. Codificar y vincular con los diferentes proveedores según sea requerido en el ejercicio de la actividad económica de la empresa, ejerciendo control y actualización periódica de los cupos otorgados de acuerdo a las necesidades de la compañía.	
2. Organizar y ejecutar toda la línea de compra de mercancía, desde el requerimiento de compra del producto hasta la recepción del mismo en bodega.	
3. Revisar y controlar de manera quincenal los inventarios en las diferentes sucursales de la empresa, emitiendo un informe donde relacione sobrantes, faltantes y las observaciones respectivas.	
4. Seguimiento y registro del pago de cartera con proveedores.	
5. Realizar conciliaciones mensuales de los saldos en las cuentas por pagar a proveedores y llevar un control del adecuado registro de todas las facturas de compra en el sistema contable, validando con la plataforma electrónica de la DIAN.	
6. Controlar y revisar que las fechas de resolución de facturación no estén fuera de vencimiento.	
7. Realizar arqueos de caja a los puntos de compra habilitados por la empresa ya sean internos o externos, en el que se valide el valor, el registro y el contenido del documento soporte que se genere, asegurándose que todo lo anterior cumpla con la norma contable o fiscal que le aplique.	
8. Coordinar con los promotores o representantes de las casas comerciales, charlas, reuniones, capacitaciones y labores de mostrador, adicionalmente la recepción y posterior entrega de los recursos publicitarios o promocionales que sean entregados por estos.	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS:	Técnico, Tecnólogo o Profesional en Contaduría o Administración Financiera o Administración de Empresas.
EXPERIENCIA:	Más de un año de experiencia en el cargo o en labores afines.
HABILIDADES:	- Manejo de software contable. - Conocimientos contables. - Organización de las tareas. - Relaciones interpersonales.

GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S

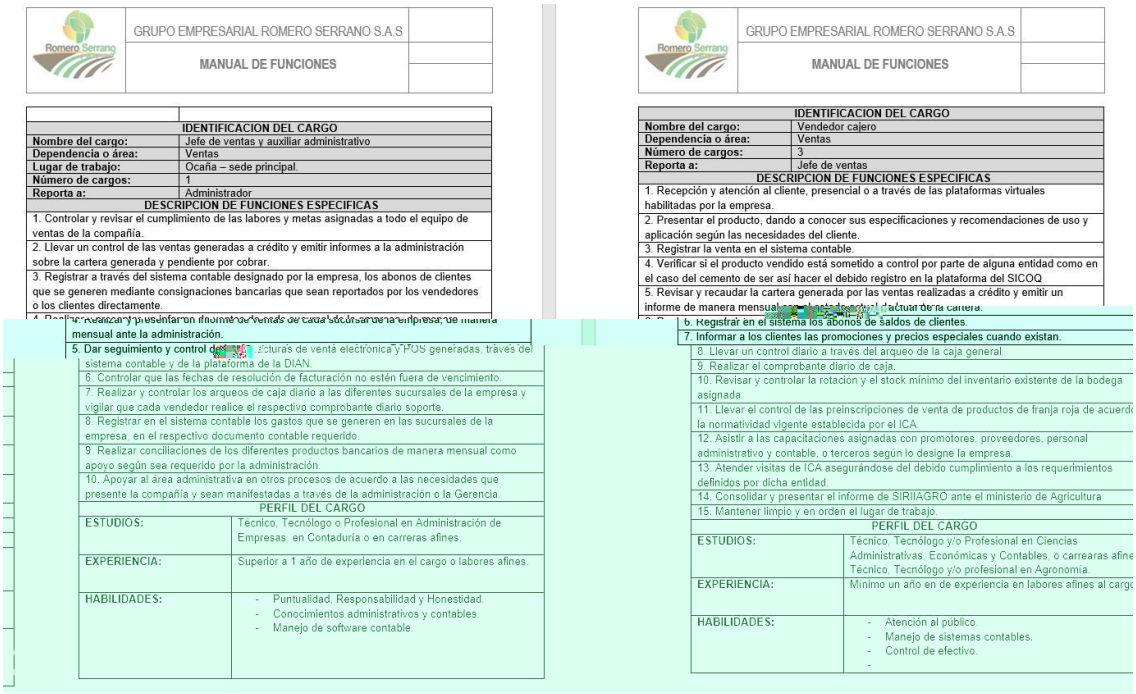
MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Auxiliar de compras de café y cacao
Dependencia o área:	Compras
Número de cargos:	2
Reporta a:	Jefe de área de compras
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS	
1. Organizar y ejecutar toda la línea de compra de café y cacao, desde la recepción del producto en bodega hasta el despacho del cliente final.	
2. Seguimiento y registro del pago de cartera con proveedores de café y cacao.	
3. Solicitar anticipos de efectivo a los clientes de café y cacao, según los convenios establecidos previamente con cada uno de ellos.	
4. Verificar y analizar el costo promedio de compra despacho a realizar e informar oportunamente a la administración para el debido proceso de control y análisis de utilidades.	
5. Realizar y controlar el inventario de café y cacao en la bodega de acuerdo al corte requerido por el jefe de compras.	
6. Organizar y ejecutar el proceso de despacho hacia el cliente final según sea requerido por la compañía.	
7. Realizar arqueo de caja diario	
8. Llevar un control de archivo y aseguramiento de toda la documentación que se genere.	
9. Mantener en orden y limpio el puesto de trabajo.	
10. Realizar cualquier otra actividad de apoyo que se requiera para el cumplimiento del ejercicio de la actividad económica.	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS:	Técnico, Tecnólogo o Profesional en Administración de Empresas, en Contaduría o en carreras afines.
EXPERIENCIA:	Superior a 6 meses de experiencia en el cargo o labores afines.
HABILIDADES:	- Puntualidad, Responsabilidad y Honestidad. - Conocimientos administrativos. - Manejo de dinero. - Manejo de software contable.

Activar Windo
Ve a Configuració

Figura 16

Manual de funciones del jefe de ventas y perfil del cargo



GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Jefe de ventas y auxiliar administrativo
Dependencia o área:	Ventas
Lugar de trabajo:	Ocaña – sede principal.
Número de cargos:	1
Reporta a:	Administrador
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS	
1. Controlar y revisar el cumplimiento de las labores y metas asignadas a todo el equipo de ventas de la compañía.	
2. Llevar un control de las ventas generadas a crédito y emitir informes a la administración sobre la cartera generada y pendiente por cobrar.	
3. Registrar a través del sistema contable designado por la empresa, los abonos de clientes que se generen mediante consignaciones bancarias que sean reportados por los vendedores o los clientes directamente.	
4. Realizar [illegible] de ventas de cada [illegible] empresa, de manera mensual ante la administración.	
5. Dar seguimiento y control de [illegible] facturas de venta electrónica y POS generadas, través del sistema contable y de la plataforma de la DIAN.	
6. Controlar que las fechas de resolución de facturación no estén fuera de vencimiento.	
7. Realizar y controlar los arqueos de caja diario a las diferentes sucursales de la empresa y vigilar que cada vendedor realice el respectivo comprobante diario soporte.	
8. Registrar en el sistema contable los gastos que se generen en las sucursales de la empresa, en el respectivo documento contable requerido.	
9. Realizar conciliaciones de los diferentes productos bancarios de manera mensual como apoyo según sea requerido por la administración.	
10. Apoyar al área administrativa en otros procesos de acuerdo a las necesidades que presente la compañía y sean manifestadas a través de la administración o la Gerencia.	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS:	Técnico, Tecnólogo o Profesional en Administración de Empresas, en Contaduría o en carreras afines.
EXPERIENCIA:	Superior a 1 año de experiencia en el cargo o labores afines.
HABILIDADES:	- Puntualidad, Responsabilidad y Honestidad. - Conocimientos administrativos y contables. - Manejo de software contable.

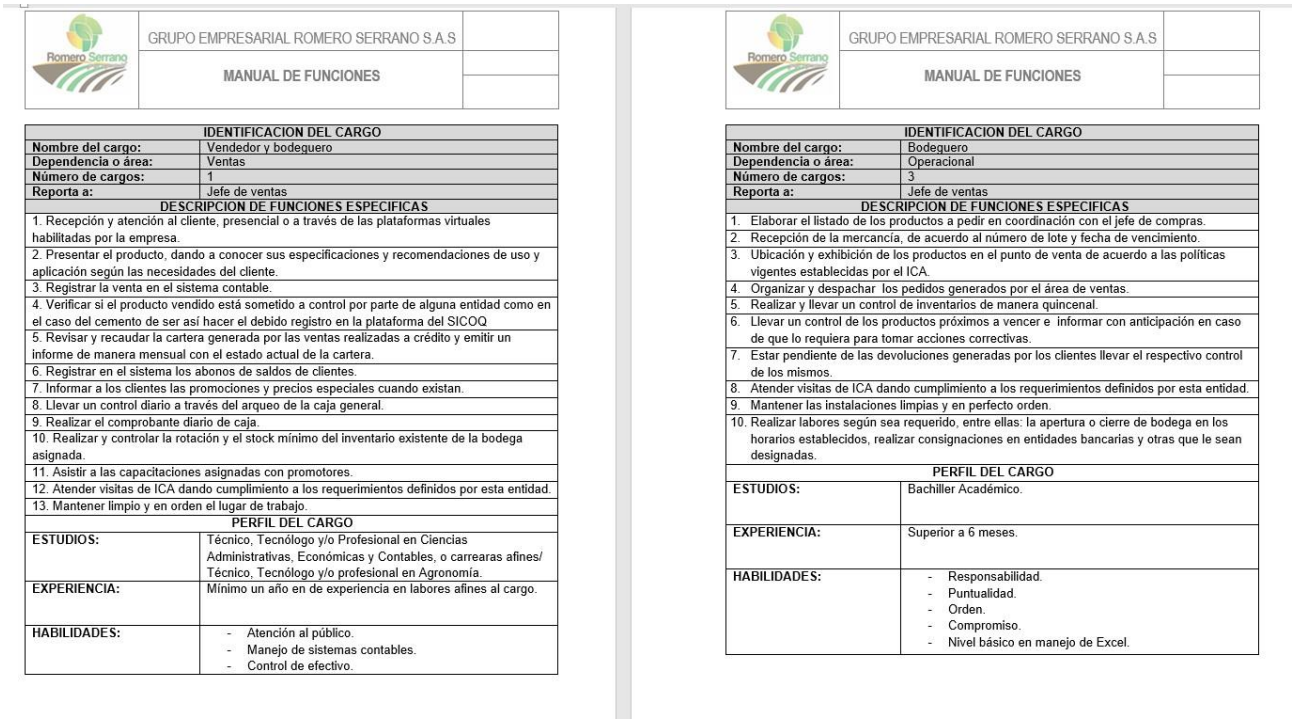
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S

MANUAL DE FUNCIONES

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Vendedor cajero
Dependencia o área:	Ventas
Número de cargos:	3
Reporta a:	Jefe de ventas
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS	
1. Recepción y atención al cliente, presencial o a través de las plataformas virtuales habilitadas por la empresa.	
2. Presentar el producto, dando a conocer sus especificaciones y recomendaciones de uso y aplicación según las necesidades del cliente.	
3. Registrar la venta en el sistema contable.	
4. Verificar si el producto vendido está sometido a control por parte de alguna entidad como en el caso del cemento de ser así hacer el debido registro en la plataforma del SICOQ	
5. Revisar y recaudar la cartera generada por las ventas realizadas a crédito y emitir un informe de manera mensual [illegible] de la cartera.	
6. Registrar en el sistema los abonos de saldos de clientes.	
7. Informar a los clientes las promociones y precios especiales cuando existan.	
8. Llevar un control diario a través del arqueo de la caja general.	
9. Realizar el comprobante diario de caja.	
10. Revisar y controlar la rotación y el stock mínimo del inventario existente de la bodega asignada.	
11. Llevar el control de las preinscripciones de venta de productos de franja roja de acuerdo la normatividad vigente establecida por el ICA.	
12. Asistir a las capacitaciones asignadas con promotores, proveedores, personal administrativo y contable, o terceros según lo designe la empresa.	
13. Atender visitas de ICA asegurándose del debido cumplimiento a los requerimientos definidos por dicha entidad.	
14. Consolidar y presentar el informe de SIRIIAGRO ante el ministerio de Agricultura	
15. Mantener limpio y en orden el lugar de trabajo.	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS:	Técnico, Tecnólogo y/o Profesional en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, o carrearas afine Técnico, Tecnólogo y/o profesional en Agronomía.
EXPERIENCIA:	Mínimo un año en de experiencia en labores afines al cargo
HABILIDADES:	- Atención al público. - Manejo de sistemas contables. - Control de efectivo. -

