

APOYO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE GESTIÓN HUMANA DE
COSECHA DEL VALLE UBICADA EN EL CORREGIMIENTO DE LA
PAILA EN EL MUNICIPIO DE ZARZAL



PRESENTADO POR:

DANIELA LOBON TORRES: 201366704

UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE ZARZAL
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

2018

APOYO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE GESTIÓN HUMANA DE COSECHA
DEL VALLE UBICADA EN EL CORREGIMIENTO DE LA PAILA EN EL
MUNICIPIO DE ZARZAL

DANIELA LOBON TORRES: 201366704

TRABAJO DE GRADO EN LA MODALIDAD DE PRÁCTICA UNIVERSITARIA
PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

DIRECTOR:

FRANCY JANED SARRIA ROJAS
Magister en Gestión Empresarial

UNIVERSIDAD DEL VALLE – SEDE ZARZAL
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

2018

CONTENIDO

	Paginas
INTRODUCCIÓN	7
1. ANTECEDENTES	10
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN... ..	12
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
2.3 SISTEMATIZACION.....	15
3. JUSTIFICACIÓN... ..	16
4. OBJETIVOS.....	17
4.1 OBJETIVO GENERAL	17
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
5. MARCO REFERENCIAL	18
5.1 MARCOTEÓRICO.....	18
5.1.1 DEFINICIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	18
5.1.2 IMPORTANCIA E INFLUENCIA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES	21
5.1.3 DEFINICIÓN Y TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	24
5.1.4 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO.....	26
5.2 MARCO CONTEXTUAL.....	28
5.2.1 HISTORIA DEL MUNICIPIO DEL ZARZAL	28
5.2.2 HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN RIOPAILA CASTILLA.....	32
5.2.3 PRINCIPIOS CORPORATIVOS	36
5.2.4 RESEÑA HISTORICA COSECHA DEL VALLE.....	39
5.2.5 CROQUIS OFICINA COSECHA DEL VALLE... ..	39
5.3 MARCO LEGAL... ..	41
5.3.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD TL 9000.....	41
5.3.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA CADENA DE	

SUMINISTRO.....	42
5.3.3 ISO/IEC 20000-1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	42
5.3.4 ISO 27001- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN... ..	43
6. METODOLOGÍA	44
6.1 TIPO DE INVESTIGACION.....	44
6.2 METODOLOGÍA DE INVESTIGACION DESCRIPTIVA	44
6.3 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	44
6.4 TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION.....	44
6.5 MUESTREO.....	45
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	45
8. DIGITAR Y LIQUIDAR FACTURAS EN EL SISTEMA SAP.....	49
9. RECIBIR NECESIDADES DE SUMINISTROS DE LAS OFICINAS DE GESTIÓN HUMANA Y GESTIONAR LA ENTREGA OPORTUNA	50
10. APOYO EN EL AREA ADMINISTRATIVA	52
11. OBJETIVO PLAN DE MEJORA	53
11.1 DISEÑAR UN FORMATO EN EXCEL QUE PERMITA EL REPORTE ACTUAL DEL ESTADO DE LAS FACTURAS DE LOS PROVEEDORES ÚNICOS Y MATERIALES.....	53
12. CONCLUSIONES	54
13. RECOMENDACIONES.....	55

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Datos de la empresa Cosecha del Valle.....	10
Tabla 2 Símbolos del municipio de Zarzal Valle.....	30
Tabla 3 Reseña histórica de la empresa Riopaila Castilla.....	31
Tabla 4 Servicios y productos de la empresa RioPaila Castilla	37

ANEXOS

PLANILLA DE SEGUIMIENTO A PROVEEDORES UNICOS Y MATERIALES

[Entreviste.docx](#)

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de información son herramientas que se apoyan entre sí con la intención de ayudar a las actividades de una empresa, es importante contar con estos sistemas ya que brindan la posibilidad de tener grandes ventajas competitivas, tomar mejores decisiones, tener un control y un manejo más eficiente. Otras ventajas de contar con un sistemas de información es ahorrar tiempo en las actividades diarias o frecuentes, al ser un proceso consecutivo la información es la misma.

Utilizar un sistema de información en una empresa como RioPaila Castilla y en Cosecha del Valle es realmente importante ya que son demasiados los procesos que se manejan por uno u otro sistema, en este caso por Excel se debe de hacer el procesos de liquidación de las facturas de los proveedores fijos, y por el Sistema SAP “sistemas, aplicaciones y productos” se hace un largo proceso para el pago de las facturas semanales de los proveedores fijos que prestan sus servicios para esta filial; este proceso tiene 3 partes que son: la solped, la migo y el acta. También por este mismo sistema se debe de hacer un proceso más corto para el pago de los materiales que se requieren en la oficina de Cosecha Del Valle.

Otro de los procesos que se hace por SAP son los pedidos de los gestores sociales, para cada evento que ellos realizan se debe de hacer un pedido para solicitar el lugar y los insumos que necesiten, todo se debe de realizar con la autorización de la gerente del área o el gerente de RioPaila o si es un valor muy alto por el presidente de la compañía. Todas estas solicitudes se deben de realizar por el sistema SAP, desde la solicitud más simple como un papel de baño hasta el pago de la fiesta anual de los corteros que es por más de 100.000.000.

Por el sistema SAP también se debe de pedir la dotación de seguridad de los trabajadores y uniformes, también los implementos del botiquín de primeros auxilios que son solicitudes de la analista de seguridad y salud en el trabajo, entre

Otras cosas. Otro pedido que se debe de realizar por medio de un sistema es el pedido de papelería, todos deben de enviar un correo para solicitar el pedido de los implementos que necesitan.

Uno de los procesos más importantes que se debe de hacer por SAP es el pedido de caña, que son las toneladas de caña cortadas manualmente cada 15 días. Esto se debe de ingresar por SAP para que RioPaila haga el pago oportuno de esto también por este medio, ya que de esto depende el pago de la nómina de todos los empleados.

Cada proceso tiene su nivel de importancia para la empresa y gracias a los procesos estipulados por la empresa en el sistema SAP se puede realizar cada uno de estos de manera correcta.

GLOSARIO

Sistema de información: Un sistema se define a partir del interés de la persona que pretende analizarlo. Como consecuencia, una organización se entiende como un sistema o subsistema, o incluso un súper sistema, lo que va a depender del análisis que se desee realizar. Para ser un sistema propiamente dicho, el sistema tiene que tener un grado de autonomía superior que un subsistema e inferior que el súper sistema. (Luis A. Domínguez, 2012, pág. 34, 1ª Ed).

SAP: El sistema SAP es, como ya hemos mencionado antes, un sistema informático que hace que las empresas puedan administrar correctamente sus recursos humanos, productivos logísticos. Para obtener información de una manera más rápida y eficiente, pago de nómina y controles internos entre otros.

Proveedores únicos: Son aquellos que prestan servicios una o dos veces por mes, no tienen contrato fijo con la empresa, pero siempre que se necesita un servicios de los que ellos ofrecen, compras directamente les envía la oferta y siempre se asigna el servicio o material a ellos”.

Solped: Es la solicitud de pedido que se le debe de hacer por SAP, esta solicitud se hace cada que se necesite realizar un pedido para que compras, se lo asigne al proveedor que se tiene el contrato o sea un proveedor único.

Migo: Es la entrada de un este servicio o material para la contadora y para el almacén; la migo se hace para llevar la contabilidad de los servicios pagados y contabilizados por mes, para los materiales en el almacén se hacen para registrar el ingreso de estos.

Acta: es el documento que arroja el sistema con el valor exacto seleccionado en la migo, este valor también depende de la negociación entre compras y el proveedor, y es para hacer el pago del servicio o algunos materiales.

Docunet: es un software especializado en el manejo de documentos, archivos electrónicos y radicación, por este medio llegan la mayoría de facturas.