Figura 17

Manual de funciones del vendedor y bodeguero y perfil del cargo



GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S	
MANUAL DE FUNCIONES	

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Vendedor y bodeguero
Dependencia o área:	Ventas
Número de cargos:	1
Reporta a:	Jefe de ventas
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS	
1. Recepción y atención al cliente, presencial o a través de las plataformas virtuales habilitadas por la empresa.	
2. Presentar el producto, dando a conocer sus especificaciones y recomendaciones de uso y aplicación según las necesidades del cliente.	
3. Registrar la venta en el sistema contable.	
4. Verificar si el producto vendido está sometido a control por parte de alguna entidad como en el caso del cemento de ser así hacer el debido registro en la plataforma del SICOQ	
5. Revisar y recaudar la cartera generada por las ventas realizadas a crédito y emitir un informe de manera mensual con el estado actual de la cartera.	
6. Registrar en el sistema los abonos de saldos de clientes.	
7. Informar a los clientes las promociones y precios especiales cuando existan.	
8. Llevar un control diario a través del arqueo de la caja general.	
9. Realizar el comprobante diario de caja.	
10. Realizar y controlar la rotación y el stock mínimo del inventario existente de la bodega asignada.	
11. Asistir a las capacitaciones asignadas con promotores.	
12. Atender visitas de ICA dando cumplimiento a los requerimientos definidos por esta entidad.	
13. Mantener limpio y en orden el lugar de trabajo.	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS:	Técnico, Tecnólogo y/o Profesional en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, o carrearas afines/ Técnico, Tecnólogo y/o profesional en Agronomía.
EXPERIENCIA:	Mínimo un año en de experiencia en labores afines al cargo.
HABILIDADES:	- Atención al público. - Manejo de sistemas contables. - Control de efectivo.

GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S	
MANUAL DE FUNCIONES	

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Bodeguero
Dependencia o área:	Operacional
Número de cargos:	3
Reporta a:	Jefe de ventas
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECIFICAS	
1. Elaborar el listado de los productos a pedir en coordinación con el jefe de compras.	
2. Recepción de la mercancía, de acuerdo al número de lote y fecha de vencimiento.	
3. Ubicación y exhibición de los productos en el punto de venta de acuerdo a las políticas vigentes establecidas por el ICA.	
4. Organizar y despachar los pedidos generados por el área de ventas.	
5. Realizar y llevar un control de inventarios de manera quincenal.	
6. Llevar un control de los productos próximos a vencer e informar con anticipación en caso de que lo requiera para tomar acciones correctivas.	
7. Estar pendiente de las devoluciones generadas por los clientes llevar el respectivo control de los mismos.	
8. Atender visitas de ICA dando cumplimiento a los requerimientos definidos por esta entidad.	
9. Mantener las instalaciones limpias y en perfecto orden.	
10. Realizar labores según sea requerido, entre ellas: la apertura o cierre de bodega en los horarios establecidos, realizar consignaciones en entidades bancarias y otras que le sean designadas.	
PERFIL DEL CARGO	
ESTUDIOS:	Bachiller Académico.
EXPERIENCIA:	Superior a 6 meses.
HABILIDADES:	- Responsabilidad. - Puntualidad. - Orden. - Compromiso. - Nivel básico en manejo de Excel.

Fuente: Imagen tomada del Word del manual de funciones de la empresa GERSAS

Actividad N°4. Diseñar la matriz/control de entrenamiento a los empleados aplicables en 2022.

Figura 18

matriz/control de entrenamiento

	PLAN ANUAL DE CAPACITACION												COD	FR-006
	GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS												FECHA	01/08/2022
													VERSION	1
MATRIZ DE CONTROL DE ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL														
Cargo participantes	**CONTENIDO DE LA CAPACITACION**		**Cronograma Capacitación**						**INSTRUCTOR**		**No. Horas**	**Indicador Cobertura**			**ANEXO**
Cargo de colaboradores participantes	Objetivo de la capacitación	Temario	Fecha Programada	S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	Competencia del entrenador (interno o externo)	Quien realizó la Capacitación Y/O Entrenamiento	Horas de duración de la	# de asistentes a capacitación	# total de trabajadores programados	% Cobertura	Documentos / informacion complementario o generado
Equipo de ventas	Capacitar al personal en el manejo de líneas de producto	Prueba piloto producto: Maximus	12 de Julio						Gerente de mercadeo y soporte tecnico	Sergio Infante	1	9	5	1,80	-
Equipo de ventas de Cúcuta	Capacitar al personal en el manejo de líneas de producto	Prueba piloto producto: Maximus	14 de Julio						Gerente de mercadeo y soporte tecnico	Sergio Infante	1	2	2	1,00	-
Equipo de ventas de Cúcuta	Socializar la Resolución 90832 de 26 enero de 2021	Resolución 90832 de 26 enero de 2021	16 de Agosto						Profesional especializado.	Oscar Eduardo Duran Higuerea	2	2	2	1,00	Resolución 90832 de 26 enero de 2021
Todo el equipo	Presentar e involucrar al equipo en la impmlementacion del sistema de seguridad en	Induccion al Sistema de salud y seguridad en el trabajo	18 de Agosto						Insumos Agrícolas Seccional Norte de Santander.	Yaquelien Pabón Bacca	1,5	15	15	1,00	Diapositivas
Equipo de ventas de Ocaña	Conocimiento del producto	Charla tecnica de semillas y productos quimicos	23 de Agosto						Proveedor AGRAC	Oswaldo Manzano Amaya	2	6	3	2,00	-
COMPRAS	Inscripcion en el RUT	Documento soporte de aquisicion electronico	25 de Agosto						Contador Publico	Yaqueline Sanchez	1	**3**	3	1,00	-
Equipo de ventas de Ocaña	Conocimiento del producto	Charla de lanzamiento de producto	26 de Agosto						Asesor comrcial de AGROLINE	Cindy Vergel	2	**7**	9	0,78	-
Equipo de ventas de Ocaña	Conocimiento del producto	Charla de conocimiento de producto	26 de Agosto						Proveedor Interoc	Yeison Jimenes	1	**11**	9	1,22	Archivo de Video
Todo el equipo	Socializacion politicas procedimiento de tesoreria	Politicas procedimiento de tesoreria	28 de Agosto						Administración	Estefanía Lanzziano	1,5	**9**	11	0,82	Archivo procedimiento
Equipo de ventas de Ocaña	Conocimiento del producto	Charla de conocimiento de producto UPL	30 de Agosto						Ingeniero Agronomo	Carlos Villegan	1	6	3	2,00	-
Compras	Dar cumplimiento a normatividad DIAN	Documento soporte de adquisicion	05 de Sept						Administrador	Estefania Lanzziano	1	4	4	1,00	Formato descripcion de procedimiento
Equipo de ventas	Capacitar al personaL en el manejo de líneas de producto	Manejo herbicidas, e insecticidas.	13 de Sept						Agronomo representante de Stoler	Leandro	1	7	4	1,75	N/A
Todo el equipo	Implementar el Sistema de salud y seguridad en el trabajo	Que es el Copasst y Comité de convivencia laboral, normatividad y funciones y responsabilidades	20 de Sept						Esp. En Gerencia En Riesgos Laborales, Seguridad Y Salud En El Trabajo	Yaquelien Pabón Bacca	1,5	15	15	1,00	Diapositivas
Todo el equipo	Socializar implementacion del SAGRILAFT	Conceptualizacion del SAGRILAFT	06 de Oct						Oficial de cumplimiento y asesor legal	Juan Camilo Luna y Juan David Rico	2	13	15	0,87	Diapositivas
Todo el equipo	Implementar el Sistema de salud y seguridad en el trabajo	Entrenamiento primero auxilios, control de incendios, evacuación	21 de Oct						Esp. En Gerencia En Riesgos Laborales, Seguridad Y Salud En El Trabajo	Yaquelien Pabón Bacca	4	14	15	0,93	-
Compras	Capacitar al personaL en el manejo de líneas de producto	Plagas, enfermedades y calidad del cacao	14 de Nov						Analista tecnico de Casa Lukeer	Luis Fernando Ostos Jiimenez	2	2	3	0,67	-
Todo el equipo	Implementar el Sistema de salud y seguridad en el trabajo	Gestion del riesgo quimico SGA	23 de Nov						Esp. En Gerencia En Riesgos Laborales, Seguridad Y Salud En El Trabajo	Yaquelien Pabón Bacca	2	13	15	0,87	Diapositivas
Compras	Capacitar al personaL en el manejo de líneas de producto	Fertilización	19 de Dic						Precisagro	-	2	3	3	1,00	-

Fuente: Imagen tomada del Excel de la matriz/control de entrenamiento del personal de la empresa GERSAS

Con el fin de Formar y capacitar a todo el equipo de trabajo que pertenece al Grupo Empresarial Romero Serrano SAS, para el fortalecimiento de sus habilidades y capacidades laborales, a nivel individual y grupal, fomentando una cultura de autoaprendizaje continuo, se determinó la necesidad de diseñar una matriz de control de entrenamiento a los empleados, que

vaya en línea con el plan de capacitación de la empresa, y permita ejercer seguimiento efectivo al desarrollo y cumplimiento del mismo.

Esta busca: aumentar la capacidad técnica y profesional de cada una de las áreas que integran la compañía, promover el desarrollo integral del personal, y elevar el grado de compromiso de cada miembro del equipo con la misión, visión y los objetivos de la empresa.

La matriz cuenta con la siguiente estructura:

Cargo participante: Esto es la definición o descripción del cargo que cumple la persona dentro de la empresa y que debe ir acorde con el tipo de capacitación a recibir.

Contenido de la capacitación: Está compuesta por el objetivo que persigue como tal la capacitación programada, y el temario, es decir el contenido que se va a desarrollar y/o exponer durante el proceso.

Cronograma: Aquí se detalla la fecha específica programada y ejecutada para cada actividad, la cual debe ser de conocimiento previo para cada uno de los miembros del equipo, a quienes vaya dirigida, con citación y recordatorio previo al encuentro, a través de los medios de comunicación interna.

Instructor: Contiene el detalle de la competencia con la que cuenta quien dirige o desarrolla la capacitación, y su nombre, para control y conocimiento interno de la efectividad y calidad del proceso.

Número de horas: Acá se presenta el tiempo que ha de durar cada sesión, que será entre media y dos horas, siempre dentro del horario laboral, y en coordinación previa con la disponibilidad del personal y de los compromisos laborales a cargo según la fecha.

Indicador de cobertura: Esta herramienta se diseña con el fin de ejercer control de cumplimiento y validación del proceso desarrollado, teniendo en cuenta el público objetivo que se ha fijado para dicha actividad, permite analizar el porcentaje de cumplimiento de asistencia frente a la cantidad de personas convocadas.

Anexo: Finalmente, de acuerdo a la temática de cada sesión y su objetivo, se contará con material de apoyo de lectura, compresión o soporte, para complementar la sesión y para posteriores consultas y validaciones.

Actividad N°5. Estructurar las Políticas de bonificación y tipos de compensaciones para los empleados (incentivos).

Para el desarrollo de esta actividad se tuvieron en cuenta dos áreas la personal que se basa en el desarrollo humano, que busca fortalecer las competencias individuales y colectivas del trabajador, y el área laboral que se basa en la cultura y el clima organizacional.

Estas políticas se establecen con el fin de incentivar a los empleados para mejorar la calidad del trabajo y el rendimiento de los procesos que se ejecutan a diario, generando espacios de gozo, integración y reflexión que ayuden a la afirmación de su identidad personal y su proyecto de vida.