1. Antecedentes

OBJETO SOCIAL	La sociedad tiene por objeto la prestación de servicios agrícolas relacionados con la producción especializada de caña de azúcar, o cualquier otra actividad relacionada directamente con su objeto social, o que tienda a facilitar su logro o lo complemente; así como también la prestación de servicios de siembra, cultivo, corte y cosecha de caña de azúcar y labores agrícolas e industriales conexas, complementarias y relacionadas con la producción especializada de caña de azúcar.
DOMICILIO	Cali, Valle
NACIONALIDAD	Colombiana
ÁREA DE OPERACIONES:	Colombia, Cali (Valle)
FECHA DE CONSTITUCIÓN:	Fue constituida inicialmente como Centrales Unidos S.A. de acuerdo con las leyes colombianas, por escritura pública N.º 1773 del 22 de junio de 2005, otorgada por la Notaría Cuarta de Cali, departamento del Valle del Cauca. Luego dicha sociedad cambió su nombre y se transformó en sociedad por acciones simplificada con el nombre de Cosecha del Valle S.A.S. según acta N.º 05 del 26 de junio de 2012 de la Asamblea General de Accionistas, inscrita en la Cámara de Comercio el 9 de julio de 2012 bajo el N.º 8211 del libro IX.

Fuente: informe sostenible RioPaila

Cosecha del Valle es una filial de la empresa RioPaila Castilla, está ubicada en la planta RioPaila Km. 1 vía La Paila – Zarzal, Valle del Cauca, esta filial fue creada en el 2004, su representante legal es el Doctor Ramiro Mariño y su gerente es la Doctora María Fernanda Santa.

Hace aproximadamente 14 años se fundaron dos filiales que se encargaran directamente del proceso de corte de la caña, estas empresas son Cosecha Del Valle ubicada en la planta RioPaila y Castilla Cosecha ubicada en la planta Castilla.

La oficina de gestión humana de Cosecha de Valle está conformada por:

- Gerente de gestión humana
- Monitor Administrativo
- 12 monitores
- Dos gestores sociales
- Analista en nomina
- Analista gestión laboral
- Analista en Seguridad y salud en el trabajo
- Analista Administrativo
- Analista en incapacidades
- Auxiliar de nomina
- 17 practicantes Sena
- Una persona para oficios varios

Esta empresa oficina ahora cuenta con dos nuevos integrantes que son:

- Medico ocupacional
- Terapeuta ocupacional
- Una aprendiz universitaria

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Planteamiento del problema

En el grupo Agroindustrial RioPaila Castilla desde hace muchos años se vienen manejando diferentes tipos de sistemas de información, para el control de todas las empresas que conforman este grupo, ya que este proceso pasa de un área a otra y se autoriza primero por el gerente del área, segundo por el gerente de RioPaila Castilla y tercero por el presidente del grupo.

En Cosecha del Valle se hacen solicitudes de diferentes servicios y materiales, pero también se debe de llevar un control de esto, para los proveedores fijo de servicios se hace una liquidación cada semana en Excel, la cual también se deben de enviar actualizadas a la gerente del área, para que ella esté al tanto de cada servicio que se preste cada semana y en qué estado de cartera esta cada factura.

Para los proveedores fijos se tiene planillas donde se realizan los informes, por ende es más fácil presentarlos, pero para otros proveedores, que prestan otros servicios a la empresa pero no tienen contrato, para ellos no se tienen ninguna planilla para agregar el estado de cada servicio. En el caso de los materiales pasa lo mismo, no se tiene ninguna planilla para saber el estado de cada material; lo que afecta a la persona encargada de hacer estos informes ya que los proveedores y los analistas que solicitan servicio preguntan por ellos, las preguntas más frecuentes son: ¿Cuál es el estado de la factura? ¿Si ya llego la factura? ¿Si ya se hizo el proceso correspondiente a la facturación que es la solped, la migo y el acta? y ¿Si ya se envió el acta al proveedor y en qué fecha se envió? En el caso de los materiales es igual, siempre piden un informe del estado de los materiales solicitados, las preguntas más frecuentes son: ¿Cuál es su fecha de llegado? ¿A qué proveedor fue asignado? ¿Si ya se realizó su pago? Entre otras.

Cada que se pide información sobre alguno de estos servicios o materiales la persona encargada debe buscar cada servicio y cada material uno por uno y pasar

Por escrito el estado de cada uno ellos, este trabajo sería un poco más fácil si cada semana se haría un informe en Excel como se hace como los proveedores fijos.

Uno de los principales problemas en la oficina de gestión humana es el atraso en los procesos de facturación, hay muchos proveedores que se han quejado por la demora en sus pagos, se ha tenido problemas al hacer inventarios ya que nada estaba actualizado ni en orden, no se logra tener nada al día.

Para ello es necesario tener al día todas las facturas, tanto en su digitalización, en su liquidación y en su proceso en SAP, ya que si esto no está al día no se podrá llevar un control adecuado del puesto, ni el pago a los proveedores y puede ocasionar problemas si alguno de estos procesos se deja atrasar, además es necesario gestionar todas las necesidades de los analistas de la oficina y tener toda esta información al día para cuando ellos la soliciten.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué control debe establecerse para atender las solicitudes de los servicios, materiales y proveedores que prestan sus servicios a la empresa Cosecha del Valle?

2.3 Sistematización

¿Cómo llevar un adecuado control sobre las facturas de los proveedores fijos?

¿Se deben de recibir todas las necesidades de suministros de la oficina de gestión humana y gestionar la entrega oportuna de todo lo solicitado?

¿Con una plantilla en Excel se puede observar el estado de las facturas de los proveedores fijos y materiales y tener un mejor control?

3 JUSTIFICACIÓN

En la filial Cosecha del Valle siempre se deben de presentar un informe del puesto que se está ocupando, en este caso el puesto era Analista Administrativo y tenía que llevar un control de todos los servicios y materiales que se requerían en esta área, el procesos de los pagos a proveedores fijo y proveedores únicos, llevar un control de la agenda de la gerente del área y hacer el proceso para el pago de la caña cortada por los trabajadores, para todo esto presentárselo en un informe semanalmente la gerente del área de gestión humana. Ya que de uno de estos informes principalmente se derivaba cual era la ganancia que obtenida Cosecha por los trabajadores de la empresa de servicios temporales; también se debe de realizar un informe de la caña de los trabajadores del corte manual, ya que se tiene que llevar un control de los ingresos de la empresa.

El aporte para la empresa Cosecha del Valle fue lograr organizar ciertos procesos dentro de la organización, además crear una planilla en la cual se llevara un control del estado de los pedidos de todo tipo de materiales y dotación, también esta plantilla será para el control de las facturas de los proveedores únicos que realicen eventos, capacitaciones o presten algún otro servicio con Cosecha del Valle.

A nivel personal las prácticas en Cosecha aportaron nuevos conocimientos en sistemas de información como lo son SAP y Excel, aprender el manejo de SAP un sistema que era nuevo en mi formación así mismo fortalecer el manejo de Excel con el fin de liquidar facturas y otras actividades del sistema. Mejore procedimientos llevando un orden y control de todas las solicitudes y pedidos que realizaba. Identifique la importancia de llevar una agenda gerencial, elaboración de actas y a organizar importantes reuniones. La filial Cosecha del valle y el área permitieron que realizara aportes en el puesto de trabajo y a nivel personal logre fortalecer las competencias técnicas y transversales que debe poseer todo Administrador de Empresas.

4 OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Apoyar el área administrativa de Gestión Humana De Cosecha Del Valle ubicada en el corregimiento De La Paila En El Municipio De Zarzal

4.2 Objetivos específicos

- Digitalizar y liquidar facturas en el Sistema SAP de proveedores fijos.
- Recibir necesidades de suministros de las oficinas de gestión humana, gestionar la entrega oportuna y hacer los pedidos correspondientes a los materiales, dotación de trabajadores y servicios de otros proveedores.
- Realizar una plantilla en Excel en la cual se pueda observar el estado de las facturas de los proveedores únicos y materiales.

5 MARCO REFERENCIAL

5.1 Marco teórico

5.1.1 DEFINICIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Los autores Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon (2012) define un sistema de información es:

“Los sistemas de información y las organizaciones influyen entre sí. Los gerentes crean sistemas de información para dar servicio a los intereses de la empresa de negocios. Al mismo tiempo, la organización debe estar consciente y abierta a las influencias de los sistemas de información, para beneficiarse de las nuevas tecnologías. La interacción entre la tecnología de la información y las organizaciones es compleja y se ve influenciada por muchos factores mediadores, incluyendo la estructura de la organización, los procesos de negocios, la política, la cultura, el entorno a su alrededor y las decisiones gerenciales. Usted necesitará comprender cómo es que los sistemas de información pueden cambiar la vida social y laboral en su empresa. No podrá diseñar nuevos sistemas con éxito ni comprender los existentes sin entender su propia organización de negocios”.¹ (Kenneth Laudon y Jane Laudon, 2012, pág.8).