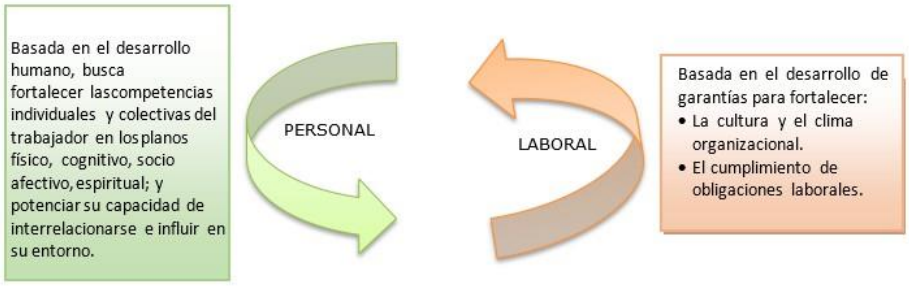
Figura 19

Políticas de Bonificación

Romero Serrano	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: PO -005
	GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO	Fecha: 01/12/2022
		Versión: 001
POLITICAS DE BONIFICACIÓN		

AREAS DE INTERVENCIÓN

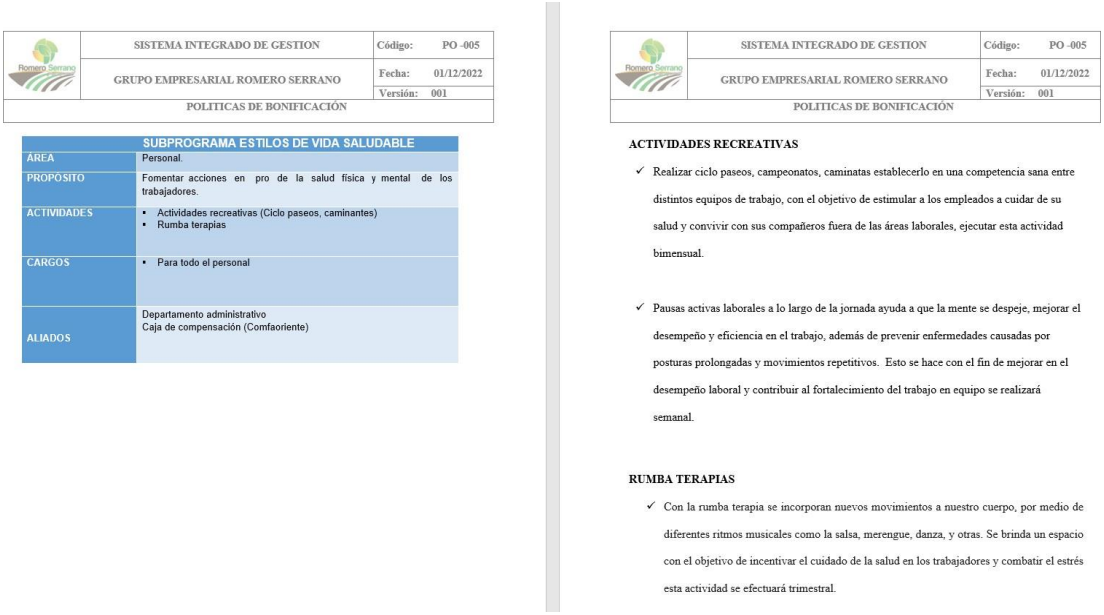
Bajo el modelo de gestión integral, tendrá en cuenta generar intervenciones en las áreas personal y laboral. Cada una de estas áreas de intervención del programa, contará con línea de subprogramas basados en la integralidad, participación y adecuado uso de los recursos.



	AREA PERSONAL	AREA LABORAL	PROGRAMAS DE APOYO
Subprogramas	Estilos de vida	Integración y	Sistema de Salud ySeguridad en el trabajo
	saludable	reconocimiento	Departamento administrativo

Figura 20

Políticas de Bonificación subprograma estilos de vida saludable



SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: PO -005
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO	Fecha: 01/12/2022
	Versión: 001
POLITICAS DE BONIFICACIÓN	

SUBPROGRAMA ESTILOS DE VIDA SALUDABLE	
ÁREA	Personal.
PROPÓSITO	Fomentar acciones en pro de la salud física y mental de los trabajadores.
ACTIVIDADES	▪ Actividades recreativas (Ciclo paseos, caminantes) ▪ Rumba terapias
CARGOS	▪ Para todo el personal
ALIADOS	Departamento administrativo Caja de compensación (Comfaoriente)

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | Código: PO -005
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO | Fecha: 01/12/2022 | Versión: 001
POLITICAS DE BONIFICACIÓN

ACTIVIDADES RECREATIVAS

- ✓ Realizar ciclo paseos, campeonatos, caminatas establecerlo en una competencia sana entre distintos equipos de trabajo, con el objetivo de estimular a los empleados a cuidar de su salud y convivir con sus compañeros fuera de las áreas laborales, ejecutar esta actividad bimensual.

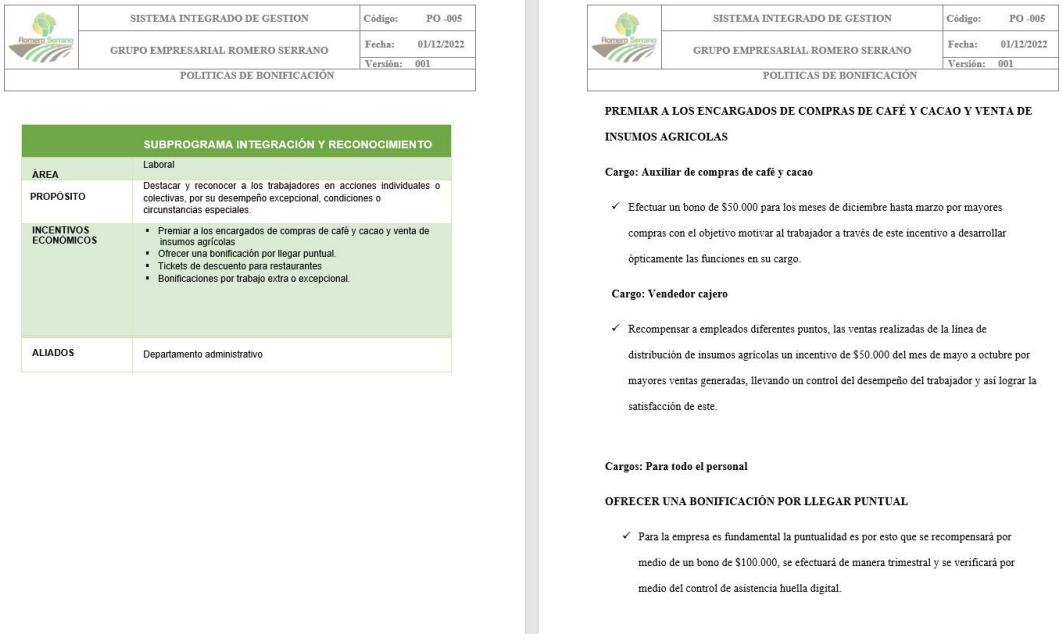
- ✓ Pausas activas laborales a lo largo de la jornada ayuda a que la mente se despeje, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, además de prevenir enfermedades causadas por posturas prolongadas y movimientos repetitivos. Esto se hace con el fin de mejorar en el desempeño laboral y contribuir al fortalecimiento del trabajo en equipo se realizará semanal.

RUMBA TERAPIAS

- ✓ Con la rumba terapia se incorporan nuevos movimientos a nuestro cuerpo, por medio de diferentes ritmos musicales como la salsa, merengue, danza, y otras. Se brinda un espacio con el objetivo de incentivar el cuidado de la salud en los trabajadores y combatir el estrés esta actividad se efectuará trimestral.

Figura 21

Políticas de Bonificación subprograma integración y reconocimiento



SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | Código: PO -005
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO | Fecha: 01/12/2022 | Versión: 001
POLITICAS DE BONIFICACIÓN

SUBPROGRAMA INTEGRACIÓN Y RECONOCIMIENTO	
ÁREA	Laboral
PROPÓSITO	Destacar y reconocer a los trabajadores en acciones individuales o colectivas, por su desempeño excepcional, condiciones o circunstancias especiales.
INCENTIVOS ECONÓMICOS	▪ Premiar a los encargados de compras de café y cacao y venta de insumos agrícolas ▪ Ofrecer una bonificación por llegar puntual. ▪ Tickets de descuento para restaurantes ▪ Bonificaciones por trabajo extra o excepcional.
ALIADOS	Departamento administrativo

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | Código: PO -005
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO | Fecha: 01/12/2022 | Versión: 001
POLITICAS DE BONIFICACIÓN

PREMIAR A LOS ENCARGADOS DE COMPRAS DE CAFÉ Y CACAO Y VENTA DE INSUMOS AGRICOLAS

Cargo: Auxiliar de compras de café y cacao

- ✓ Efectuar un bono de $50.000 para los meses de diciembre hasta marzo por mayores compras con el objetivo motivar al trabajador a través de este incentivo a desarrollar ópticamente las funciones en su cargo.

Cargo: Vendedor cajero

- ✓ Recompensar a empleados diferentes puntos, las ventas realizadas de la línea de distribución de insumos agrícolas un incentivo de $50.000 del mes de mayo a octubre por mayores ventas generadas, llevando un control del desempeño del trabajador y así lograr la satisfacción de este.

Cargos: Para todo el personal

OFRECER UNA BONIFICACIÓN POR LLEGAR PUNTUAL

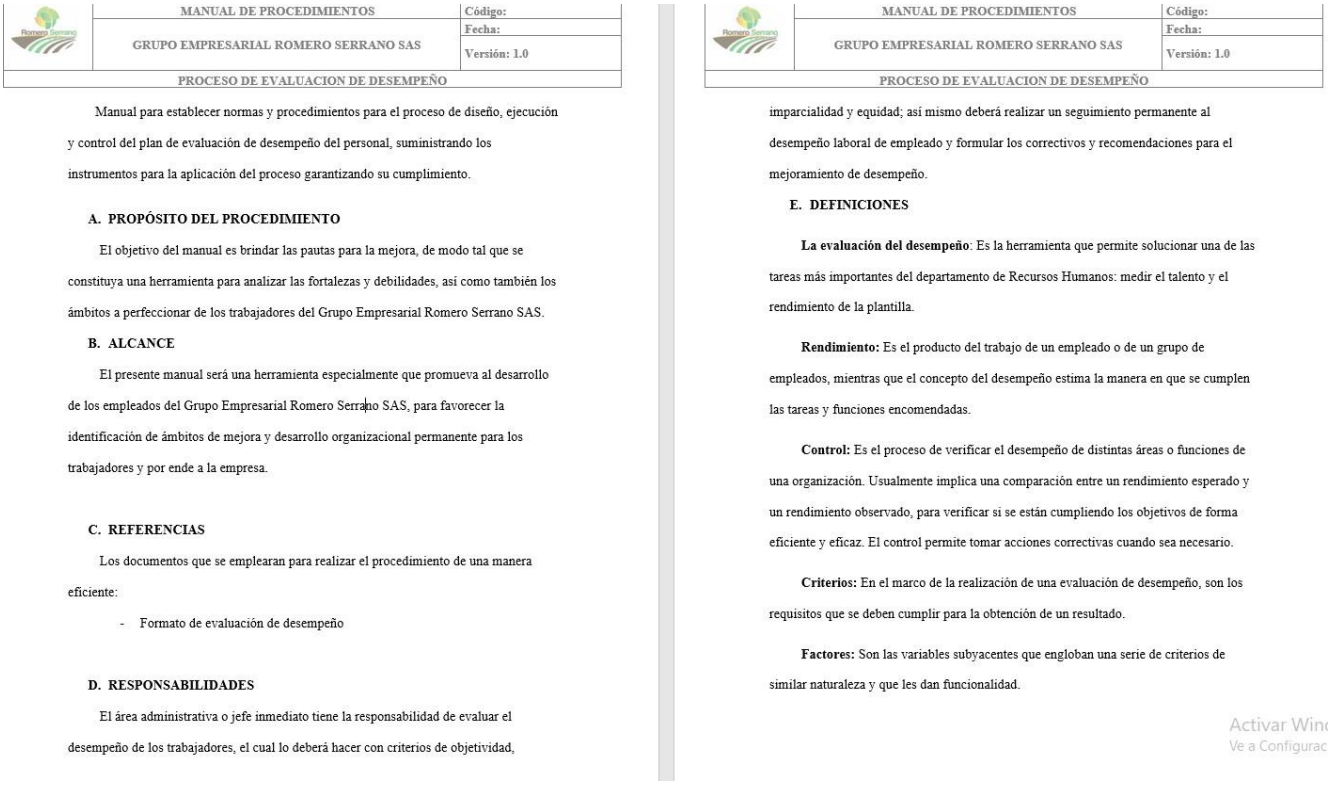
- ✓ Para la empresa es fundamental la puntualidad es por esto que se recompensará por medio de un bono de $100.000, se efectuará de manera trimestral y se verificará por medio del control de asistencia huella digital.

Fuente: Imagen tomada del Word políticas de bonificación de la empresa GERSAS

Actividad N°6. Definir políticas de evaluación de desempeño a los empleados. La empresa no contaba con las políticas de evaluación del desempeño laboral que es un proceso que sirve para tomar las medidas correctivas en las ejecuciones de los subordinados y en otros casos recompensar aquellas aptitudes y acciones que se hayan dado por encima de las expectativas esperadas.