Los autores Martínez C., Hugo R. y Perozo S, Beatriz J. (2010) define un sistema de informaciones:

“Los sistemas de información gerencial ofrece amplias oportunidades para crear ventajas competitivas, para cambiar la manera como una empresa compite, o para innovar los procesos de una organización en términos de eficiencia.

¹ Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon (2012) Sistemas de información general, (12ª Ed). Pag.81

Un sistema de información gerencial en una organización tiene como propósito asegurar la adecuación entre los objetivos estratégicos de la misma y la información necesaria para soportar dichos objetivos.

Se trata de una metodología de planificación de sistemas, de tal manera, que comprenda a toda la organización y exige un nivel de conocimientos en estrategias gerencial”². (Martínez, y Perozo, 2010, pág. 254)

“Información de todos los componentes de una organización, la cual es ordenada en una base de datos que provee información para adopción de decisiones por usuarios internos y externos. En un SIG, el análisis de las necesidades y fuentes de información resultan sumamente importantes. Desde el surgimiento de dicho término han existido un gran número de definiciones que acentúan alguno que otro aspecto”. (Martínez, y Perozo, 2010, pág. 255)

Los autores Rafael Lapiedra Alcamí, Carlos Devece Carañana Y Joaquín Guiral Herrando (2011) define un sistema de información es:

“Un sistema de información en la empresa debe servir para captar la información que esta necesite y ponerla, con las transformaciones necesarias, en poder de aquellos miembros de la empresa que la requieran, bien sea para la toma de decisiones, bien sea para el control estratégico, o para la puesta en práctica de las decisiones adoptadas. De ahí que el desempeño de un directivo dependa de su habilidad para explotar las capacidades de los sistemas de información para obtener unos positivos resultados empresariales.

²² Martínez, y Perozo (2010) Sistema de información gerencial. Revista Venezolana de Gerencia pág. 254 – pág. 255

Según estos autores, el sistema de información: Es el conjunto formal de procesos que operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar las funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia”³. (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011, pag.13)

Según el autor LUIS ANTONIO DOMINGUEZ COUTIÑO (2012) define un sistema de información es:

“El termino sistema es un concepto relativamente flexible. Un sistema se define a partir del interés de la persona que pretende analizarlo. Como consecuencia, una organización se entiende como un sistema o subsistema, o incluso un súper sistema, lo que va a depender del análisis que se desee realizar. Para ser un sistema propiamente dicho, el sistema tiene que tener un grado de autonomía superior que un subsistema e inferior que el súper sistema.

Las partes necesarias para que un sistema total funcione son conocidas comúnmente como subsistemas, y éstos a su vez se encuentran integrados por un conjunto de subsistemas más específicos. Por consiguiente, la jerarquía que llegan a tener los sistemas y el número de subsistemas depende de las necesidades de la organización.

Se considera que un sistema de información brinda información a todos los subsistemas de una organización. Es por eso que un analista se dedica a estudiar

³³ Lapiedra, Devece y Guiral (2011) Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa (1ª Ed). Pág. 13

Luis Antonio Domínguez Coutili, (2012) ANÁLISIS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (1ª Ed pág. 34).

Todas las partes de una organización, para entonces especificar sus sistemas de información correspondientes”. (Luis A. Domínguez, 2012, pág. 34)

5.1.2 Importancia e influencia de los sistemas de información en las organizaciones:

Los autores Rafael Lapiedra Alcamí, Carlos Devece Carañana Y Joaquín Guiral Herrando (2011) explican cómo influye un sistema de información en las organizaciones:

“La información circula por toda la organización como si fuera un fluido, por cauces formales e informales, y en sentido horizontal y vertical. El sistema de información constituye la estructura organizativa que debe administrar dichos flujos de información con la máxima eficacia y eficiencia para llevar a cabo las funciones de una empresa determinada de acuerdo con su planteamiento o estrategia de negocio.

Lo esencial de todo sistema de información es que mediante él se va a proporcionar la información necesaria, en el momento oportuno y con la estructura adecuada, a aquellos miembros de la empresa que la requieran, bien sea para la toma de decisiones, bien sea para el control estratégico o para la puesta en práctica de las decisiones adoptadas”⁴. (Lapiedra, Devece y Guiral, 2011, Pág. 15)

⁴ Lapiedra, Devece y Guiral (2011) Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa (1ª Ed) pàg.15.

Los autores Martínez C., Hugo R. y Perozo S, Beatriz J. (2010) explican cómo influye un sistema de información en las organizaciones:

“Todas las instituciones no cuentan con algún tipo de sistemas de información, aunque consideren que un sistema mínimo pudiese ser suficiente, para tener una buena información cuando se requiera.

Ahora bien, es esencial para que una institución pueda desempeñarse de manera eficiente disponer de tecnología de información para crear un SIG que les permita coordinar y controlar los recursos y analizar problemas, visualizar aspectos complejos para apoyar la toma de decisiones.

De tal manera, el SIG es una solución organizacional y administrativa, basada en la tecnología de la información a un reto que se presenta en el entorno.

Ahora bien, el objetivo de un SIG, es proporcionar un marco estratégico de referencia para los sistemas de información de un determinado ámbito de la organización que integrados con la técnica de la administración que permiten conducir y controlar milimétricamente a la organización, por tanto, En ese sentido, refiere, “orientan las actuaciones en materia de desarrollo de sistemas de información con el objetivo básico de apoyar la estrategia corporativa, elaborando una arquitectura de la información y un plan de proyectos informáticos para dar apoyo a los objetivos estratégicos que permitan enriquecer una visión con la portación de ventajas competitivas por medio de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación”⁵. (Martínez, y Perozo, 2010, pág. 256)

⁵ Martínez, y Perozo (2010) Sistema de información gerencial. Revista Venezolana de Gerencia pág.256

Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon (2012) explican cómo influye un sistema de información en las organizaciones:

“Los sistemas de información y las organizaciones influyen entre sí. Los gerentes crean sistemas de información para dar servicio a los intereses de la empresa de negocios. Al mismo tiempo, la organización debe estar consciente y abierta a las influencias de los sistemas de información, para beneficiarse de las nuevas tecnologías.

La interacción entre la tecnología de la información y las organizaciones es compleja y se ve influenciada por muchos factores mediadores, incluyendo la estructura de la organización, los procesos de negocios, la política, la cultura, el entorno a su alrededor y las decisiones gerenciales (vea la figura 3-1). Usted necesitará comprender cómo es que los sistemas de información pueden cambiar la vida social y laboral en su empresa.

No podrá diseñar nuevos sistemas con éxito ni comprender los existentes sin entender su propia organización de negocios”⁶. (Kenneth Laudon y Jane Laudon, 2012, pág.81).

Los autores Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon (2012 habla de cómo crear un sistema de información:

“Crear un nuevo sistema de información es un tipo de cambio organizacional planeado. La introducción de un nuevo sistema de información implica mucho más que nuevo hardware y software. También implica cambios en los trabajos, habilidades, administración y organización. Al diseñar un nuevo sistema de información, rediseñamos la organización. Los creadores de sistemas deben comprender la forma en que un sistema afectará a los procesos de negocios

⁶ Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon (2012) Sistemas de información general, (12ª Ed). Pag.81.

Específicos y a la organización como un todo”⁷. (Kenneth Laudon y Jane Laudon, 2012, pág.489).

El autor LUIS ANTONIO DOMINGUEZ COUTIÑO (2012) define los tipos de sistemas de información:

5.1.3 DEFINICIÓN Y TIPOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

“El termino sistema es un concepto relativamente flexible. Un sistema se define a partir del interés de la persona que pretende analizarlo. Como consecuencia, una organización se entiende como un sistema o subsistema, o incluso un súper sistema, lo que va a depender del análisis que se desee realizar. Para ser un sistema propiamente dicho, el sistema tiene que tener un grado de autonomía superior que un subsistema e inferior que el súper sistema.