Figura 22

Políticas de evaluación de desempeño



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS	Fecha:
	Versión: 1.0
PROCESO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO	

Manual para establecer normas y procedimientos para el proceso de diseño, ejecución y control del plan de evaluación de desempeño del personal, suministrando los instrumentos para la aplicación del proceso garantizando su cumplimiento.

A. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

El objetivo del manual es brindar las pautas para la mejora, de modo tal que se constituya una herramienta para analizar las fortalezas y debilidades, así como también los ámbitos a perfeccionar de los trabajadores del Grupo Empresarial Romero Serrano SAS.

B. ALCANCE

El presente manual será una herramienta especialmente que promueva al desarrollo de los empleados del Grupo Empresarial Romero Serrano SAS, para favorecer la identificación de ámbitos de mejora y desarrollo organizacional permanente para los trabajadores y por ende a la empresa.

C. REFERENCIAS

Los documentos que se emplearan para realizar el procedimiento de una manera eficiente:

- Formato de evaluación de desempeño

D. RESPONSABILIDADES

El área administrativa o jefe inmediato tiene la responsabilidad de evaluar el desempeño de los trabajadores, el cual lo deberá hacer con criterios de objetividad,

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS	Fecha:
	Versión: 1.0
PROCESO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO	

imparcialidad y equidad; así mismo deberá realizar un seguimiento permanente al desempeño laboral de empleado y formular los correctivos y recomendaciones para el mejoramiento de desempeño.

E. DEFINICIONES

La evaluación del desempeño: Es la herramienta que permite solucionar una de las tareas más importantes del departamento de Recursos Humanos: medir el talento y el rendimiento de la plantilla.

Rendimiento: Es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados, mientras que el concepto del desempeño estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas.

Control: Es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz. El control permite tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

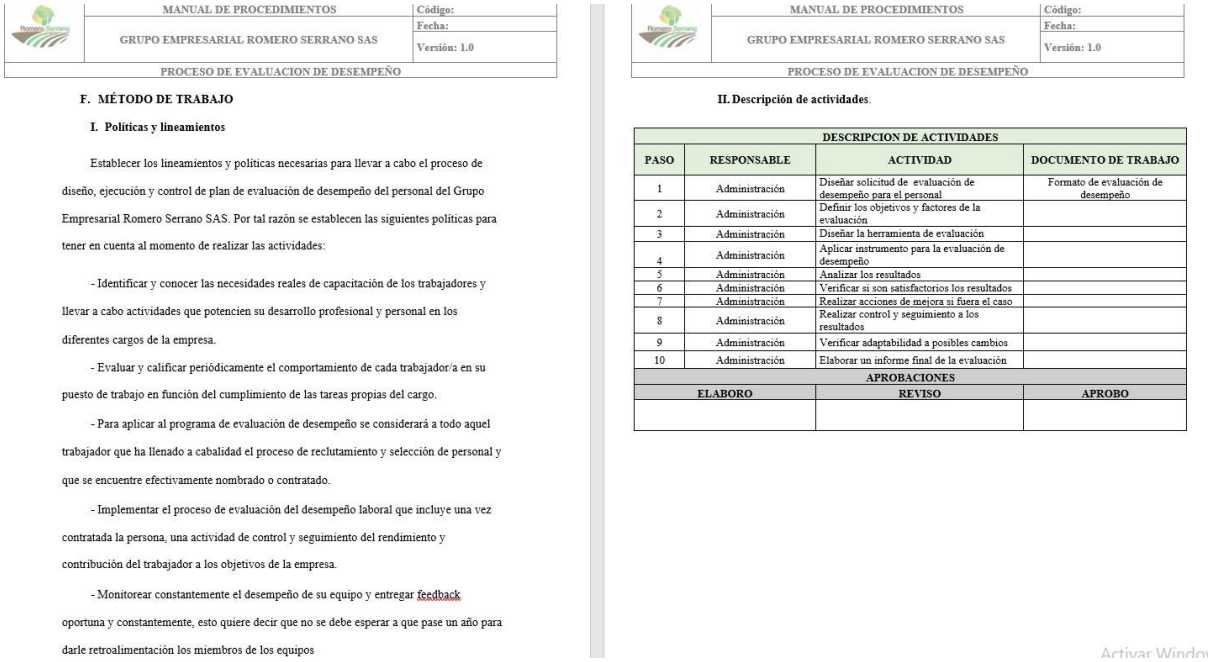
Criterios: En el marco de la realización de una evaluación de desempeño, son los requisitos que se deben cumplir para la obtención de un resultado.

Factores: Son las variables subyacentes que engloban una serie de criterios de similar naturaleza y que les dan funcionalidad.

Activar Win
Ve a Configurac

Figura 23

Método de trabajo de evaluación de desempeño



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS | Fecha: | Versión: 1.0
PROCESO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

F. MÉTODO DE TRABAJO

I. Políticas y lineamientos

Establecer los lineamientos y políticas necesarias para llevar a cabo el proceso de diseño, ejecución y control de plan de evaluación de desempeño del personal del Grupo Empresarial Romero Serrano SAS. Por tal razón se establecen las siguientes políticas para tener en cuenta al momento de realizar las actividades:

- Identificar y conocer las necesidades reales de capacitación de los trabajadores y llevar a cabo actividades que potencien su desarrollo profesional y personal en los diferentes cargos de la empresa.
- Evaluar y calificar periódicamente el comportamiento de cada trabajador/a en su puesto de trabajo en función del cumplimiento de las tareas propias del cargo.
- Para aplicar al programa de evaluación de desempeño se considerará a todo aquel trabajador que ha llenado a cabalidad el proceso de reclutamiento y selección de personal y que se encuentre efectivamente nombrado o contratado.
- Implementar el proceso de evaluación del desempeño laboral que incluye una vez contratada la persona, una actividad de control y seguimiento del rendimiento y contribución del trabajador a los objetivos de la empresa.
- Monitorear constantemente el desempeño de su equipo y entregar feedback oportuna y constantemente, esto quiere decir que no se debe esperar a que pase un año para darle retroalimentación los miembros de los equipos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS | Fecha: | Versión: 1.0
PROCESO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

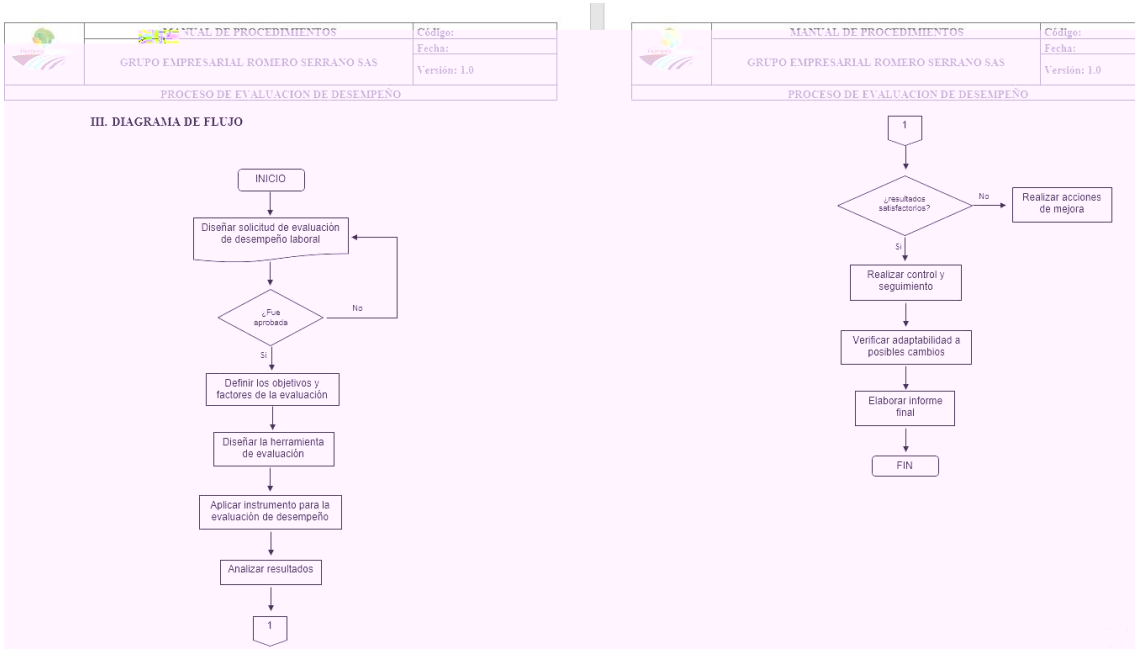
II. Descripción de actividades.

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
PASO	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DOCUMENTO DE TRABAJO**
1	Administración	Diseñar solicitud de evaluación de desempeño para el personal	Formato de evaluación de desempeño
2	Administración	Definir los objetivos y factores de la evaluación	
3	Administración	Diseñar la herramienta de evaluación	
4	Administración	Aplicar instrumento para la evaluación de desempeño	
5	Administración	Analizar los resultados	
6	Administración	Verificar si son satisfactorios los resultados	
7	Administración	Realizar acciones de mejora si fuera el caso	
8	Administración	Realizar control y seguimiento a los resultados	
9	Administración	Verificar adaptabilidad a posibles cambios	
10	Administración	Elaborar un informe final de la evaluación	
APROBACIONES			
ELABORO		**REVISO**	**APROBO**

Activar Windo

Figura 24

Diagrama de flujo de evaluación de desempeño



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Código:
GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS | Fecha: | Versión: 1.0
PROCESO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

III. DIAGRAMA DE FLUJO

Fuente: Imagen tomada del Word del proceso de evaluación de desempeño de la empresa GERSAS

Actividad N°7. Diseñar soporte de aprobación de incrementos salariales para el año 2022.

En cuanto al desarrollo de esta actividad se diseñó un oficio donde se especifica el aumento del salario.

La Constitución Política consagra como una de las bases más importantes en el derecho laboral la institución del salario en condiciones dignas y justas, de manera que, por disposición constitucional y legal, el ajuste salarial es de carácter obligatorio.

De acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la movilidad salarial debe garantizar no solo el poder adquisitivo del salario, sino su incremento, teniendo en cuenta la necesidad de asegurar a los trabajadores ingresos acordes con la naturaleza y el valor propio de su trabajo y que les permita, además, obtener un mínimo vital acorde con los requerimientos de un nivel de vida ajustado a la dignidad y la justicia.

En este orden de ideas para el Grupo Empresarial Romero Serrano el incremento salarial se origina en la permanencia del empleado en el servicio y gracias a ella la remuneración mensual se aumenta de acuerdo a los porcentajes establecidos, por tal motivo se diseñó un oficio que especifica el aumento del salario que obtendrán aquellos empleados que la gerencia considere han desarrollo un trabajo eficiente y productivo durante su permanencia en la organización.

Anexo Formato de incremento salarial

3.1.2 Objetivo 2. Diseñar y actualizar los diferentes procesos que se ejecutan en la empresa en el área de calidad.

Para su desarrollo se establecieron las siguientes actividades que a continuación se describen:

Actividad N°8. Realizar los objetivos, estrategias y mapa estratégico.

Objetivos:

- Brindar un curso de capacitación a los nuevos empleados de la organización.
- Fomentar el espíritu de trabajo de toda la estructura organizacional.
- Brindar a los empleados de la empresa un entorno amigable, divertido y reconfortante para sus labores cotidianas.
- Los empleados deben mantener un comportamiento ético y responsable en todas sus actividades.
- Manejar precios accesibles al cliente de tal manera que superen las expectativas del servicio y de un producto de buena calidad.