Las partes necesarias para que un sistema total funcione son conocidas comúnmente como subsistemas, y éstos a su vez se encuentran integrados por un conjunto de subsistemas más específicos. Por consiguiente, la jerarquía que llegan a tener los sistemas y el número de subsistemas depende de las necesidades de la organización.

Un sistema de información está integrado de una gran variedad de elementos que se interrelacionan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

Se considera que un sistema de información brinda información a todos los subsistemas de una organización. Es por eso que un analista se dedica a estudiar todas las partes de una organización, para entonces especificar sus sistemas de información correspondientes.

⁷ Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon (2012) Sistemas de información general, (12ª Ed). Pag.489

Al considerar estos elementos, el analista debe especificar cómo deben funcionar el sistema y sus subsistemas, las entradas requeridas y las salidas que se deben proporcionar, así como los trabajos que serán realizados de forma manual y los que serán realizados por medio de las computadoras”⁸.

Los sistemas de información se clasifican en:

- Sistemas transaccionales
- Sistemas para la gestión de información
- Sistemas de información ejecutiva
- Sistemas de apoyo a las decisiones
- Sistemas expertos

(Luis A. Domínguez, 2012, pág. 34) - 35

Los sistemas de información son muy importante en cualquier empresa ya que ayudan a tener un control en todos los procesos que se realicen, desde el proceso más pequeño hasta el más grande. A través del uso de estos se logran mejorar diferentes procesos, ya que recopilan todo tipo de información que ayuda a tomar mejores decisiones, y algo muy importante es que logra reducir los riesgos y conseguir mejores ventajas para la empresa. Finalmente los sistemas de información necesitan una fuente de control en la organización.

⁸ Luis Antonio Domínguez Coutili, (2012) ANÁLISIS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (1ª Ed pág.34)

5.1.4 El control y la importancia en las organizaciones

Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- a. Confiabilidad de la información
 - b. Eficiencia y eficacia de las operaciones
 - c. Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
 - d. Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad
- Características del Control Interno
- e. Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
 - f. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
 - g. En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.
 - h. Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados; no la total. - Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.
 - i. Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos.

El Control Interno será efectuado por la dirección y el resto del personal; es por ello que a partir de la promulgación de la Resolución 297/03 el máximo responsable del diseño del sistema es el director de la entidad y no otro directivo de menor jerarquía y son responsables de su implementación y supervisión todos los directivos a cualesquiera de los niveles según la estructura organizativa de la misma. Es

indispensable que los trabajadores se sientan copartícipes del sistema que se diseñe y cada uno sepa cómo tributa al Control Interno mediante sus responsabilidades y los medios que posee para cumplirlas. Este objetivo se puede lograr a través de un eficiente programa de información y capacitación a todo el personal sobre la Resolución y la nueva forma de pensamiento a desarrollar; recordemos que excepto el personal de las áreas económicas el resto de los trabajadores en la entidad cubana promedio no han tenido mucha cultura sobre el Control Interno.

El sistema de Control Interno proporciona una seguridad razonable. El término “razonable” reconoce que el Control Interno tiene limitaciones inherentes; esto puede traducirse en que jamás el directivo y sus trabajadores deben pensar que, una vez creado el sistema, han erradicado las probabilidades de errores y fraudes en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados, ya que estarían obviando la posibilidad de que, así estén establecidos los procedimientos más eficientes, se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal o sencillamente que algunas personas decidan cometer un hecho delictivo. Por tanto, el diseño del sistema debe ir enfocado a los recursos humanos y las vías y métodos para su mejoramiento continuo.

5.2 MARCO CONTEXTUAL

5.2.1 Historia del Municipio de Zarzal

Fecha de fundación: 01 de abril de 1909

Nombre los fundadores: José María Aldana y Margarita Girón

Reseña histórica:

Por lo demás, los pocos autores que se han ocupado de estos acontecimientos lo han hecho como de paso, dando fechas, juzgando hechos a la ligera como aquel error que es ya lugar común de que Zarzal fue fundado en 1.809 por José Manuel Aldana y Margarita Girón, como si se tratara de cualquier ciudad mandada a fundar por su majestad el Rey, en tal sitio y en tal día como escudo de ARMAS y títulos de crédito. Desde la vida primitiva y elemental de los “Pijaos” y “gorrones” que discurrían sobre la llanura enmarañada y a orillas del río hasta la aparición del Adelantado don Jorge Robledo y de su tropa de castellanos va un tiempo de muchas centurias. Y de la aparición de capitanes y en comendaderos que tomaban posesión de las tierras en nombre del Rey hasta el arribo de las primeras familias establecidas en pedazo de tierra de la hacienda de Las Lajas, (fundación progresiva) van los primeros años de la vida de Zarzal. En la colonia fueron repartidas las tierras del Zarzal, Morillo, Guabito, La Paila, Las Cabañas, Las Lajas, La Honda, Vallejuelo, Burila, son regiones que perduran con sus nombres hasta hoy. En 1.569 Álvaro de Mendoza Carvajal, GOBERNADOR de Popayán entregó a Luís Velásquez de Rengifo el globo de Vallejuelo de los Cuescos, Las Cañas y La Paila le fueron entregadas Felipe Camargo en 1.618.

FUNDACIÓN: las primeras fundaciones del Municipio corresponden al año 1.783 en las haciendas vecinas y circunscritas a la zona llamada Pueblo Viejo y que no pasaba de unas 80 habitaciones en su mayoría casas de bahareque y techo de paja. Hacendados, empleados y servidores, negociantes, peones, se

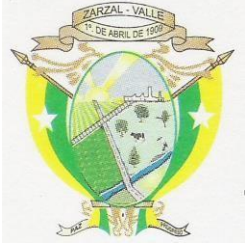
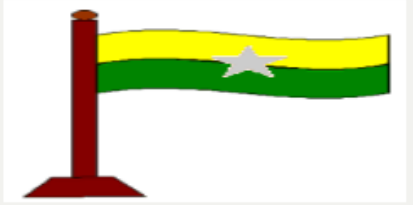
fueron agrupando en el sector llamado “Pueblo Viejo”, hoy Barrio Bolívar, el 9 de Enero de 1.783 don Pedro Sánchez de Hoyos vendió al señor don Antonio Mazuera la hacienda de “LAS LAJAS”, dentro de sus tierras queda hoy parte de la población. De la venta hubo reserva del globo denominado “EL ZARZAL”, porque existía mucha zarza, antes se había vendido a los señores Antonio y José Joaquín Libreros, y José Arana. Se construyeron casas de bahareque con techos de paja, se edificó una capilla de paredes de bahareque y techo de palmicha, se celebraba misas el padre Manuel Antonio Irurita. En 1.809 existía ya una población importante, En Mayo de 1.823 se implanto el culto patronal de Nuestra Señora de Las Mercedes. Zarzal llevó este nombre hasta 1.850 y de este año en adelante se llamó Libraida. En 1.857 volvió al primitivo nombre. En 1.840 era Municipio. Paso a ser aldea en 1.857, y Villa en 1.871. El 12 de Febrero de 1.909, por decreto Nacional No 155 firmado por presidente de la Republica de Colombia General Rafael Reyes. Volvió a tener la categoría de Municipio que conserva hasta hoy.