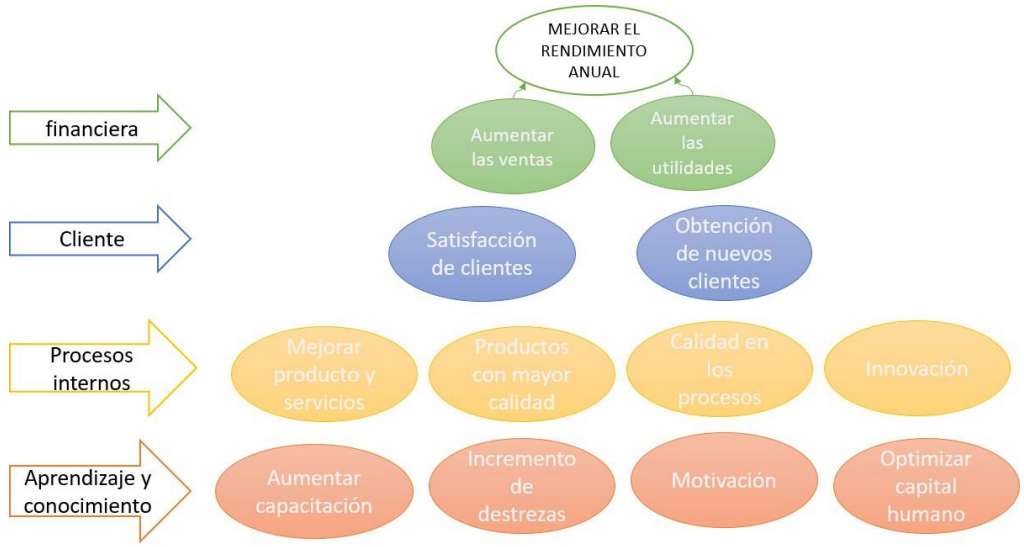
Estrategias

Grupo empresarial Romero Serrano es una empresa enfocada en la comercialización de insumos agrícolas, café, cacao y artículos de ferretería, que se basa en estrategias corporativas como la innovación constante y mejorar la atención al cliente; de igual forma busca implementar estrategias tales como:

- **Capacitación y educación:** la capacitación es la base fundamental en la empresa ya que se van adquirir nuevos conocimientos que se llevan a cabo en la empresa, siendo efectivos con los procesos que se ejecutan.
- **Cultura de la calidad:** lograr esta estrategia implica que los procesos que se ejecutan a diario se realicen de la mejor manera para tener una mejora continua y así un valor agregado para los clientes.
- **Trabajo en equipo**: es esencial para la empresa la participación de los empleados ya que se ve reflejada diferentes aportes y soluciones a un problema por medio de los conocimientos y experiencia.
- **Procedimientos de alta calidad:** es el eje fundamental para el logro de cualquier objetivo que se establezca en la empresa.
- **Necesidades de los clientes:** por medio de la necesidad ejecutarlo y llevar acabo un producto o servicio de calidad, satisfaciendo la necesidad del cliente.

Figura 25

Mapa estratégico para mejorar el rendimiento



Fuente: Imagen tomada del Word del mapa estratégico para mejorar el rendimiento de la empresa GERSAS

Actividad N°9. Actualizar la misión, visión, objetivos, valores de la compañía.

Con el fin de cumplir dicho objetivo se hizo un análisis y es importante saber con exactitud cuál es el fin del negocio, ya que al momento de redactarlo se realice de forma clara y concisa; de esta manera se procedió a realizar la actualización.

Misión actual: Somos un grupo empresarial dedicado a la comercialización de insumos agrícolas, café, cacao y artículos de ferretería, nuestro compromiso esta aliada con el agricultor, garantizándoles calidad, seguridad y buen servicio, para contribuir con el desarrollo de sus cultivos.

Misión propuesta: Somos un grupo empresarial enfocado en la comercialización de insumos agrícolas, café, cacao y artículos de ferretería, comprometido con el agricultor, garantizándoles calidad, seguridad y buen servicio, logrando así contribuir con el desarrollo de sus cultivos.

Visión actual: Ser un grupo empresarial consolidado y reconocido en el sector, por brindar productos de calidad, con el fin de incursionar en el mercado regional, nacional e internacional, atendiendo a las necesidades de nuestros proveedores y clientes

Visión propuesta: Ser el mejor grupo empresarial consolidado y reconocido en el sector, por brindar productos de calidad e innovación, con el fin de incursionar en el mercado regional, nacional e internacional, atendiendo a las necesidades de nuestros proveedores y clientes.

Objetivos actuales:

- Ofrecerá productos de alta calidad con precios ajustados al mercado.
- Contará con diferentes estrategias de mercadeo que beneficiaran a los clientes y proveedores.
- Analizar el entorno en el que nos encontramos para generar estrategias con el fin de expandirnos a otros mercados.
- Ser una fuente de empleo e impulsar al pequeño productor a seguir cultivando y a seguir trayendo su producto a nuestra empresa

Objetivos propuestos:

- Brindar un curso de capacitación a los nuevos empleados de la organización.
- Fomentar el espíritu de trabajo de toda la estructura organizacional.
- Brindar a los empleados de la empresa un entorno amigable, divertido y reconfortante para sus labores cotidianas.
- Los empleados deben mantener un comportamiento ético y responsable en todas sus actividades.
- Manejar precios accesibles al cliente de tal manera que superen las expectativas del servicio y de un producto de buena calidad.

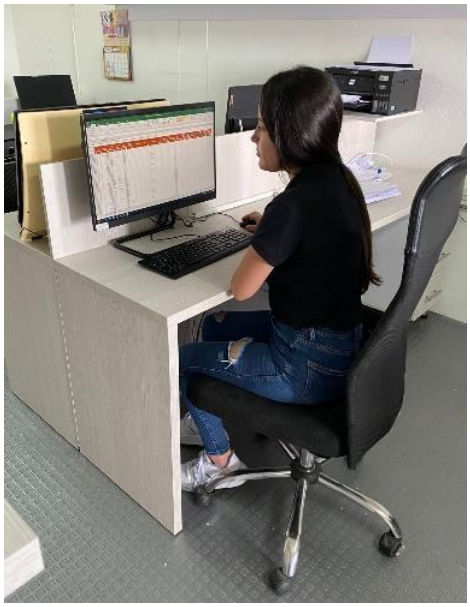
Valores de la compañía actual:

Para el Grupo Empresarial Romero Serrano el valor fundamental es la satisfacción del cliente, lo cual es un factor de éxito para la empresa.

Honestidad	Calidad en los productos y servicio
Transparencia	Responsabilidad
Respeto	Compromiso
Innovación	Profesionalismo
Trabajo en equipo	Perseverancia

Figura 26

Análisis de valores de la compañía



Fuente: Imagen tomada por la pasante del proyecto

Actividad N°10. Analizar la difusión de los valores, misión, visión, objetivos y política de calidad a los empleados durante este año.

Objetivos

- Estabilizar el rendimiento financiero de la compañía frente a los resultados del periodo anterior.
- Mantener el nivel de ingresos proyectado para la empresa, de acuerdo a las tendencias definidas en el plan de ventas.

- Asegurar la efectividad de los resultados obtenidos en el desarrollo continuo de las operaciones y procesos fortaleciendo los controles internos.
- Garantizar la mejorar continua de las actividades y el crecimiento funcional de la operación de la empresa a través del tiempo.

Estrategias

- Reducir los gastos innecesarios de la operación del periodo, con el fin de mantener el punto de equilibrio, a través de controles presupuestales.
- Afianzar las relaciones comerciales actuales a través de las líneas de distribución consolidadas con la fuerza de ventas.
- Incrementar los indicies de rotación de la mercancía. Incursionar en nuevos segmentos de mercado, que diversifiquen la operación, y aporten de manera positiva al flujo de efectivo.
- Ofrecer productos respaldados con calidad y precios justos.
- Aumentar la efectividad de los procesos internos, para optimizar los resultados deseados.
- Garantizar la seguridad laboral Garantizar la transparencia de las relaciones con terceros
- Fomentar la capacitación continua del equipo de trabajo, brindando los medios y los recursos necesarios para incentivar el compromiso con los objetivos organizacionales.

Figura 57

Mapa Estratégico



Fuente: Imagen tomada del Word del mapa estratégico de la empresa GERSAS

En trabajo articulado con la administración del Grupo Empresarial Romero Serrano SAS, se consolidó y se estructuró, los elementos corporativos de la compañía, actualizando misión, visión, objetivos y valores. Acordes a las metas de proyección de la empresa, y a la filosofía de trabajo de la misma. Los cuales se presentan en el anexo X.

Además, bajo reuniones de retroalimentación con el equipo de trabajo, se desarrolló un análisis inicial, del conocimiento y manejo que tienen los empleados sobre este grupo de elementos.

Posterior a esto, se establece un plan de difusión, que contiene:

- ✓ Objetivo, el cual está enfocado en elevar el grado de compromiso de cada miembro del equipo, con la misión, visión, y los objetivos de la empresa.
- ✓ La línea base, que fue el análisis y sus resultados iniciales, en reunión de retroalimentación con el equipo. Estableciendo el grado de desconocimiento en el equipo.

- ✓ Grupo a capacitar, en este caso no se fraccionará por áreas o departamentos, si no que el plan de difusión está dirigido a todo el equipo de trabajo, con el fin de articular y unificar conceptos y compromisos.
- ✓ Metas: para lo anterior se definen tres metas de ejecución, lograr que el equipo comprenda y ejecute de manera efectiva sus funciones. lograr que el 100% del personal participe, y corregir las falencias operativas detectadas, en proceso o desarrollo de las funciones del personal.
- ✓ Indicador, como herramienta de control, para identificar y corregir desviaciones en el proceso.
- ✓ Tipo, modalidad, y nivel, de acuerdo al enfoque que tendrá cada difusión, el objetivo que persigue, de corrección, prevención, o inducción. La modalidad, formativa, complementaria, o de perfeccionamiento. y el nivel básico o intermedio, de acuerdo al grado de profundización que se requiera para el desarrollo.
- ✓ Técnica, es decir el mecanismo o medio a través del cual se ejecutará lo planteado, para este caso, serán charlas, infografías de difusión interna, acompañamiento entre personal y jefe de área.
- ✓ Fecha inicial y fecha final, como base de seguimiento y validación, que hace el proceso medible.

Actividad N°11. Apoyar en el diseño de la política de calidad de la Compañía, código de buen gobierno y/o transparencia.

GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS., es una Empresa fundada en mayo de 2019 que se ha dedicado al comercio de insumos agropecuarios y comercialización de productos agrícolas, productos químicos básicos, cauchos y plásticos en formas primarias y productos químicos de uso agropecuario.

En cumplimiento de las disposiciones contempladas en la ley 1778 de 2016, la Resolución 100-002657 de 2016, y el capítulo XIII de la circular básica jurídica expedida por la Superintendencia de sociedades y con observancia en los principios de ética y transparencia empresarial GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS., con la participación de la alta gerencia de la compañía y el apoyo de sus asesores externos, efectuó una evaluación y diagnóstico de los riesgos de corrupción tanto al interior de la empresa como en las industrias y sectores económicos en los cuales participa, para detectar las principales fuentes de riesgo de actos de corrupción y soborno transnacional.

Como resultado de la evaluación de riesgos, GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS.,. desarrollo un programa de ética empresarial, que contiene las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y controles orientados a evitar que la compañía sea vinculada en actos de corrupción y/o soborno transnacional en el giro ordinario de sus negocios. La implementación estuvo a cargo de la alta gerencia de la compañía y del oficial de cumplimiento nombrado para tal efecto.

El objetivo del PTEE adoptado por la compañía es prevenir, identificar , y corregir las situaciones y riesgos relacionados con el Soborno Transnacional o que tengan la potencialidad de convertirse en una infracción a las leyes Anti soborno y de Anticorrupción, a través de la aplicación y fortalecimiento de los sistemas de control interno, auditoria y debida diligencia establecidos por GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS.,, de conformidad con la ley y normatividad establecida por el gobierno nacional y las entidades de supervisión delegadas por este para tal fin.

Por otro lado, con respecto a la política de calidad, Grupo empresarial romero serrano SAS está dirigida por un equipo de mentalidad dinámica, disruptiva y ágil, cuya misión trasciende los resultados propios y se enfoca en la transformación del sector agrícola, así como en convertirse en líder del mercado; ha comprendido que el mejor camino para lograrlo es aquel que se construye disciplinadamente en el marco de la alta exigencia y excelencia, acogiéndose a comportamientos, procesos y productos de alta calidad, como una respuesta al desafío actual.

Es responsabilidad de la alta dirección establecer, implementar y mantener esta política, así como de asegurar que sea entendida y aplicada por todo el personal de la empresa; la cual enmarca las líneas de acción de la empresa en materia de gestión de calidad, con el propósito de mejorar sus procesos internos y alcanzar el éxito.

Anexo. Política de calidad.

Actividad N°12. Participar en la implementación del código de ética.

El código de ética que ha diseñado, y construido el Grupo Empresarial Romero Serrano, contiene los principios, valores rectores, y la base de las acciones y/o comportamientos sobre los cuales se deben regir todos los que formen parte del equipo de trabajo, Aunque claramente, no es una fórmula mágica o absoluta, sobre la cual se pueda desarrollar toda soluciones a las situaciones que se presenten, si aporta y presenta el compromiso de la empresa, por construir bases éticas y correctas sobre las cuales desarrollar su actuar en el medio.

El proceso de difusión, para dar pleno conocimiento sobre su contenido a todos los integrantes o vinculados de la empresa, se fundamentó: primero en la entrega digital de copia del documento, a cada uno de los interesados o correlacionados con su contenido. A través de los canales de comunicación interna.

Se gestión por grupos de interés, de la siguiente manera:

Clientes: con la base de datos informativa, se dio a conocer los principios rectores, que deben ser aplicados por parte del personal, al momento de relacionarse con los clientes, principalmente el equipo de ventas, quienes tienen el contacto directo, con estos. Dejando en claro, el debido respeto por los precios justos, para esto se habilita el envió de la factura a través de correo electrónico, para que sea de pleno conocimiento por las partes. Y se establece la disponibilidad de recepción, majo devolución cualquier producto que presente imperfección, deterioro o incumplimiento de su función.

Proveedores, y colaboradores: se complementaron los manuales de funciones y procedimientos, dando claridad a las operaciones de control, en los procesos de selección y contratación con proveedores, donde a través de los debidos formatos de orden de pedido, se especifique desde el inicio el tipo de requerimiento que la empresa realiza, y las condiciones bajo las cuales está dispuesto a recepcionarlas, además se da claridad especial, sobre el tipo de relación y comunicación que está permitida entre proveedor-empleado, exonerando de esta la posibilidad de recibir benéficos, obsequios, dineros etc., que favorezcan de alguna forma o alguna de las partes, frente a una operación en específico.

Accionistas, con ellos se realizan reuniones periódicas d control, seguimiento y retroalimentación, donde se manifiestan los principios básicos, sobre los cuales se deben tomar las decisiones y el manejo de los recursos.

Competencia: frente a este, se deja en claro, a través de las acciones publicitarias, o estrategias comerciales, la política de transparencia y competencia leal, que desarrolla la empresa, sin ejecutar artimañas, engaños o rumores perjudícales en el entorno.
Sociedad: para el efectivo desarrollo, de la actividad comercial de la empresa, en su entorno, es necesario aplicar medidas éticas, como el respeto a todos y la correcta disposición de los recursos.

Con el estado: se desarrollaron matrices de control legal, para identificar todas las responsabilidades sobre las cuales recae la actividad que ejecuta la empresa, para asi dar el debido cumplimiento, y evitar inconvenientes futuros en las operaciones, además, se dejó claro

ante el personal, que, de presentarse dichas situaciones, es totalmente prohibido el intento de manipulación, tergiversación, u obstaculización de las labores de los entes públicos de control.

Persona: frente a este elemento, quizá uno de los más importantes, se desarrollaron varios programas de mejora, la implementación de capacitaciones, aplicación del sistema de salud y seguridad en el trabajo, programa de transparencia y ética empresarial, creación de comités de ética y control, así como de convivencia, y la actualización de manuales de funciones, todo esto con el fin de garantizar, las bases éticas en las relaciones con el equipo, fundamentadas, en ambientes sanos, controlados, seguros, y fiables, para todos los miembros.

Actividad N°13. Analizar la necesidad del reglamento interno de trabajo.

La presencia de un reglamento interno de trabajo en todas las empresas es un requisito legal, según su número de empleados y actividad económica, ya que es una herramienta que permitirá gestionar la cultura organizacional porque promueve o prohíbe ciertas conductas laborales; para mantener el orden y la eficiencia.

Es ahí donde se describen cada lineamiento esencial que determinaran las condiciones a las que deben sujetarse el empleador y sus trabajadores en la prestación del servicio como la jornada laboral y horario de trabajo, horas extras, días de descanso legalmente obligatorias, vacaciones remuneradas, entre otras normas que serán guía para fortalecer la administración interna, considerando el factor humano como el elemento principal de toda organización.

Por tal motivo para el GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS, el reglamento interno tiene como finalidad mantener una relación laboral cordial, estructurada y ordenada que facilite las relaciones y el trabajo en equipo, procurando mayor productividad, excelencia y eficacia en el logro de los objetivos. Fijando las pautas que conducen al mantenimiento y fomento de unas relaciones adecuadas y armoniosas entre el trabajador y la empresa.

Bajo trabajo coordinado, con el equipo del área administrativa, y legal de la empresa, se desarrolló un proceso de análisis y validación de actualización sobre el Reglamento Interno, del Grupo Empresarial Romero Serrano SAS. Esta herramienta contiene las bases esenciales sobre las cuales se debe desarrollar y ejecutar las operaciones y labores a nivel interno de la empresa, dándole estructura y soporte, a la gestión laboral.

El reglamento interno, es, por tanto, en alta medida, muy necesario, para la efectiva funcionalidad de toda la estructura de la compañía, por ende, dentro de este documento, se consolidan los elementos más importantes en cuanto a las relaciones de la empresa con sus trabajadores, esto es:

Condiciones de admisión: Acá se detallan los documentos iniciales que se requieren del personal, para poder hacer su estudio y validación, previo al proceso de vinculación. Además, se describen las pruebas que la empresa aplica como filtro de ingreso para el trabajador, de esta manera, se garantiza la transparencia del proceso, y queda debidamente documentado, siendo de su total conocimiento.

Periodos de prueba: el reglamento interno, define cuanto será el tiempo de prueba, de acuerdo a los tipos de contrato que se manejen, así como los términos y condiciones, para su efectivo desarrollo.

Tipos de trabajadores: esto es conforme al tipo de contrato, o la cantidad de tiempo, para el desarrollo de las labores, según se requiera.

Detalle de la o las jornadas laborales y horarios de trabajo: Este punto, es de suma importancia, para que cada miembro del equipo conozca su deber y responsabilidad frente a la hora de ingreso y de salida de la empresa, con esto, se deja claramente definido el tiempo de la jornada, y permite ejercer controles de cumplimiento posteriores.

Días de descanso, vacaciones, permisos: Estos elementos son de vital importancia para el personal, pues refieren sus derechos frente a tiempos disponibles, los cuales, al conocer de manera previa, y debidamente estipulada, pueden aplicar y usar según su requerimiento sin intervenir de manera negativa, sobre el rendimiento de las operaciones.

Los deberes y los derechos: que tanto la empresa como el trabajador tienen para con el sistema funcional de la empresa. Acá se consolidan todas las bases fundamentales, sobre las cuales se resolverán situaciones de conflicto, duda, o desviación que se presenten en el diario vivir, de la empresa. Dejando en claro, hasta donde llegan los compromisos de cada parte, así como sus límites.

También, contiene la lista de situaciones o elementos, que la empresa ha definido como sanciones o faltas, de manera correctiva para las eventualidades que se presenten.

Aunque para muchas empresas, hoy por hoy, no lo consideran tan necesario, y determinan que pueden dar eficaz desarrollo de sus operaciones, sin contar con esta herramienta. Al conocer de primera mano, el diseño, actualización, divulgación y puesta en marcha de este elemento interno, es posible identificar los grandes aportes y la calidad de los resultados obtenidos con el equipo de trabajo, funcionando bajo los parámetros que se han definido dentro de un reglamento interno.

Actividad N°14. Diseñar flujogramas actualizados de los procesos: compras, ventas, recaudos, cartera, administración de recursos humanos, nomina, tesorería, pagos, cuentas por pagar, administración de inventarios, costeo y contratación

Para llevar a cabo esta actividad se analizó cada uno de las diferentes áreas que funcionan en el Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S, en cuanto a cómo actualmente se realiza cada proceso.