El Municipio de Zarzal está ubicado aproximadamente 140 kilómetros al noroeste de Cali, la capital del Valle del Cauca. Altitud 916 M.S.N.M, Temperatura 26°C Fundado en el año 1.809 con el nombre de Libraida e instituido en 1.909 como Municipio con el nombre actual. Actualmente cuenta con una población de 45.000 habitantes, se caracteriza por concentrar 71,8% de la población en su cabecera; el desarrollo de la economía gira alrededor de las actividades agrícolas. Las áreas cultivadas tienen tendencia a mantener cultivos transitorios y frutales. En la producción de tubérculos el Municipio cuadruplico para el año 2.000 la superficie sembrada en un solo año. Zarzal está compuesto por 7 corregimientos. En lo financiero existen 6 Instituciones, cuenta con acueducto, alcantarillado, energía, gas natural y telefonía tanto en la parte Urbana como en la rural. En salud dispone de un hospital situado en la cabecera del municipio, y 7 centros de salud distribuidos en los corregimientos. Además tiene centros docentes, incluso universitarios en la zona urbana y en la zona rural. En cuanto a la actividad industrial y comercial, y teniendo como base la consolidación de datos del registro Mercantil en Zarzal, existen 1302 establecimientos comerciales, distribuidos en las diferentes

actividades económicas. Entre las empresas inscritas se observa que el sector Agropecuario es el mayor generador de empleo del municipio, con un total de 1.821. Le sigue en su orden, la industria que participa con un total de 1.783 personas empleadas, de los cuales el 90% corresponden a la empresa Colombina e Ingenio Riopaila S.A. la más representativa con relación al número de empresas por actividad, el sector más representativo es el comercio, con un 60.2% del total, seguido del sector servicios, que representa el 17.5%, y genera 293 empleos directos. En zarzal usted podrá alojarse en cómodos hoteles, y residencias que ofrece un servicio adecuado a precios convenientes. Sitios naturales muy importantes están: los bosques de Caracolés, Los Chorros sobre el río la Paila, los cerros de Caré Perro, Pan de Azúcar, Loma de la Cruz. En sus numerosos restaurantes y paradores usted podrá disfrutar deliciosos platos, pescado frito, sancocho de gallina y gran variedad de postres y dulces, entre ellos su famosa galleta negra.

EL BAILE DEL LIBERTADOR Cuando el libertador Bolívar recorrió ese hermoso Valle con dirección a Buenaventura por allá en Enero de 1.822, y cuyo itinerario le fue forzoso variar en Cali, al tener noticia de los acontecimientos que se desarrollaban en el Ecuador, a donde se dirigió por la vía de Pasto, pernoctó en Zarzal, donde se le festejó con un suntuoso baile digo, por la numerosa concurrencia y la hermosura de las matronas y señoritas que ostentaron sus galas en él, y por lo escogido del repertorio ensayado por la banda de música que hacia parte del ejército que comandaba el insigne caudillo. Mi madre me refirió este hecho, que presencio, y quien habrá en zarzal que no se lo haya aprendido con sus por menores, se lo oyó contar a la tía Petrona Mazuera, en aquella excelente negra, que también lo presenció, y hace muy poco tiempo que dejo de existir a una edad que excedía de los 115 años. La gloria personificada en el grande hombre irradió por algunas horas en la entonces incipiente poblacioncita. No es un timbre de honor para ella, que bien merece que se le recuerde. Iniciativa de la construcción del

Parque principal Uno de los iniciadores para que se estableciera una banda de músicos fue el concejal señor Delio Pérez Libreros. El día 31 de Diciembre de 1.925, en las horas de la noche debutó la mencionada banda bajo la dirección del señor Rómulo Caballero, no propiamente existía parque sino la iniciativa. Y a propósito se dio el nombre de “Santander” el señor don Efraín Varela V...en su carácter de concejal, en contraposición al de “Benjamín Herrera” que otros concejales querían que así se llamara el parque. El Ingeniero José María Ospina, tomo interés el señor Aquiles Libreros administrador del “Comunero del Zarzal”.

<p align="center">Escudo del municipio de Zarzal</p> 	<p>Diseño estructural en forma de ovoide en el centro dividido por varias zonas representando lo más significativo de la comarca y en la parte superior del escudo va una cinta ondulante y flotante con el nombre de Zarzal – Valle en letras doradas y la fecha del 1º de Abril de 1.909, día de la creación de su vida municipal, en la cinta inferior en letras PAZ – PROGRESO.</p>
<p align="center">Bandera del municipio de Zarzal</p> 	<p>La bandera creada el 12 de Marzo de 1.946, según Acuerdo 05 la cual consta de dos colores Arriba amarillo significa las riquezas de Nuestro Municipio. El Verde significa Esperanza y una estrella de cinco puntas que significa las cinco vías principales de comunicación.</p>
<p align="center">Ubicación del municipio de Zarzal en el Valle del Cauca</p>	<p>Descripción Física: El Municipio tienen un área de 355,14 Km², conformada principalmente por terreno plano y colinas (262 Km², con clima cálido) perteneciente al valle geográfico del Río Cauca; al Norte y al Oriente se observan algunos accidentes orográficos de poca elevación que hacen parte del piedemonte (93 Km², clima medio) de la vertiente occidental de la Cordillera Central.</p>

Fuente:

Alcaldía

de

Zarzal

5.2.2 Historia de la organización RioPaila

Castilla RESEÑA HISTORICA



Riopaila Castilla S.A. es una Empresa agroindustrial colombiana con 100 AÑOS de experiencia en la producción y comercialización de azúcar, miel, energía, etanol, alcohol, entre otros. Para el mercado nacional e internacional. En su búsqueda por

el crecimiento y la sostenibilidad, realiza un importante plan de crecimiento y diversificación en otras regiones.

El 24 de marzo de 1918 don Hernando Caicedo Caicedo, aguerrido empresario vallecaucano, inauguró en el norte del Valle del Cauca a Ingenio Riopaila S.A.; años más tarde, en octubre de 1945, abre las puertas de Central Castilla S.A. Conozca un poco sobre los principales hitos:

Año	Evento
1918	Riopaila inicio como trapiche panelero en predios de la Hacienda Riopaila, al norte del Valle del Cauca.
1928	El Doctor Hernando Caicedo Caicedo inaugura Ingenio Riopaila S.A. y se instala la fábrica de azúcar en el corregimiento de La Paila, al sur del municipio de Zarzal.
1940	Central Castilla S.A. inicia como trapiche panelero
1945	El Doctor Hernando Caicedo inaugura Central Castilla S.A. y se instala la fábrica de azúcar en Pradera, Valle.
1949	Se inicia el apoyo a la actividad educativa con la creación de la Escuela Belisario Caicedo en el corregimiento de San

	Antonio de los Caballeros (Florida) para el servicio de los hijos de los trabajadores y de la comunidad.
1954	Se pone en marcha la refinería en la Planta Riopaila, en ese momento Ingenio Riopaila S.A.
1957	Se crea la Fundación Caicedo González, con el objetivo de atender el desarrollo social de la población vulnerable perteneciente a comunidades de área de influencia de las empresas Ingenio Riopaila S.A. y Central Castilla S.A.
1960	Ingenio Riopaila S.A. llega a una producción de 50.000 toneladas
1965	<p>Se inicia el apoyo a la construcción de vivienda para trabajadores con una urbanización de 120 casas en el corregimiento de La Paila, Zarzal (Valle del Cauca). Construcción y donación el Ejército Nacional de Colombia, la Base Militar de Tesorito en el Municipio de Zarzal.</p> <p>Apoyo a la recreación y deporte con la construcción del Centro Deportivo y un teatro en el Ingenio Riopaila S.A., para eventos culturales y proyección de películas al servicio de sus trabajadores y de la comunidad de la Paila, Zarzal.</p> <p>Creación de la Escuela San Martín de Porres, para la educación de los hijos de los trabajadores.</p>
1967	Ingenio Riopaila S.A. apoya la creación del Instituto para el Desarrollo de La Paila, IDLA, destinado a la formación y generación de empleo de las esposas de los trabajadores de la empresa.
1969	Con recursos donados por Ingenio Riopaila S.A. se crea la Escuela Obrera de La Paila para formar a la comunidad del