Figura 28

Flujograma proceso de compra

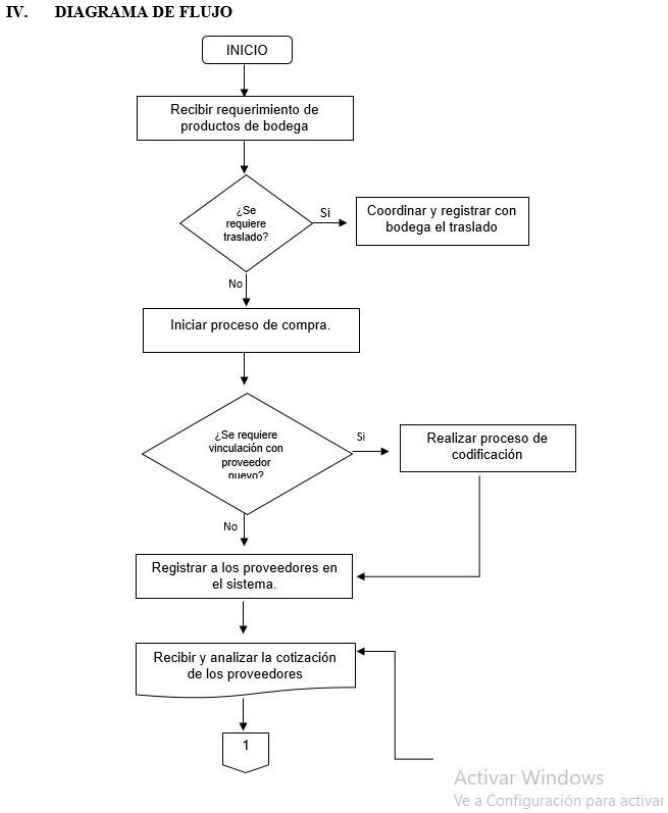


Figura 29

Continuación del proceso de compra

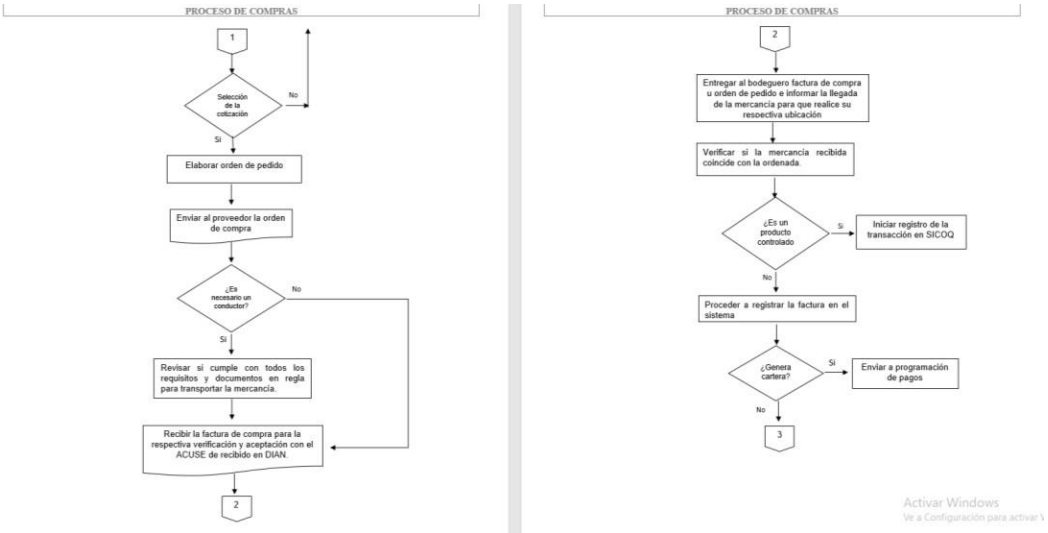


Figura 30

Proceso de compra final

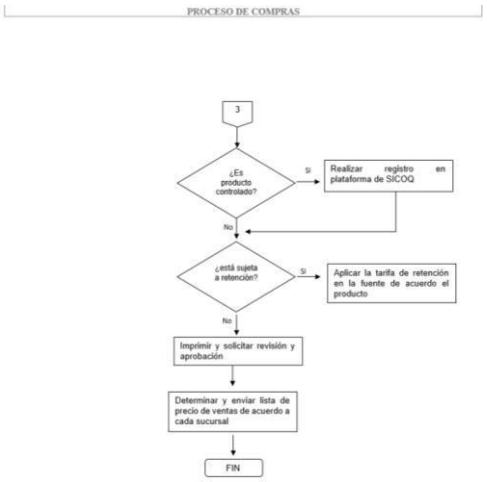


Figura 31

Flujograma proceso de venta

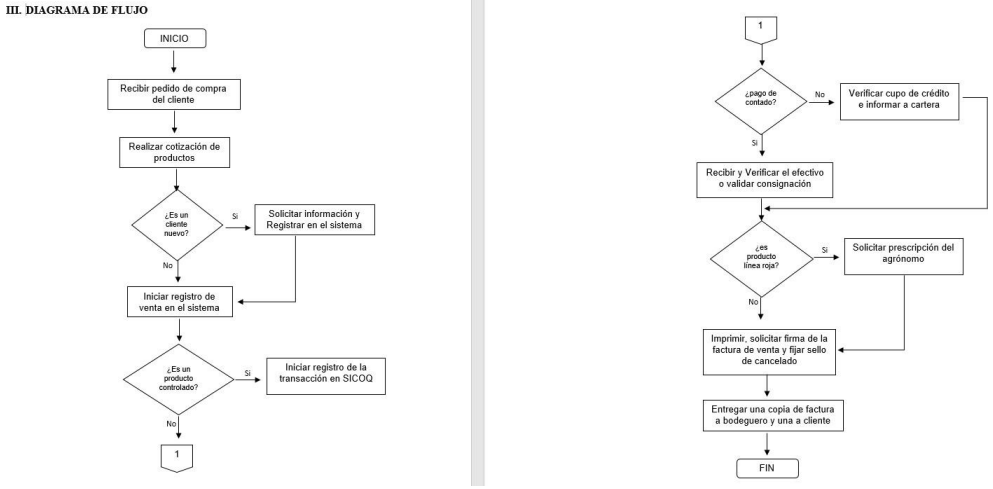


Figura 32

Flujograma proceso de cartera

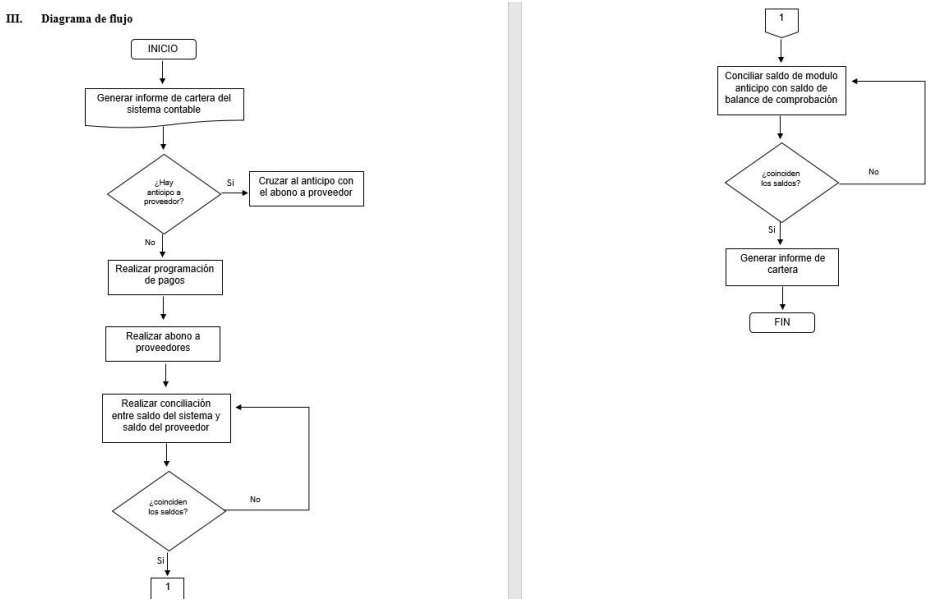


Figura 33

Flujograma proceso de tesorería

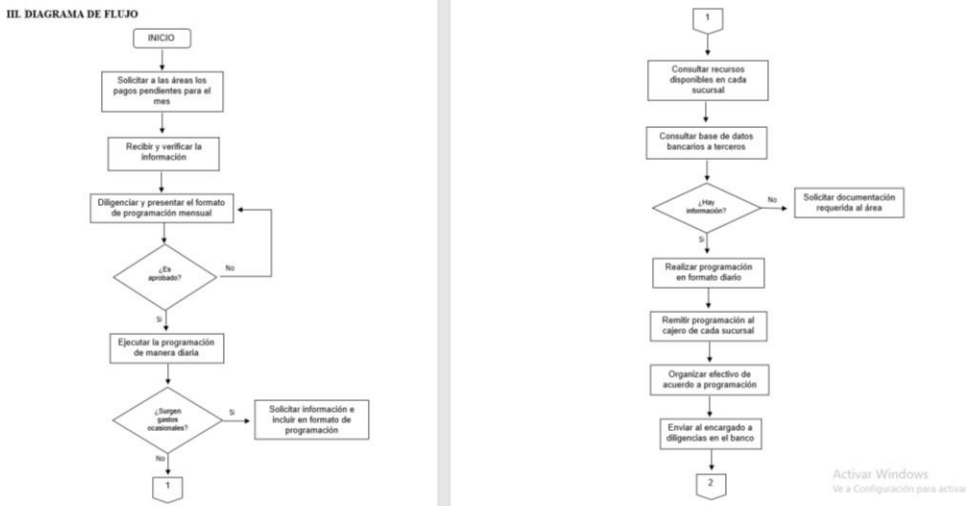
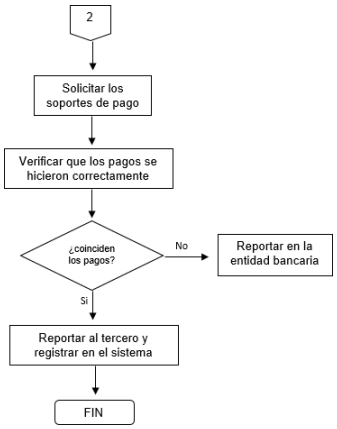


Figura 34

Flujograma proceso de tesorería final



Fuente: Imagen tomada del Word del proceso que se llevan a cabo en la empresa GERSAS

3.1.3 Objetivo 3. fortalecer las funciones realizadas en el área administrativa

Actividad N°15. Fijar políticas comerciales, contables, impositivas.

Políticas contables:

Son políticas contables los principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por EL GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S. para el reconocimiento y medición de transacciones, sucesos o condiciones para la elaboración y presentación de los estados financieros utilizando la NIIF para las Pymes.

El objetivo para la empresa al fijar las políticas es establecer procedimientos de Control Interno Contable para el registro de las operaciones que intervengan el proceso contable de

reconocimiento, medición, clasificación y revelación de hechos económicos específicos, dando cumplimiento a las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF y las normas técnicas definidas por el Concejo Técnico de la Contaduría Pública CTCP, así mismo servir de instrumento para garantizar que todas las operaciones financieras realizadas por EL GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO S.A.S. sean vinculadas al proceso contable, garantizando que la información financiera se registre y revele con sujeción a las normas sustantivas y procedimentales.

De acuerdo con el análisis que se desarrolló en la empresa, elaboraron las políticas contables en forma individual de la siguiente manera:

1. Preparación de Estados Financieros
2. Adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera
3. Moneda Funcional y Transacciones en Moneda Extranjera
4. Efectivo y equivalentes al efectivo;
5. Otros Activos financieros;
6. Deudores Comerciales;
7. Otras cuentas por cobrar;
8. Inventarios
9. Propiedades, planta y equipo y propiedades de inversión;
10. Activos intangibles;
11. Pasivos financieros;
12. Acreedores Comerciales;
13. Otras cuentas por pagar;

14. Obligaciones por beneficios a empleados;
15. Provisiones y contingencias;
16. Patrimonio;
17. Ingresos; y
18. Costos y Gastos.

Lo anterior se hizo con el objetivo de establecer las bases para la presentación de los estados financiero con propósito de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, identificar cual es la moneda del entorno económico principal en que opera el Grupo Empresarial Romero Serrano SAS, reconocer como efectivo y equivalentes clasificando como efectivo: el efectivo de la caja general y caja menor, aportes propios en gestión en la obtención de recursos entre otras actividades que ejerza la empresa.

De igual forma estas políticas permiten a la empresa establecer las bases contables para el reconocimiento, medición, valuación, presentación y revelación de información financiera con respecto a costos y gastos por venta de bienes o fabricación de los mismos.

Actividad N°16. Estratificar los tipos de clientes de acuerdo a zonas, líneas de productos y tamaño de la venta

El Grupo Empresarial Romero Serrano SAS estratificar el mercado implica dividir a los clientes potenciales en segmentos, permitiéndoles adoptar estrategias de marketing y ventas de manera más efectiva, de acuerdo a las características y necesidades similares, con el objetivo de

aumentar la rentabilidad, mejorar el conocimiento del mercado, facilitar la innovación al conocer mejor a los consumidores y a su vez mejorar la atención al cliente.

Es por tal motivo que la empresa estratifica los diferentes tipos de clientes de acuerdo a sus zonas, logrando llegar a diferentes ciudades de la región arrojando los siguientes resultados:

	# CLIENTES X ZONA	Vr Año
OCAÑA	787	$ 32.187.498.988
CUCUTA	133	$ 526.284.500
TIBU	1039	$ 1.988.789.710
	1959	**$ 34.702.573.198**

Donde se refleja que el mercado potencial de la empresa son todos aquellos clientes ubicados en la ciudad de Tibú Norte de Santander, debido a que son los consumidores con mayor comportamiento en adquirir los productos que ofrece la compañía, razón por la cual enfoca sus esfuerzos en ellos para aumentar la rentabilidad.

En cuanto a la línea de productos la empresa dirige su actividad comercial en el compra y venta de insumos agrícolas y café y cacao, considerando que son los segmentos más apetecibles en el mercado y con mayor generación de valor.

CTE X PDTO	CANT	Vr Año
CAFÉ Y CACAO	4	$ 15.130.810.075
INSUMOS	1955	$ 19.571.763.123
	1959	**$ 34.702.573.198**

Así mismo realiza un análisis de medición y ajustes continuos para poder controlar e identificar el tamaño de las ventas, para tomar decisiones con respecto a los productos que son requeridos por el cliente con mayor frecuencia.

Tamaño de la venta	Cant	Vr Año
Mayor a $1.000 mill	3	$ 17.380.883.594
Mayor a $100 y menor a $1.000 mill	16	$ 4.758.454.853
Mayor a $50 y menos a $100 mill	14	$ 854.540.000
Mayor a $1 y menor a $50 mill	618	$ 3.840.108.509
Menores a $1 mill	1308	$ 7.868.586.242
	1959	**$ 34.702.573.198**

Para el Grupo Empresarial Romero Serrano estratificar el mercado le permite crear las estrategias de venta como pilar importante para conseguir buenos resultados económicos y de crecimiento, así como aquellos factores que determinaran el poder llegar a ser el líder en el mercado.

Actividad N° 17. Definir procedimiento para el establecimiento de indicadores y revisión de las relaciones comerciales.

El Grupo empresarial Romero Serrano SAS define los indicadores comerciales como forma de medición que les ayuda a evaluar los aspectos fundamentales de los cuales depende el éxito de la compañía y así lograr los objetivos y metas planteados. Por tal motivo plantea tres etapas como indicadores bases para generar una adecuada relación comercial.

Primero se basa en el indicador de fase preventa proceso fundamental donde se realizan las primeras tomas de contacto con el cliente analizando número de compradores que se han convertido en clientes potenciales, analiza sus necesidades y comportamiento con respecto al mercado.

Como indicador se puede destacar, la cantidad de clientes que hacen cotizaciones que visitan el almacén contra la cantidad de clientes con quienes realmente se concreta la venta y ahí nos da como resultado una cifra de con cuales se realiza la venta, por tal motivo se aplica el siguiente procedimiento:

X= Número de clientes que realizan la venta / número de clientes potenciales nos brindan el porcentaje de cuantos clientes realmente se confirma la venta de los productos.

Segundos indicadores durante la compra permitiéndole descubrir el éxito del desempeño del equipo de trabajo en cuanto a las ventas, las áreas de mejora y el perfil del consumidor final, analiza el grado de penetración en el mercado, el volumen de las ventas de forma segmentada y global, la cuota de mercado de la empresa, la cartera de clientes y posibles clientes entre otros. Indicador que podemos definimos de la siguiente manera: el valor de las ventas a crédito sobre el valor de las ventas totales brindándonos el porcentaje que tiene la generación de cartera sobre el ingreso total.

X= $ ventas crédito / $ ventas totales

En cuanto a penetración de mercado se realiza el comparativo de un año y otro la cantidad de clientes que te tenía en una zona en el año 2021 y se divide entre la cantidad de clientes en el año 2022, dándonos un porcentaje de cuanto es el incremento de los clientes.

X= Q clientes 2021/ Q clientes 2022= % participación incremento cliente.

El volumen de ventas se calcula de acuerda a las ventas por zonas entre las ventas totales dándonos un porcentaje indicador de participación de cada segmento según las ventas totales.

X= ventas zona / venta total= participación de cada segmento.

Como tercer indicar se basa en la fase post-venta donde no solo el trabajo del área de ventas termina una vez el cliente realiza la compra, sino que también verifica la evolución del producto una vez sea adquirido revisando si el cliente esta complemente satisfecho con lo que adquirió. Ofrece un servicio post-venta es una de las formas más poderosa de asegurar que el cliente continúe comprando y se mantenga lejos de la competencia se analiza el porcentaje de clientes que repiten la compra, mide la satisfacción de los clientes si el producto satisface sus necesidades o llega más allá de sus expectativas.

Por último, el indicador que permite realizar un adecuado proceso de post venta es, número de clientes satisfechos entre clientes totales, para lo cual se elaboró una entrevista para conocer el resultado.

X= # clientes satisfechos / # clientes totales

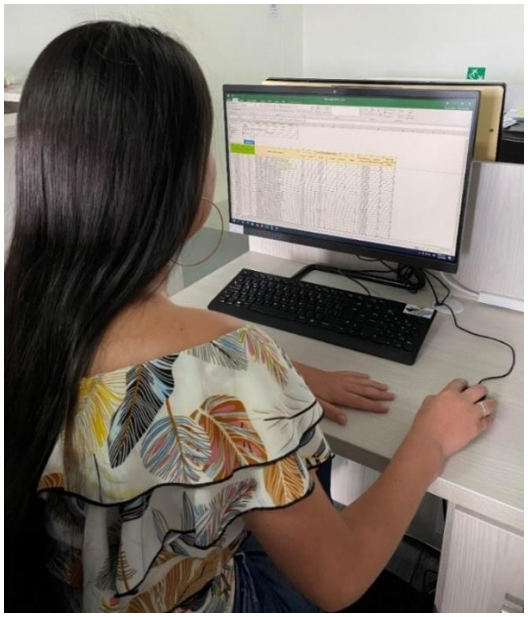
Así mismo se aplica el indicador número de clientes que efectuaron nueva compra sobre el número de clientes totales dando como resultado si los productos ofrecidos son escogidos en el mercado por el cliente.

X= clientes nuevos / clientes totales

Estos indicares son de gran importancia ya que permite a la empresa evaluar el rendimiento e informar su toma de decisiones en función de su análisis.

Figura 35

Revisión de indicadores y relaciones comerciales



Fuente: Imagen tomada por la pasante del proyecto

4. Diagnostico Final

Durante el tiempo que realice mi pasantía en la empresa Grupo Empresarial Romero Serrano SAS, logre obtener mayores habilidades estableciendo un aprendizaje más claro, ya que esta empresa fue mi primer contacto en el mundo laboral, gracias a este proceso comprendí el engranaje de una empresa y el liderazgo que es fundamental en una organización, y el Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S, cuenta líderes amables, que enseñan con bondad y paciencia, el cual termina de formar profesionales idóneos.

Este proceso fue de sentido de pertenencia, liderazgo y el deseo de una mejora continua para cada persona de la empresa, además de aprender desde la realidad, con situaciones del diario vivir de una empresa fueron muchas cosas que se ejecutaron durante la pasantía debido a que esta es muy amplia en sus procesos entre ellos, el plan de mejoramientos en el área de recursos humanos desglosando cada paso que se ejecuta, por otro lado, los procesos que se ejecutan en el área de calidad apoyando y analizando con exactitud el fin de la empresa.

Por último, se fortaleció y se apoyó el área administrativa fijando políticas y estratificando los tipos de clientes de acuerdo a las zonas, productos y tamaño de la venta, gracias a las actividades realizadas logre conocer mejor los procesos dentro de la empresa, la manera en como cumplir con mis labores, sin importar las distintas situaciones que se presentan dentro del área, fortaleciendo mis habilidades.

5. Conclusiones

Durante el proceso de mi pasantía para el desarrollo del primer objetivo se pudo concluir que es de vital importancia que la empresa cuente con un plan de mejoramiento para el área de recursos humanos, ya que es de gran ayuda para los directivos y cualquier persona encargada de la gestión de la empresa, esto con el fin de identificar las áreas existentes por medio de un orden jerárquico de acuerdo a nivel de jefatura, también se estructuro el proceso de selección de personal, manual de funciones y políticas de bonificación y compensación y así incentivando a los empleados para mejorar la calidad del trabajo y el rendimiento de los procesos que se ejecutan a diario, generando espacios de gozo, integración y reflexión que ayuden a la afirmación de su identidad personal y su proyecto de vida.

Por otra parte, dentro del segundo objetivo en el área de calidad se llevaron a cabo de manera satisfactoria donde se hizo un análisis y la importancia del fin que tiene la empresa y de esta forma llevarlo de manera clara y concisa.

Finalmente, en el tercer objetivo se ejecutó de manera exitosa se establecieron las políticas del área de ventas estratificando los tipos de clientes de acuerdo a la zona productos y tamaño de la venta. La totalidad del plan de trabajo de la pasantía fue realizada con éxito, donde se realizó cada actividad con empeño, cumpliendo con el objetivo principal el cual era apoyo y asistencia administrativa, para el fortalecimiento del recurso humano en el Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa que cumpla con el área de recursos humanos siguiendo el plan de mejoramiento, que a la hora de ingresar personal siga las directrices ya establecidas, teniendo claro las funciones y el perfil para cada área que vaya a ejecutar, recibiendo por parte del empleado un trabajo de calidad y a su vez un buen desarrollo en cada proceso.

Se recomienda seguir fortaleciendo el área de calidad ya que en este resalta el principal objetivo que tiene como empresa

Finalmente, se recomienda establecer un documento donde muestre las metas de ventas que se quieren cumplir de acuerdo a la línea de productos, a la zona y al tamaño de la venta, y para llevar acabo esto se debe establecer unas estrategias que se deben realizar para que se cumpla con dicha meta; y a su vez hacer seguimiento para así ver el cumplimiento y de no ser así tomar medidas correctivas.

Referencias

Congreso de Colombia. (2008). *Constitución Política de Colombia 1991*. Bogotá: Oveja Negra.

Congreso de la República. (2003). *Ley 863*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0863_2003.html

Contraloría General de la República. (2021). *Código de ética*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_pan_res_ane_cgr_2.pdf

Empitalito. (2020). *Reglamento interno de trabajo*. Obtenido de https://empitalito.gov.co/es/reglamento-interno-de-trabajo/#:~:text=El%20Reglamento%20Interno%20de%20Trabajo,de%20los%20trabajadores%20al%20empleador.

Esan Business. (2019). *Flujograma*. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-uso-del-diagrama-de-flujo-para-la-gestion-de-calidad

Función Pública. (2017). *Decreto 410 de 1971*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41102

González, R. (2017). *Creando valor con la gente.* México: Norma.

GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO. (2019). Ocaña.

Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S. (2022). *Gersas S.A.S*. Obtenido de https://www.gersas.co/

Grupo Empresarial Romero Serrano S.A.S. (2022). *Gersas S.A.S*. Obtenido de https://www.gersas.co/

Ministerio del Trabajo. (1992). *Código Sustantivo del Trabajo.* Bogotá.

Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. Obtenido de Universidad Mayor de San Andrés: https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281

Romero, N. (21 de Febrero de 2022). Comunicacion personal. (Angie, Entrevistador)

Ropero, A. (2017). *Visión de una empresa*. Obtenido de https://www.bizneo.com/blog/mision-de-una-empresa/#Mision_de_una_empresa

Santos, A. (2022). *Mapa estratégico*. Obtenido de https://tudashboard.com/mapa-estrategico/

Secretaría del Senado. (2009). *Ley 1314.* Bogotá: Congreso de la República.

Secretaría del Senado. (2010). *Código del Comercio; libros de contabilidad.* Bogotá: Unión Ltda.

Sena. (1989). *Normograma*. Obtenido de http://normograma.sena.edu.co/docs/estatuto_tributario.htm

Siesa. (2015). *Sistema de nómina*. Obtenido de www.siesa.com/nomina-y-personal.html

Sotelo, D. G. (23 de Noviembre de 2012). *Aspectos administrativos y financieros de las MYPIMES del Giro Industrial (Tortillerias de Harina) en CD.Obregón, Sonora.* Obtenido de http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/484_sotelo_diana.pdf

Superfinanciera. (1993). *Decreto 2649/93*. Obtenido de https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional...dec2649-93..

Apéndice

Apéndice A Formato Incremento Salarial

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FR -027
	GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO	Fecha: 01/11/2022
		Versión: 001
INCREMENTO SALARIAL		

Ocaña, 01 de noviembre del 2022

ASUNTO: Aprobación de incrementos salariales

Por medio de la presente se deja constancia, que, bajo reunión directiva de control, se hizo la revisión de los salarios fijados hasta el momento para la jefa de compras XXXXXXXX, y se toma la decisión de realizar un incremento salarial del 50%, razón por la cual a partir del 01 de Noviembre del presente año, se define un valor de $1.500.000 como salario base.

Para constancia de lo anterior, aprueba y certifica,

FERNEY SERRANO PABON
Representante legal
Grupo Empresarial Romero Serrano SAS

Apéndice B Política de Calidad

1. INTRODUCCIÓN

GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS es una empresa enfocada en la innovación, dirigida por un equipo de mentalidad dinámica y ágil, cuya misión trasciende los resultados propios y se enfoca en la transformación del sector agrícola, así como en convertirse en líder del mercado; ha comprendido que el mejor camino para lograrlo es aquel que se construye disciplinadamente en el marco de la alta exigencia y excelencia, acogiéndose a comportamientos, procesos y productos de alta calidad, como una respuesta al desafío actual.

Por tal razón la gerencia ha definido su Política de Calidad, en la cual se enmarcan las líneas de acción de la compañía en materia de Gestión de Calidad, con el propósito de mejorar sus procesos internos y alcanzar el éxito; así como los objetivos organizacionales resultantes de su planeación estratégica, con el propósito de cumplirlos.

2. ALCANCE

La Política de Calidad tiene alcance sobre todos los centros de trabajo de GERSAS, sobre todas sus áreas y procesos, y deberá ser interiorizada y aplicada por todos sus colaboradores, independientemente de su forma de trabajo o vinculación; incluyendo contratistas. Esta política será revisada anualmente y comunicada a todo el personal, clientes, proveedores y demás partes interesadas.

3. RESPONSABLE

La Gerencia de la empresa, en cabeza del Representante legal, tiene la responsabilidad de establecer, implementar y mantener esta política, así como de asegurar que esta sea publicada, entendida y aplicada por todo el personal de GERSAS.

4. COMPROMISOS

GRUPO EMPRESARIAL ROMERO SERRANO SAS es una empresa comprometida con la transformación del agro mediante soluciones en nutrición de cultivos, define su política de calidad y refleja la responsabilidad de la Dirección en este aspecto, asignando los recursos necesarios para su implementación, definiendo y asumiendo los siguientes compromisos de acción:

a) Nuestros clientes son nuestra razón de ser, y todos nuestros esfuerzos están encaminados a su satisfacción, por lo tanto, demostramos un compromiso serio y responsable estableciendo altos estándares de calidad en nuestros procesos y productos, y garantizando el cumplimiento del marco normativo y regulatorio de nuestro sector.
b) Enfocamos nuestra gestión logística, comercial y de mercadeo para la atención de última milla, e implementamos estrategias disruptivas que nos permitan tener una conexión directa con el agricultor, conociendo de primera mano sus necesidades y expectativas.
c) Generamos y consolidamos procesos claros, ágiles y dinámicos que respondan a la estrategia organizacional y permitan aprovechar las

oportunidades del entorno, así como capitalizar ideas innovadoras tanto de fuentes internas como externas, que contribuyan al fortalecimiento y mejora continua de nuestro sistema de gestión.

d) Estimulamos la participación y empoderamiento de todo el personal, como factor clave de éxito, generando en ellos la cultura de la creatividad e innovación, enfocados al logro de los objetivos estratégicos, garantizando un equipo motivado, capacitado y orientado al máximo desarrollo de sus capacidades.

e) Velamos por el fortalecimiento, sostenibilidad, disciplina y agilidad financiera de nuestra compañía, en función de nuestro propio modelo económico, garantizando la optimización del margen de rentabilidad para nuestros accionistas.

f) Trabajamos de la mano con nuestros clientes, proveedores, colaboradores y accionistas, en procura de metas y objetivos que permitan el reconocimiento, posicionamiento y compensación de todas las partes interesadas.

5. ENTRADA EN VIGOR

Esta política se expide el 24 de noviembre de 2022

Apéndice C Evidencias fotográficas