	<p>corregimiento en artes y oficios requeridos por Ingenio Riopaila S.A. y Colombiana S.A.</p>
1995	<p>Entra en operación la caldera de alta presión de Central Castilla.</p>
1997	<p>En terrenos donados por Ingenio Riopaila, con recursos de la empresa, los trabajadores y la Fundación Caicedo González, se construye un Centro Recreacional en el Corregimiento de La Paila (Zarzal) para el servicio de los trabajadores, sus familias y la comunidad, hoy operado por la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca, Comfandi.</p> <p>Entra en operación la caldera de alta presión de Ingenio Riopaila S.A.</p>
1998	<p>Inicia el proceso de integración de las empresas Ingenio Riopaila S.A. y Central Castilla S.A., buscando competitividad internacional.</p>
1999	<p>Ingenio Riopaila S.A. y Central Castilla S.A. obtiene la certificación ISO 9001.</p>
2003	<p>Ingenio Riopaila S.A. consolida la molienda diaria en 8.000 TCD (Toneladas de Caña Día).</p>
2004	<p>Se instalan turbogeneradores para asegurar la autosuficiencia energética de las dos fábricas.</p>
2005	<p>Se pone en marcha la refinería de Central Castilla y se ensancha la refinería de Ingenio Riopaila.</p>
2006	<p>Las dos empresas escinden la operación industrial dando origen a Riopaila Industrial S.A. y Castilla Industrial S.A.</p> <p>Riopaila Industrial S.A. obtiene la certificación ISO 14001.</p>
2007	<p>Riopaila Industrial S.A. y Castilla Industrial S.A. se fusionan, dando origen a Riopaila Castilla S.A., la cual dispone de dos</p>

	plantas fabriles. La Planta Riopaila ubicada al norte del Valle del Cauca (en La Paila, Zarzal) y, la Planta Castilla, al sur del Valle del Cauca, en Pradera. Inicio de programa de Agricultura de Precisión, tecnología para la eficiencia y conservación del suelo.
2008	La Planta Castilla obtiene Certificación ISO 14001. La Planta Riopaila consolida la molienda diaria en 9.000 TCD (Toneladas de Caña Día) y la Planta Castilla a 8.000 TCD.
2009	Se crea la beca HERNANDO CAICEDO CAICEDO para los estudiantes egresados del colegio interesados en realizar posgrados. Firma de compromiso de adhesión a Pacto Global, de la mano de 23 empresas Vallecaucanas con quienes se formaliza la construcción de un Sistema Regional de Responsabilidad Social.
2010	Riopaila Castilla inicia operaciones en el proyecto la Conquista en el departamento del Meta, con el suministro de caña a Bioenergía Zona Franca SAS.
2011	Riopaila Castilla firma acuerdo por el Derecho a la Felicidad adquisición de tierras en el departamento de Vichada para la siembra de Palma y Soya.
2015	INAUGURACIÓN DE LA PLANTA DESTILERÍA Y COGENERACIÓN Se abren las puertas a dos proyectos importantes para el sector agroindustrial colombiano: la Planta de Destilería de alcohol carburante y la Planta de Cogeneración de energía.

2016	INAUGURACIÓN DE LA PLANTA DESTILERÍA Y COGENERACIÓN Se abren las puertas a dos proyectos importantes para el sector agroindustrial colombiano: la Planta de Destilería de alcohol carburante y la Planta de Cogeneración de energía.
2017	GRUPO AGROINDUSTRIAL Riopaila Castilla se consolida como Grupo Agroindustrial, con un modelo basado en la diversificación y especialización en diferentes negocios alrededor del agro.
2018	100 AÑOS Celebración de los 100 años del Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla S.A. en el mercado.

Fuente: informe página RioPaila

5.2.3 PRINCIPIOS

CORPORATIVOS.

MISIÓN

Empresa agroindustrial dedicada al cultivo y procesamiento de la caña de azúcar para elaborar productos y prestar servicios acordes con las necesidades del mercado nacional e internacional, creando valor económico, valor social y sostenibilidad ambiental para los accionistas, colaboradores y demás grupos de interés.

VISIÓN 2020.

Ser una corporación agroindustrial diversificada e internacional que produce alimentos y energía en forma sostenible.

VALORES

Honestidad: rectitud, transparencia, confianza, coherencia, franqueza, ética.

Respeto: a diferentes puntos de vista, equidad, justicia.

Compromiso: cumplimiento oportuno de deberes, hacerse cargo, auto exigirse, ir más allá.

Lealtad: a la Organización, a la misión.

Portafolio de servicios y productos

La operación de la Empresa Riopaila Castilla se basa 7 líneas de productos que son:



AGRICULTURA DE PRECISIÓN	AGRONOMÍA	INGENIERÍA AGRÍCOLA	ASISTENCIA TÉCNICA	CONVENIOS CREDITICIOS
<p>*Fertilización n n tasa variada</p> <p>*Mapas de productividad</p> <p>*Sistema piloto automático.</p>	<p>* Laboratorio de suelos.</p> <p>* Compostaje</p> <p>* Desarrollo varietal plántulas</p> <p>* Mejoramiento material vegetal</p> <p>* Evaluaciones de campo</p>	<p>* Asesoría técnica en construcción y mantenimiento de diques.</p> <p>* Construcción y mantenimiento de obras civiles de riego y drenaje</p> <p>* Balance hídrico y control administrativo del riego en Tierras Contratadas</p> <p>* Acompañamiento técnico ante corporaciones autónomas y asociaciones de usuarios,</p> <p>Seguimiento de concesiones y normatividad.</p>	<p>* Recomendaciones técnicas sobre uso y manejo de suelo</p>	<p>* Rio Amigos, servicios financieros a los proveedores de caña</p>

Fuente: página de RioPaila Catilla

5.2.4 Reseña histórica Cosecha del Valle

OBJETO SOCIAL	La sociedad tiene por objeto la prestación de servicios agrícolas relacionados con la producción especializada de caña de azúcar, o cualquier otra actividad relacionada directamente con su objeto social, o que tienda a facilitar su logro o lo complemente; así como también la prestación de servicios de siembra, cultivo, corte y cosecha de caña de azúcar y labores agrícolas e industriales conexas, complementarias y relacionadas con la producción especializada de caña de azúcar.
DOMICILIO	Cali, Valle
NACIONALIDAD	Colombiana
ÁREA DE OPERACIONES:	Colombia, Cali (Valle)
FECHA DE CONSTITUCIÓN:	Fue constituida inicialmente como Centrales Unidos S.A. de acuerdo con las leyes colombianas, por escritura pública N.º 1773 del 22 de junio de 2005, otorgada por la Notaría Cuarta de Cali, departamento del Valle del Cauca. Luego dicha sociedad cambió su nombre y se transformó en sociedad por acciones simplificada con el nombre de Cosecha del Valle S.A.S. según acta N.º 05 del 26 de junio de 2012 de la Asamblea General de Accionistas, inscrita en la Cámara de Comercio el 9 de julio de 2012 bajo el N.º 8211 del libro IX.

Fuente: informe sostenible RioPaila

5.2.5 Croquis oficina Cosecha del Valle

Auxiliar en Nomina

Analista gestión
laboral

Analista seguridad
y salud

Analista
administrativo

Analista en
Nomina

Impresora

Sala aprendices Sena

Analistas, gestores
Sociales

Baños

Cocina

Oficina Gerente

Sala de Juntas COVA

Patio

5.3 Marco Legal

5.3.1 Sistema de gestión de calidad TL 9000

TL 9000 Un Sistema de Gestión de Calidad de dos partes
La norma de TL 9000 es la única ampliación de la ISO 9001:2015 del sector de las telecomunicaciones e incluye requisitos complementarios en las siguientes áreas:

- 2-** Mediciones del desempeño basadas en la fiabilidad del producto
- 3-** Desarrollo de software y gestión del ciclo de vida
- 4-** Requisitos para las funciones de servicios especializados como instalación e ingeniería
- 5-** Requisitos para abordar las comunicaciones entre operadores de redes de telecomunicaciones y proveedores
- 6-** Elaboración de informes de datos de medición de la calidad para un repositorio central

En consecuencia, el TL 9000 es un sistema de calidad de dos partes con importantes componentes de gestión y medición. En particular, las organizaciones certificadas por TL 9000 deben cumplir con las siguientes reglamentaciones:

- 7-** Todas las cláusulas sobre requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001:2015
- 8-** Los requisitos específicos de telecomunicaciones aplicables a todos los registros
- 9-** Los requisitos específicos de telecomunicaciones aplicables a los registros de hardware, software o servicios
- 10-** Las mediciones del sector de las telecomunicaciones aplicables a todas las categorías de productos
- 11-** Las mediciones del sector de las telecomunicaciones aplicables a ciertas categorías de productos específicas para hardware, software o servicios.

5.3.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA CADENA DE SUMINISTRO

La ISO 28000 es una especificación de sistema de gestión que ofrece, por la primera vez, un modelo para todos los tipos y tamaños de organizaciones que operan o dependen de cualquier aspecto de la cadena de suministro. Compatible con la ISO 9001 y la ISO 14001, la ISO 28000 fue desarrollada con la finalidad de contribuir para la integración de sistemas de gestión de calidad, ambiental y de seguridad de la cadena de suministro dentro de la organización.

ISO 28000 también tratará todas las actividades controladas o influenciadas por las organizaciones que afectan la seguridad de su cadena de suministro, incluyendo el transporte de mercancías a lo largo de la cadena de suministro.

Podemos auditar los sistemas de su organización de acuerdo con la norma ISO 28000 llevando a cabo un análisis de las deficiencias y, si lo desea, guiándole por el proceso de certificación al completo.

5.3.2 ISO/IEC 20000-1 Sistemas de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información

ISO / IEC 20000-1 es un sistema de gestión de servicios internacionalmente reconocido basado en la entrega y mejora de un buen servicio a los clientes.

ISO/IEC 20000-1 especifica los requisitos para el proveedor de servicios para planificar, establecer, implementar, operar, supervisar, revisar, mantener y mejorar un SMS. Los requisitos incluyen el diseño, la transición, la entrega y la mejora de los servicios para cumplir con los requisitos de servicio acordados.

ISO/IEC 20000-1 es aplicable a organizaciones, independientemente de su tamaño, dedicadas a la provisión de actividades de gestión de servicios de IT que deseen evaluar su actual servicio de gestión de IT. ISO/IEC 20000-1 es una norma británica desarrollado por el Foro de Gestión de Servicios de IT (itSMF), que está ganando aceptación en todo el mundo.

5.3.3 ISO 27001 – Seguridad de la Información

Los sistemas de informaciones sin protección son vulnerables a fraudes, sabotajes y virus a través de computadoras.

Un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) compatible con la ISO/IEC 27001:2005 puede ayudarlo a demostrar a sus coparticipes de negocios y a clientes que usted lleva la seguridad de la información muy a serio.

La ISO/IEC 27001, originalmente introducida por el DTI como BS 7799 en 1995, es una norma internacional que busca garantizar que controles adecuados estén en vigor para abordar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de informaciones y proteger las informaciones de 'partes interesadas'.

Esto incluye sus clientes, colaboradores, coparticipes de negocios y las necesidades de la sociedad en general.

Su suplemento, la ISO/IEC 17799, establece las directrices y los principios generales para la iniciación, la implementación, el mantenimiento y la mejoría de la gestión de seguridad de la información en una organización identificada por el proceso de auditoría de riesgo de la ISO/IEC 27001.

La ISO/IEC 27001 se basa en el modelo PDCA (Planear, Ejecutar, Verificar y Actuar) común a la ISO 9001 y a la ISO 14001, como también utiliza la evaluación de riesgo y el análisis de impacto para identificar y administrar los riesgos en lo referente a confidencialidad, a la integridad y a la disponibilidad de informaciones.

6 METODOLOGÍA

6.1 Tipo de investigación

Teniendo en cuenta que se tiene un lugar ya establecido donde se va a realizar una investigación y mejor un problema determinado con herramientas aprendidas, el tipo de metodología de investigación más apropiado será la descriptiva, con el fin de mejorar uno de los procesos que se realizan en el puesto de Analista administrativo.

6.2 Metodología de investigación descriptiva

Se toma esta metodología descriptiva ya que se va a describir la labor que se realizó en la empresa Cosecha del Valle.

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan.

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

El método deductivo dentro de este trabajo permitió obtener información desde lo general a lo particular, determinando las necesidades puntuales en esta área de la organización desde luego lineados con las políticas y parámetros organizacionales.

6.3 Fuentes de información:

Fuentes Primarias: Esta fuente se ve en el momento en que se hace la entrevista, ya que entrevistaremos a las dos personas que han trabajado en este puesto por muchos años y saben cuáles son las principales necesidades del puesto.

Fuentes secundaria: Se utilizó libros, información de la empresa y se entrevistó a personas que ocuparon este puesto.

6.4 Técnicas de recolección de información:

Entrevista: esta se debe aplicar en personas que conozcan bien el puesto de trabajo y la oficina de gestión humana, estas personas preferiblemente deben de haber realizado este trabajo como mínimo 3 meses y conocer las falencias que se tienen al hacer los informes correspondientes al puesto.

6.5 Muestreo: cuando se tengan los resultados de la información, se evaluarán y se tomarán en cuenta estas anotaciones para la mejora del proceso de informes.

7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

DESARROLLO DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
Actividades	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Responsables	Presupuesto	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Se vio en la necesidad de crear un planilla con información de los materiales	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Analista administrativo	860.000	
La encargada de Seguridad y Salud pide un informe con el estado de los materiales		X				X	X			X					X		Analista administrativo	860.000	
Lluvia de ideas para la solución del problema de recopilar información													X	X	X		Analista administrativo	860.000	
Petición de información sobre el pago de las capacitaciones por parte de la gerente del area										X	X	X	X				Analista administrativo	1.100.000	
Entrega de informe semanal	X	X	X		X	X	X		X	X		X	X	X	X		Analista administrativo y nomina	1.100.000	
Se vio en la necesidad de crear una planilla con información de los proveedores únicos			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		Analista administrativo	1.100.000	
Los gestores sociales pidieron información del pedido de los pendientes		X	X			X	X	X		X	X		X	X			Analista administrativo	1.100.000	
Correos de los proveedores solicitando información sobre sus facturas			X	X			X	X			X	X				X	Analista administrativo	1.100.000	
Entrega de la planilla de información para materiales y proveedores únicos.																	Analista administrativo	1.100.000	

8 DIGITAR Y LIQUIDAR FACTURAS EN EL SISTEMA SAP DE LOS PROVEEDORES FIJOS

Descripción: Las facturas llegan por un sistema llamados Docunet “Docunet es un software especializado en el manejo de documentos y archivos electrónicos por este medio llegan la mayoría de facturas”, se descargan y se agregan al seguimiento de facturas. Las facturas que se reciben son de proveedores fijos y otras facturas de diferentes servicios adicionales que se requieren en la oficina. Las facturas de los proveedores fijos se les hacen una liquidación en Excel, después se deben de pasar a la jefa del área para que las revise y las firme.

Después de que la jefa las firme se debe de hacer la solped en SAP “la solped es la solicitud de pedido que se le debe de hacer por SAP para que compras, se lo asigne al proveedor que se tiene el contrato”, esperar que compras le asigne pedido se demora aproximadamente dos días. Lo siguiente es la liberación del pedido que debo de esperar dos días aproximadamente.

Cuando el pedido que compras asigna este libero, se debo de proceder a hacer la migo “que es la entrada de este servicio para la contadora, la migo se hace para llevar la contabilidad de los servicios pagados por mes”. Cuando esto ya esté listo se procede a generar el acta “el acta es el documento que da el sistema para hacer el pago del servicio o material” para subirlas por Docunet “Docunet es un software especializado en el manejo de documentos y archivos electrónicos por este medio llegan la mayoría de facturas”, que es el sistema por donde llega.

Los **resultados** de este proceso son la contabilización y el pago de las facturas, este proceso se debe de hacer porque son normas de la empresa.

Cuando ingrese a la empresa esta información no estaba debidamente organizada ni al día, por ende no se podía hacer un inventario de lo pagado y lo pendiente.

Gracias al trabajo realizado permitió tener un mejor control de todos los servicios fijos que brindan diferentes proveedores, esto se debe tener al día para controlar los montos de dinero y el tiempo de los contratos, además de presentar informes semanales en las fechas establecidas ante la gerencia.

9 RECIBIR NECESIDADES DE SUMINISTROS DE LAS OFICINAS DE GESTIÓN HUMANA, GESTIONAR LA ENTREGA OPORTUNA Y HACER LOS PEDIDOS CORRESPONDIENTES A LOS MATERIALES, DOTACIÓN DE TRABAJADORES Y SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.

Las necesidades que recibía y debía gestionar eran:

El pedido de papelería: todos los analistas y aprendices deben de enviar un correo con lo que necesitaran de papelería.

El pedido de café y aseo: este pedido se debe de realizar por SAP cada dos meses, y se pide todo lo que se necesitaba de aseo en la oficina. El pedido del café se hace cada 6 meses.

Solicitudes de los gestores sociales: cuando los gestores sociales necesitan hacer alguna actividad envían un correo con la cotización solicitando hacer la solped “solicitud de pedido para que compras envíe la petición de ofertas al proveedor que se envió la cotización” para solicitar el servicio. Cuando se genera la solped “solicitud de pedido” compras se encarga de asignársela el pedido al proveedor cotizado. Después que se brinde el servicio se debe de hacer la migo “la migo se hace para llevar la contabilidad de los servicios pagados por mes”, hacer el acta el acta es el documento que da el sistema para hacer el pago del servicio y hacer el seguimiento para que se realice el pago oportuno, cuando esto se realiza se acaba el proceso.

El pedido de dotación para los trabajadores: la encargada de seguridad y salud en el trabajo envía un correo con los materiales que necesita, con esta información debo de hacer la solped “solicitud de pedido” para solicitar estos materiales, se le debe de hacer el seguimiento para que cumplan las fechas de entrega, este seguimiento se hace con la ayuda de la analista de seguridad y salud en el trabajo. Cuando estos materiales son entregados y pagados se termina el proceso

Hacer reservas de materiales: las reservas son documentos que se realiza por medio del sistema SAP, para que el sistema separe los materiales seleccionados, se debe de llevar un control de los materiales pedidos, reservados y entregados,

Esto se hace con el fin de que el sistema del almacén tenga un control de las salidas y entradas de los materiales.

Los resultados permiten que lleguen los materiales o se presten los servicios solicitados, además hacer el seguimiento para que se cumpla el pago por ellos. También la reserva de materiales ayuda a tener un control de lo pedido y reservado, no solo para la persona que realiza las reservas sino también el control del almacén.

Se debe de llevar un control de los materiales y servicios solicitados, ya que con esta información se realizan los indicadores mensuales y se controlan los presupuestos de la dotación y de los gestores sociales.

Gracias al trabajo realizado se gestionó todo como correspondía se enviaron los indicadores mes a mes con cifras correctas y se realizó el evento más importante de la empresa que es el día del cortero; que es donde se celebra el trabajo de todos ellos, en compañía de todos los miembros de su familia.

10 APOYO EN EL AREA ADMINISTRATIVA

Este plan de mejora se realiza teniendo en cuenta los objetivos principales los cuales buscan dar un direccionamiento a las oportunidades de mejora halladas en el área de gestión humana de Cosecha del Valle.

La oficina de gestión humana es un área importante ya que se ocupa de los trabajadores del corte manual, por esto se debe de tener un buen control en los servicios, eventos, suministros que se brindan a los trabajadores para mejorar su estadía en el corte. También se deben de presentar informes a los directivos del grupo agroindustrial de todos los beneficios, servicios que los trabajadores utilicen y todo tipo de ayuda que se les brinde.

Por eso se busca tener una herramienta que ayude con la realización de estos informes y para llevar un control interno de algunos pedidos solicitados por los analistas.

11 OBJETIVO PLAN DE MEJORAMIENTO

Este plan de acción se realizara para mejorar el funcionamiento de la oficina de gestión humana, también para hacer más eficiente este puesto, no solo internamente sino también con los proveedores que prestan sus servicios o venden sus materiales, sino también porque muchas áreas de gestión humana dependen de este puesto para cualquier tipo de gestión, reunión o informe de ganancias o pérdidas por trimestre.

10.1 Diseñar un formato en Excel que permita el reporte actual del estado de las facturas de los proveedores únicos y materiales: En este puesto se tiene una plantilla donde se ingresan todas las facturas y se lleva el procesos de estas, lo que se quiere es mejorar el control y proceso de los materiales y servicios que se solicitan a los proveedores únicos o “proveedores que no son fijos”.

En esta planilla se podrá ingresar las facturas de los proveedores únicos, ellos son los que no tienen contrato con la empresa, pero prestan diferentes servicios.

Se ingresara en que proceso está la factura, si ya se le hizo el ingreso en el caso que sea un material o si es un servicio se ingresara la fecha en que se envió el acta al proveedor; también tendrá información si ya fue contabilizada y si su pago ya fue realizado.

El resultado de esto es llevar un correcto control de los materiales que se solicitan y de los servicios de los proveedores únicos y otros.

“los proveedores únicos son aquellos que prestan servicios un o dos veces por mes, no tienen contrato con la empresa, pero siempre que se necesitan servicios de los que ellos ofrecen, compras directamente les envía la oferta y les asigna el pedido a ellos”.

PLANIILLA:

12 CONCLUSIONES

Con el plan de mejora establecido para la oficina de gestión humana de Cosecha, se queriendo mejorar no solo la información de algunos servicios y materiales sino también hacer más fácil la elaboración de informes. Al analizar el tiempo que se gasta el analista administrativo buscando un servicio o un material uno por uno es mucho, ya que cuando se solicita información sobre un servicio debe de buscar la solped por SAP, buscar a Migo y después el Acta, después calcular en qué fecha se envió esta Acta, verificar por SAP que día fue contabilizada y por ultimo calcular su fecha de pago, en todo este procesos se demoran de 15 a 20 minutos por factura.

Se debe de resaltar que en ocasiones la gerente de gestión humana revisa el estado del cargo, es decir en qué estado están las facturas y todos los procesos que este puesto debe de tener al día. Lo mejor es tener toda la información al día ya que tres veces por semana llegan facturas y se deben de atender diferentes pedidos.

Con este plan de mejora se reducirá el tiempo de búsqueda de pedido por pedido, si se dedica de 10 a 15 minutos por día esta plantilla estará todos los días actualizada y apenas un trabajador o proveedor de la empresa solicite información está ya estará lista para dar respuesta a la llamada o correo solicitante.

Antes no se tenía toda la información debidamente organizada, gracias a la intervención realizada se logró que todo estuviera al día, así se pudo llevar un mejor inventario y la presentación de informes con entrega oportuna.

13 RECOMENDACIONES

Lo que se desea con este plan de mejoramiento es que se lleve a cabo y brinde los mejores resultados para hacer más eficiente el cargo, este es el objetivo principal además de lograr que la oficina nunca tenga inconvenientes con el área contable por servicios que no se hayan cancelado por falta de gestión del analista administrativo, se debe de tener en cuenta lo siguiente para un mejor procedimiento:

- Se recomienda continuar llevando los inventarios e informes semanales al día.
- Se debe de seguir liquidando y digitalizado las facturas el mismo día que llegan por Docunet, para evitar la congestión ya que todos los días hay procesos para realizar. Se recomienda todos los días en la mañana dedicar tres horas a digitalizar y dedicar dos horas en la tarde a gestionar las peticiones del área de gestión humana.
- Se debe de seguir llevando los informes al día de los servicios solicitados por gestión social y de los materiales de la dotación.
- Ingresar a la planilla de seguimiento los servicios y materiales apenas sean solicitados y gestionados.
- Actualizar la planilla de seguimiento todos los días.
- Enviar la planilla de seguimiento a los analistas que soliciten servicios y materiales.
- Consultar con el proveedor la fecha de radicación de la factura o remisión.
- Comunicarse semanalmente con la persona encargada de la caja para asegurarse de las fechas de pago.

REFERENCIAS

Bibliográficas

Cibernéticas

Información del municipio de Zarzal: http://www.zarzal-valle.gov.co/informacion_general.shtml#arriba

Información RioPaila Castilla: <https://www.riopaila-castilla.com>

Sistema de gestión de calidad TL 9000: http://www.tl9000.org/about/tl9000/overview_spanish.html

Sistemas de gestión de seguridad de la cadena de suministro: <https://www.sgs.co/es-es/health-safety/quality-health-safety-and-environment/risk-assessment-and-management/security-management/iso-28000-supply-chain-security-management-systems>

<http://www.lrqamexico.com/certificaciones/ISO-28000-Seguridad-Cadena-Suministro/>

ISO/IEC 20000-1 Sistemas de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información: <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-iec20000-1/>

ISO 27001 – Seguridad de la Información: <http://www.lrqamexico.com/certificaciones/iso-iec-27001-Seguridad-Informacion/>

Metodología de investigación descriptiva:

https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigac3a3c2b3n_-_sampieri-6ta_edicion1.pdf

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf