

ELABORACIÓN Y DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
PARA LA EMPRESA “MERK-IDEAL” UBICADA EN EL MUNICIPIO DE
SANTANDER DE QUILICHAO, EN EL PERIODO 2022.

ANDRÉS FELIPE STERLING ALARCÓN
LINA MARÍA VALENCIA RAMOS

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE NORTE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTANDER DE QUILICHAO
CAUCA
2022

ELABORACIÓN Y DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
PARA LA EMPRESA “MERK-IDEAL” UBICADA EN EL MUNICIPIO DE
SANTANDER DE QUILICHAO, EN EL PERIODO 2022.

ANDRÉS FELIPE STERLING ALARCÓN
LINA MARÍA VALENCIA RAMOS

TRABAJO DE GRADO EN LA MODALIDAD DE ASESORÍA Y CONSULTORÍA
COMO REQUISITO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS

DIRECTORA TRABAJO DE GRADO
IVANA GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE NORTE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTANDER DE QUILICHAO
CAUCA
2022

Nota de Aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios quien me ha dado salud para poder vivir, la inteligencia, conocimientos y perseverancia para poder culminar mis objetivos, y su infinita bondad y amor que fortalecen mi corazón.

A mis padres, Gloria A. y Silvio S., por darme la vida, enseñarme a ser una persona de buenos principios y valores, de creer en mí y darme el apoyo incondicional en mis sueños a cumplir.

A mi hijo, Nicolas S., para que vea en mi un ejemplo a seguir en sus metas y a mi tía Blanca A, a mi hermano Leandro S. y a mi esposa Erika G., quienes me ayudaron en todo este proceso y han tenido el valor de corregirme cuando lo han considerado pertinente.

ANDRES FELIPE STERLING ALARCON

Le dedico este trabajo a Dios, que me ha dado la fuerza y los conocimientos necesarios para terminar este proyecto, ya que sin el nada es posible. A todas y cada una de las personas de mi familia, porque ellos son mi fuente de inspiración

A mi madre María Elena que, en todo momento, me motiva para ser mejor persona y porque siempre le dije que se sentiría orgullosa de su hija mayor.

A mi esposo Jhonatan, por estar siempre a mi lado y apoyarme en todo este proceso de cumplir mis objetivos y culminar mi carrera.

A mis hijos Santiago y Emiliano, que son el motor de mi vida por siempre impulsarme a ser mejor cada día. Quiero que ellos sepan que todo lo que hago por ellos y para ellos.

Y por último y no menos importante a mis hermanas, porque deseo que siempre tengan presente que el estudio es el mejor camino para seguir adelante y cumplir nuestros sueños.

LINA MARÍA VALENCIA RAMOS

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, le agradezco a Dios por permitirme desarrollar este trabajo, guiándome por el camino correcto e ir superando cada uno de los obstáculos que se me presentaron para lograrlo.

A mi profesora Ivana González, por su gran apoyo, dedicación y motivación, brindada para la elaboración y culminación de este trabajo de grado, y sobre todo por su calidad humana.

A MERK-IDEAL, por darme la oportunidad de hacer mi sueño realidad, abriéndonos las puertas y confiando en nosotros para la realización del trabajo.

A Javier Paz Angulo, por sus conocimientos y consejos que me ayudaron en la construcción de estos manuales de funciones y procedimientos.

Finalmente, agradezco a mis demás familiares, amigos y compañera de trabajo de grado que compartieron sus conocimientos y acompañaron a alcanzar este logro de Administrador de empresas.

ANDRES FELIPE STERLING ALARCON

Principalmente este trabajo de grado se lo agradezco a Dios, y luego a todas aquellas personas que siempre estuvieron ahí para ayudarme y darme una voz de aliento, perseverancia y constancia, para culminar con éxito mi carrera.

Agradezco de todo corazón a nuestra asesora de trabajo Ivana González, por todo

su conocimiento y ayuda aportada, ya que sin su guía no hubiese sido posible culminar este trabajo.

A mi compañero Andrés Felipe, le exalto mucho su conocimiento, compromiso y disposición para sacar adelante este trabajo.

También quiero agradecer a MERK-IDEAL por brindarnos toda la información necesaria para llevar a cabo el proyecto, gracias a su ayuda pudimos culminar este trabajo.

LINA MARÍA VALENCIA RAMOS

CONTENIDO

1	RESUMEN.....	15
2	INTRODUCCIÓN.....	16
3	ANTECEDENTES.....	18
4	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
4.1	Planteamiento del problema	20
4.2	Descripción del problema	21
4.2.1	Pregunta problema	22
4.3	Alcance.....	22
5	OBJETIVOS	23
5.1	General.....	23
5.2	Específicos	23
6	JUSTIFICACIÓN.....	24
7	MARCO DE REFERENCIA	26
7.1	Estado del arte	26
7.2	Marco teórico.....	29
7.2.1	Manual de procesos o procedimientos.....	40
7.3	Marco conceptual	42
7.4	Marco legal y jurídico.....	44
7.4.1	Constitución política de Colombia.....	45
7.4.2	Ley 100 de 1993.....	46
7.4.3	Ley 931 de 2004.....	47
7.4.4	Código sustantivo del trabajo 2011.....	47
7.5	Marco contextual	48
7.5.1	Variable Geográfica.....	48
7.5.2	Variable Demográfica	49
8	METODOLOGÍA.....	54
8.1	Enfoque de la investigación	54
8.2	Método de investigación	55
8.2.1	Observación	55
8.2.2	Deductivo	55
8.2.3	Análisis.....	55
8.2.4	Tipo de investigación	56

8.2.5	Exploratorio	56
8.2.6	Descriptivo.....	56
8.3	Fuentes de Investigación	57
8.3.1	Primarias	57
8.3.2	Secundarias	57
8.4	Técnicas de Recolección de la Información	58
8.4.1	Entrevistas.....	58
8.4.2	Método de observación	58
9	DIAGNÓSTICO INTERNO.....	59
9.1	Constitución de la empresa MERK-IDEAL.....	59
9.1.1	Historia	59
9.1.2	Misión	59
9.1.3	Visión	59
9.2	Mapa de procesos	60
9.2.1	Proceso estratégico	61
9.2.2	Procesos misionales.....	61
9.2.3	Procesos de apoyo	62
9.3	Organigrama.....	63
9.4	Protocolo de servicio al cliente.....	65
9.4.1	Protocolo presencial.	66
9.4.2	Protocolo electrónico (celular-teléfono).....	66
9.5	Cultura organizacional	67
9.5.1	Como aceptan a sus miembros (perfil)	67
9.5.2	Como excluyen a sus miembros.....	67
9.5.3	Normas que se cumplen en el grupo	68
9.6	Política de seguridad y salud en el trabajo.....	70
9.6.1	Objetivos de sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo	71
9.7	Política para la prevención del consumo del consumo de alcohol y drogas y tabaco	73
9.8	Política medioambiental.....	74
10	ANÁLISIS DE ENTORNOS	75
10.1	Entorno económico.....	75
10.2	Entorno cultural	78
10.3	Entorno legal	78
10.4	Entorno social.....	79

11	MANUALES DE FUNCIONES MERK-IDEAL	92
11.1	Planometria del local	103
12	PROCESOS DE LA EMPRESA MERK-IDEAL.....	106
13	CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS PARA MERK-IDEAL DEL MES DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2022	133
14	CONCLUSIONES	134
15	RECOMENDACIONES	136
16	BIBLIOGRAFÍA	138
17	ANEXOS	141

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Modelo integral de dirección estratégica (Fred R. David)	37
Figura 2 Modelo de Planeación Estratégica Aplicada (Goodstein, Nolan y Pfeiffer)	38
Figura 3 Modelo de Gestión Estratégica (Nova y Duque)	39
Figura 4 Extensión del municipio de Santander de Quilichao	49
Figura 5 Pirámide Poblacional Santander de Quilichao, Año 2020.....	50
Figura 6 Distribución De La Población Por Sexo Y Espacio Territorial Año 2019..	50
Figura 7 Distribución De La Población Por Ciclo Vital (Años 2005, 2018, 2019) ...	51
Figura 8 Mapa del departamento del Cauca y sus municipios.....	52
Figura 9 Mapa de procesos aplicado en la empresa MERK-IDEAL.....	60
Figura 10 Organigrama Actual de la empresa MERK-IDEAL.....	63
Figura 11 Empresas Por Actividad Económica Ubicada en Santander De Quilichao	77
Figura 12 Población por Pertenencia Étnica del Municipio de Santander de Quilichao	80
Figura 13 Plano del primer piso MERK-IDEAL	103
Figura 14 Plano del segundo piso MERK-IDEAL.....	104
Figura 15 Plano del tercer piso MERK-IDEAL	105

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Fuentes de información primarias MERK-IDEAL	57
Tabla 2 Tipos de clientes y características MERK-IDEAL	81
Tabla 3 Tabla DOFA MERK-IDEAL	83
Tabla 4 Puestos de trabajo MERK-IDEAL	85
Tabla 5 Proceso gestión administrativa	86
Tabla 6 Proceso mercadeo	87
Tabla 7 Proceso almacenamiento.....	87
Tabla 8 Proceso atención al cliente	88
Tabla 9 Proceso gestión contable y compras	89
Tabla 10 Proceso gestión talento humano y SST	90
Tabla 11 Proceso mantenimiento	91
Tabla 12 Perfil de director ejecutivo.....	92
Tabla 13 Perfil del administrador	93
Tabla 14 Perfil bodeguero.....	94
Tabla 15 Perfil auxiliar de bodega.....	95
Tabla 16 Perfil auxiliar de bodega 2.....	96
Tabla 17 Perfil asistente de ventas	97
Tabla 18 Perfil auxiliar de ventas	98
Tabla 19 Perfil Contador Público	99
Tabla 20 Perfil Auxiliar Contable.....	100
Tabla 21 Perfil técnico de redes.....	101
Tabla 22 Perfil asesor comercial.....	102
Tabla 23 Proceso selección de personal	106
Tabla 24 Proceso contratación de personal.....	109
Tabla 25 Proceso Nomina de personal	111
Tabla 26 Proceso Recepción de mercancía	113
Tabla 27 Proceso Instructivo de atención al cliente	115

Tabla 28 Proceso Gestión contable y financiera.....	117
Tabla 29 Proceso mantenimiento de equipos	119
Tabla 30 Proceso sistema seguridad en el trabajo	121
Tabla 31 Proceso Incentivos laborales	123
Tabla 32 Proceso Atención cliente telefónicamente	125
Tabla 33 Proceso Ingreso facturas	127
Tabla 34 Proceso desvinculación del personal	129
Tabla 35 Proceso de inducción.....	131
Tabla 36 Cronograma para la implementación de manuales. (Datos en miles de pesos).....	133

GLOSARIO

Crecimiento organizacional: Son indicadores como el nivel de ventas, la participación en el mercado, la satisfacción de los clientes y los colaboradores, entre otros, que permiten medir el rendimiento que tienen las empresas en los procesos de sus diferentes áreas para el óptimo funcionamiento de ella.

Gestión del talento humano: Son un conjunto de procesos organizativos que permiten cautivar, desarrollar, administrar, retener y motivar a los trabajadores de la empresa. En otras palabras, se centra en la obtención de resultados favorables para la empresa con la ayuda de sus trabajadores. Esto se realiza a través del desarrollo de enfoques que mejoren el cumplimiento de las metas, el clima laboral y crecimiento tanto personal como profesional de cada persona.

Manual de funciones: Es una herramienta de carácter administrativo que es indispensable en toda empresa, por la cual se obtiene el mantenimiento de los recursos y el control de los procesos, a través de normas y políticas de la organización. Este manual se enfoca primordialmente a la administración de recursos humanos, principal pilar de la empresa para el logro de los objetivos y metas propuestas

1 RESUMEN

La empresa MERK-IDEAL del municipio de Santander de Quilichao, es una empresa dedicada a la compra y comercialización de productos de la canasta familiar, que lleva en el mercado 13 años, consiguiendo así durante este tiempo un crecimiento importante en cada uno de sus aspectos, tanto en su infraestructura como en sus recursos humanos, ayudándole a brindar un mejor servicio de atención a sus usuarios y por ende posicionarse en el mercado. En la actualidad, la empresa MERK-IDEAL, cuenta con 8 cargos directos y 3 indirectos para el óptimo funcionamiento de las actividades que se desarrollan a diario. El tipo de vinculación laboral de los empleados es por medio de contratos de trabajo a término indefinido.

En este trabajo se evidencia, el significativo papel que cumple el talento humano al interior de una organización, debido a que aporta en gran instancia al crecimiento y rentabilidad de la misma, siendo así, la base fundamental para llevar a cabo el presente trabajo.

En la actualidad, MERK-IDEAL no cuenta con un manual de funciones y procedimientos, que permita definir las responsabilidades tanto para la directora ejecutiva, la administradora, el bodeguero, los auxiliares de bodega y los vendedores-surtidores, impidiendo que se cumplan todos los compromisos diarios a cabalidad de la empresa por la mala organización en los puestos de trabajo.

A través del manual de funciones y procedimientos se pretende orientar los procesos de los trabajadores en una forma sistemática, uniforme y confiable para todo el personal de la empresa MERK-IDEAL.

Palabras claves: Manual, Procedimientos, Funciones.

2 INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas se deben enfrentar a constantes cambios e incertidumbre del entorno, por tal motivo sus dirigentes deben replantear su estructura organizacional para el óptimo funcionamiento de los procesos de trabajo. Documentar los procesos facilita y aumenta la productividad, haciendo que los trabajadores consigan el mayor rendimiento. Permitiendo registrar todos los pasos para desempeñar alguna función, de manera que las personas tengan claridad en cuando hacerlo y cómo hacerlo. Este manual de procedimientos ayudará a ahorrar una gran cantidad de tiempo, ya que cada vez que se incorpore un nuevo personal a la empresa solo tendrá que leer y asimilar el manual de procedimientos. La documentación de los procedimientos evitará la aleatoriedad al efectuar las actividades, se facilitará la formación y el aprendizaje del personal y se favorecerá a la productividad, con el fin de planificar los recursos necesarios con que se vaya a llevar a cabo la actividad, lo que reduce tiempos de espera y contribuye a alcanzar los objetivos y el crecimiento de la empresa.

El manual de funciones es de vital importancia debido a que engloba el análisis y descripción de los diferentes cargos actuales de la empresa, herramienta que orienta a la eficiencia de la administración de los recursos humanos; ayudando a establecer las normas de ejecución en cada cargo. Este manual nos facilita a que la toma de decisiones sea más objetiva, organiza eficazmente el trabajo, favorece al desarrollo de un eficiente proceso de selección, evaluación y valoración de cada cargo, proporciona a cada colaborador un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que favorece al proceso de comunicación, integración y desarrollo; con el propósito de establecer y coordinar todas las actividades de la empresa, permitiendo así diseñar los perfiles idóneos por competencias y habilidades de cada cargo.

Todo lo mencionado anteriormente demuestra plenamente la importancia de este trabajo, que permita evitar que exista duplicidad en las tareas a desarrollar, para que la empresa aumente la eficiencia, el desempeño de su personal y se convierta en una empresa más competitiva en el entorno.

3 ANTECEDENTES

Los manuales de funciones y procedimientos se han utilizado desde los inicios de la humanidad convirtiéndose en esas herramientas de consulta que permitieron la optimización de los recursos dentro de las empresas, los cuales han ido evolucionando para poder organizar la sociedad de una forma más homogénea en sus tareas, como en sus resultados. Sin importar si son organizaciones de un tamaño pequeño, grande o carácter público, privado o mixto, debido a que cada una de ellas requieren aplicar el ciclo PHVA (planear-hacer-verificar-actuar), en cada uno de los procesos que permitan optimizar los tiempos y recursos, con el objetivo de cumplir cada una de las metas propuestas establecidas inicialmente por la empresa. Además, el análisis de puestos de trabajo en una organización permite asignar, constituir y sistematizar compromisos con el fin de ayudar a los trabajadores en sus procesos de forma eficiente.

Para ello se necesita una administración del talento humano, herramienta muy valiosa para las empresas, debido a que de los colaboradores depende gran parte el óptimo funcionamiento de la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas. Por tal motivo, la administración del personal permite que esos esfuerzos se coordinen para la obtención de un beneficio mutuo, de tal forma, a través de un óptimo funcionamiento de los recursos humanos, estos permiten que el resto de recursos puedan utilizarse con efectividad.

En su análisis de la división del trabajo, el autor Ricoy, Carlos J. “analiza la división del trabajo como factor clave como la gran causa del crecimiento de la productividad y, por tanto, del crecimiento del producto y de la riqueza social” (Ricoy, 2005, p. 17). Es decir, observa la división del trabajo como los pasos que conforman un proceso particular en diferentes ocupaciones especializadas y cada vez más simplificadas, ayudando a que el empleado se especialice cada vez más en una actividad

determinada, permitiéndole ganar experiencias y conocimientos en diferentes funciones, favoreciendo al desarrollo de las tareas de forma más eficiente.

De igual forma el autor Duhalt K.M también nos habla sobre el manual de procedimientos como “un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisan la forma sistemática de hacer determinado trabajo de rutina” (Krauss., 1977, p. 247). Es decir, son esos instrumentos de información, de forma ordenada, donde se encuentran los pasos y operaciones que se deben de seguir para llevar a cabo un proceso. Sirviendo para mejorar la comunicación y coordinación del personal, permitiéndole conocer claramente al administrador, los requerimientos necesarios para cumplir determinadas tareas que se desean alcanzar.

Todo esto engloba, al talento humano, el cual es fundamental para la supervivencia y el éxito en las empresas actualmente; en un mundo innovador en el que cada día aparecen nuevas transformaciones, las personas por sus habilidades permiten que las empresas dominen mejor algunas situaciones que otras, permitiendo ser más competitivos y eficaces en una situación determinada. Así mismo la creación de un manual de funciones y procedimientos se suma a las ventajas que se le proporcionara a la empresa, para permitir la estandarización de las funciones y los procedimientos, buscando el equilibrio y la armonía del trabajador con la empresa, logrando encontrar una adaptación óptima entre el empleado y el puesto de trabajo.

4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

4.1 Planteamiento del problema

La empresa MERK-IDEAL, fue creada en el año 2008 ubicada en el Municipio de Santander de Quilichao en el departamento del Cauca, por la propietaria Magda Milena Lamprea Salazar. La empresa MERK-IDEAL en su etapa inicial empezó brindando sus servicios sin una estructura organizacional claramente identificada, que soportara debidamente sus procesos y que permitiera responsabilizar al personal contratado para cumplir con los objetivos organizacionales. Pese a que ha logrado consolidarse competitivamente en el mercado año tras año, por su excelente servicio de atención a sus clientes, actualmente no tiene definidas las funciones a desarrollar en cada puesto de trabajo, resultando ineficiente el cumplimiento de las labores diarias. De tal manera, la empresa no logra cumplir con las metas que se proponen mensualmente en las ventas, debido a que no se puede identificar en cuál de los procesos se encuentra la dificultad para desarrollarlo, con el propósito de que haya optimización de los recursos y tiempos, es por ello que no permite aprovechar al cien por ciento las capacidades del personal.

En otras palabras, al no tener los manuales de funciones y procedimientos, se incumple con las metas establecidas comercialmente; lo cual ocasiona dificultades en el flujo de efectivo, en el pago de trabajadores, en el pago de proveedores, en el cumplimiento de las obligaciones laborales, etc.; provocando un estrés laboral, generando un clima laboral tenso, que conlleva a despidos y renunciaciones de manera frecuente, por la falta de comunicación e información sobre el cargo, que conlleva a que las personas no tengan claridad en lo que deben de realizar, haciendo que no se pueda identificar el alcance de la labor e impidiendo la asignación de responsabilidades de la misma. Todo esto obstaculiza a que no haya eficiencia en el manejo de los tiempos de trabajo de la empresa, debido a que van existir tiempos

de ocio que se podrían aprovechar en otra tarea, para generar mayor rentabilidad en la empresa.

Al no existir un manual de procedimientos en la empresa MERK-IDEAL, ocasionará reprocesos, por ende, la carencia de identidad de los empleados hacia la empresa, se refleja en la poca motivación para realizar sus labores y la falta de controles adecuados de los procesos, lo que en algunos casos genera resultados insatisfactorios por el motivo de que habrá duplicidad en actividades que ya se hayan ejecutado. La falta de estos manuales provoca un continuo desgaste de recursos y tiempo. Por tal razón se considera oportuno que la empresa MERK-IDEAL se estructure de forma organizada y que pueda responder a todas las necesidades que se presenten, solucionando de forma oportuna para que de esta forma tanto los usuarios, colaboradores y partes interesadas puedan tener múltiples beneficios, para el crecimiento de la empresa.

4.2 Descripción del problema

Toda empresa siempre busca el mejoramiento continuo y crecimiento en su organización por ello debe tener a sus colaboradores satisfechos en su lugar de trabajo para que tengan un desempeño óptimo en las obligaciones asignadas. Es por ello que MERK-IDEAL requiere un manual de funciones y procedimientos, que ayude a cumplir con las metas establecidas ya que por no implementarlo se genera una serie de incumplimientos en las obligaciones laborales. Ello genera mal clima laboral, dificultades en las responsabilidades que tengan a su cargo cada trabajador, estrés, terminaciones de contrato, ausentismo, entre otros; La falta de comunicación de los cargos que actualmente tienen en la empresa, conlleva a que los empleados no tengan presente cuál es su labor a realizar debido a que van existir épocas de ocio que se podrían aprovechar en otra tarea, para generar mayor rentabilidad en la empresa, se ha evidenciado que al no realizar el seguimiento adecuado de los

procesos genera resultados poco satisfactorios para la organización.

4.2.1 Pregunta problema

¿Cómo contribuye al desarrollo organizacional de la empresa MERK - IDEAL, el diseño y elaboración del manual de funciones y procedimientos?

4.2.1.1 Sub preguntas del problema

¿Qué características tienen cada uno de los cargos y procesos que se realizan dentro de la empresa MERK-IDEAL?

¿Están definidos los procesos en cada una de las áreas de la empresa MERK-IDEAL que permitan conocer los responsables de cada actividad?

¿Qué impactos puede generar la implementación del manual de procedimientos en los procesos de la empresa MERK-IDEAL?

4.3 Alcance

El alcance del trabajo, es aportar un insumo para la implementación de un sistema de gestión que requiere que se definan los procedimientos y las funciones en la empresa MERK-IDEAL. El trabajo se define a través de un alcance exploratorio debido a que examinamos un problema que se aborda muy pocas veces, el cual se tienen muchas dudas y están generando muchos inconvenientes. Además, también tiene un alcance explicativo, ya que nos permite explicar las causas de las relaciones entre los sucesos o variables que está originando los problemas identificados.

5 OBJETIVOS

5.1 General

Diseñar un manual de funciones y procedimientos en la empresa MERK-IDEAL como un instrumento de apoyo que permita una funcionalidad administrativa y operativa adecuada dentro de la organización para el año 2022.

5.2 Específicos

Realizar un diagnóstico interno de la empresa MERK-IDEAL, con el fin de identificar los procesos y funciones realizadas en el desarrollo de las actividades.

Documentar las actividades y tareas realizadas en la ejecución de los procesos centrales de la empresa MERK-IDEAL.

Establecer un cronograma para implementar el manual de procedimientos de la empresa MERK-IDEAL, para optimizar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procesos.

6 JUSTIFICACIÓN

La empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen influyen notoriamente en el accionar de las empresas, es por eso que las tendencias referentes a la introducción de nuevas tecnologías, la capacitación del talento humano, entre otras, permiten que estas analicen tanto el entorno externo e interno de la compañía, que les ayuda a tener la información necesaria para generar una adecuada utilización de los recursos humanos y físicos de la empresa, para lograr un control efectivo, generador de valor en cada proceso. Siendo fundamental, debido a que hoy en día el entorno es más competitivo debido a la irrupción del SARS-CoV-2, enfermedad que paralizó al mundo entero, haciendo que las empresas se adaptaran a este cambio tan drástico, estas tuvieron que mejorar continuamente para poder sobrevivir en estos tiempos tan difíciles.

Un manual de funciones y procedimientos le facilitaría a MERK-IDEAL, no solo a superar los problemas mencionados anteriormente, sino que le ayudaría a ser una empresa más rentable porque cuenta con el personal idóneo y la estandarización de sus procesos, mejorando la calidad de servicio, permitiendo reducir los tiempos de espera y entrega al usuario final de manera oportuna. Esto llevará a que la organización crezca y obtenga oportunidades de mejora, para crear un fortalecimiento en las relaciones laborales y así satisfacer las necesidades tanto de los clientes (externo), como de los colaboradores (interno).

La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y

motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente. (Chávez, 2015, p. 16)

Con respecto a lo mencionado anteriormente por el autor Vallejo, la gestión del talento humano busca crear un vínculo estratégico entre la empresa y trabajadores al generar flexibilidad y mayor empleabilidad; el beneficio sea mutuo y exista una gana-gana tanto para la empresa como para el colaborador. Con el propósito ayudar al crecimiento personal de cada trabajador, que les permita crecer la motivación y personalidad de cada empleado, ya que ellos constituyen al capital más importante de la empresa. Este trabajo es un proceso que se convierte beneficioso tanto para la universidad y la empresa debido a que el estudiante podrá aplicar sus conocimientos adquiridos en su trayectoria académica y tener la oportunidad de ampliarlos. Este proyecto tendrá un alcance realista de modo factible, cumpliendo con los tiempos estipulados y con el empleo de los recursos necesarios para su elaboración. Permitiendo realizar un diagnóstico a profundidad para identificar las estrategias y recursos que facilitaran el cambio en la empresa MERK-IDEAL, con base en la implementación de un sistema de gestión bajo una administración por procesos, asignaciones por funciones y responsabilidades, mitigación de riesgos y la formulación de planes estratégicos para actualizar el modelo de negocios y el manual de funciones; realizando una retroalimentación de la gestión del cambio, permitiendo determinar las estrategias para el mantenimiento del cambio organizacional, las oportunidades de crecimiento y proyección de la empresa.

7 MARCO DE REFERENCIA

7.1 Estado del arte

Con el pasar del tiempo las personas se han convertido en un elemento muy importante para el desarrollo y logro de los objetivos de las empresas. Es por ello que es imprescindible que exista un manual de funciones y procedimientos que ayude a que los colaboradores conozcan que labor van a realizar y como la van hacer, es por esto que se ha indagado varios estudios de investigación al respecto.

Un ejemplo sería el trabajo de Lilia Lilibiana Cabrera Martínez y Dayanna Stefany Hernández Carvajal, en su trabajo de pregrado en Administración de Empresas de la Universidad del Valle, cuya finalidad principal era realizar un “Manual de funciones y de procedimientos para los cargos administrativos de la empresa Auserpub E.S.P. en el año 2019, de la ciudad de Palmira Departamento del Valle” (Cabrera Martínez y Hernandez Carvajal, 2019, pp. 11-14). Esto con el propósito de permitirle a la organización tener claras sus respectivas tareas, actividades y responsabilidades, ya que esto facilitaría los procesos de admisión y capacitación para los nuevos aspirantes al puesto. Es por ello que la empresa Auserpub E.S.P. vea en el Trabajo de Grado anteriormente mencionado un gran apoyo y solución a sus inconvenientes.

Es por ello que AUSERPUB E.S.P. pide desarrollar un manual de funciones y de procedimientos donde se establezcan todas y cada una de las funciones, actividades y deberes que permitan crear habilidades y destrezas que deba de cumplir un aspirante que desee vincularse a la empresa, ayudando así a brindar una capacitación correcta para un buen desempeño.

Dicho trabajo permitió la elaboración de un análisis acerca de la situación actual de

la organización AUSERPUB E.S.P. Pudiendo observar la situación interna del funcionamiento y el desarrollo de los procesos de Gestión del Talento Humano y la falla en la distribución de las actividades de cada colaborador. A su vez se pudo observar que cada trabajador realizaba doble funciones y tareas, ya que realizan sus funciones sin un marco de referencia claro. Por ende, la importancia de un manual de funciones y el de procedimientos ya que con él se puede evidenciar las actividades a desempeñar de cada cargo, ayudando a la productividad y el sostenimiento de la organización, la jerarquización de cargos, la identificación del talento humano capacitado para la empresa para evitar procesos errados de contratación. Esto nos demuestra la importancia de los manuales de funciones y procedimientos para una empresa, con el fin de que funcione de manera correcta.

Igualmente, Janier Andrés Carmona Idrobo en su trabajo de pregrado en Administración de Empresas de la Universidad del Valle acerca sobre “Diseño de gestión por procesos para la empresa Dimapro LTDA. de la ciudad de Cali en el año 2019” (Carmona Idrobo, 2019, pp. 17-20). Dicha empresa no cuenta con documentos formales que le ayuden a observar sus procesos y procedimientos para la ejecución de sus labores.

La ausencia de lo anteriormente escrito ha generado que la organización decida validar los procedimientos que están generando situaciones que afectan negativamente a la empresa; como no se tiene un manual de procesos, las labores del personal se imparten de forma verbal, y esto implica que las funciones no se realicen de forma adecuada, además esto genera que no se esté cumpliendo con la misión, visión y políticas de la empresa.

De tal manera la empresa decidió establecer un diseño de un sistema de gestión, para un mejor funcionamiento en cada uno de los procesos, ayudando a crear soluciones optimas a las problemáticas de la empresa y a estandarizar sus

procesos, permitiendo así cumplir con los objetivos de la empresa y del mismo modo satisfacer a los clientes.

Este caso de estudio hace referencia a nuestro tema investigativo, ya que al tener clara las funciones a desempeñar en cada área de trabajo, permitirán cumplir los objetivos establecidos bien sean grupales o individuales.

Desde otra perspectiva encontramos el proyecto realizado por Angie Vanessa Marín Ortiz y Jennifer Restrepo Bastidas, en su trabajo de pregrado en Administración de Empresas de la Universidad del Valle cuya finalidad es el “Diseño de los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción y manual de funciones en la empresa MOBARMA S.A.S en el municipio de Cartago en el año 2019 del departamento del valle del Cauca” (Marín Ortiz y Restrepo Bastidas, 2019, pp. 15-19). La empresa MOBARMA S.A.S. no tiene establecido un manual de funciones adecuado para los procesos de reclutamiento y selección, es por ello que sus contrataciones han generado incremento en los costos por la repetición repetitiva de dichos procesos por no contratar personal adecuado para cada cargo.

De seguir así, el personal empezara a desmotivarse, esto también genera mal ambiente en la organización, alto nivel de ausentismo y traerá como consecuencia elevados costos operacionales, que llevaran a pérdidas económicas para la empresa. El diseño de los procesos del manual de funciones en la empresa MOBARMA S.A.S. son necesarias para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, por ende, ayuda a que los líderes sean más productivos y esto genera que sean más competitivos en el mercado.

Todo lo mencionado anteriormente, reafirma la gran importancia que cumple el manual de funciones y procedimientos, logrando puntualizar cada una de las funciones a ejecutar y compromisos dentro de la empresa; que hacen viable el

desarrollo de la inducción, permitiendo mejorar los resultados de la empresa.

7.2 Marco teórico

Las empresas siempre están en la búsqueda de optimizar cada uno de sus procesos, con el fin de que estos sean cada vez más eficientes en su ejecución, permitiendo generar un óptimo rendimiento de sus colaboradores y a su vez convirtiéndose en una empresa líder en el mercado, de tal manera se hace indispensable para las empresas la implementación de un manual de funciones y procedimientos, que ayuden a generar una organización y control adecuado para un mejor rendimiento en sus procesos. A través del tiempo las empresas han evolucionado en múltiples aspectos, permitiéndole así lograr un mejor manejo de sus recursos para el cumplimiento de sus objetivos, gracias a diferentes técnicas brindadas por autores como Idalberto Chiavenato, Martha Alles, Henry Fayol, etc.

Las organizaciones no son creadas por azar, sino que existen para hacer algo. Todas las organizaciones deben cumplir una misión. Misión significa un encargo que se recibe; representa la razón de ser de una organización. Significa el fin o motivo por el que fue creada y para el que debe servir. (Chiavenato, 2009, p. 64)

Es decir, las empresas no existen en el vacío, debido a que son entidades que se interrelaciona con el entorno de otras organizaciones y compiten con otras para sobrevivir en el mercado. De tal modo, las empresas utilizan la estrategia organizacional como un mecanismo que define el comportamiento de las mismas en un mundo cambiante, dinámico y competitivo. Esto aduce a que tanto la misión, visión y objetivos de la empresa condicionan a la creación de su estrategia organizacional.

El pionero de la Doctrina Administrativa Henry Fayol (1916, citado por Crespo, 2015), afirma que la “función básica de la Administración, es la de seleccionar objetivos apropiados, guiar y dirigir a la organización hacia su logro, de ahí que defina la administración como un proceso que requiere de la ejecución de una serie de funciones” (p. 70). Es decir, realizar una administración por objetivos y auto control, creando un verdadero equipo de trabajo y fusionar los esfuerzos individuales en un esfuerzo en general para el beneficio en común, en donde cada colaborador aporte para el cumplimiento del mismo.

Para llevar a cabo una efectiva administración se debe de realizar a través de procesos, los cuales son definidos como “un conjunto de actividades interrelacionadas que se mueven hacia un objetivo. A similitud del sistema, el proceso también incluye componentes interdependientes que conducen a un resultado, siendo el proceso el elemento dinamizador del sistema”. (Aponte, 2006, p. 167). En otras palabras, el proceso es un conjunto de componentes que interactúan para alcanzar un resultado, que son afectados entre sí, de tal manera que lo que ocurre en uno de ellos repercute en los demás.

Es por eso que el proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. “Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización dirección y control de una empresa” (Ricalde, 2014, p. 35). De tal modo que este proceso administrativo dentro de las organizaciones permite sistematizar una serie de actividades importantes para el logro de objetivos.

“Los componentes esenciales que constituyen las principales etapas del proceso administrativo en una empresa son: planeación, organización, dirección y control”

(Hall, 1996, p. 36). Como se evidencian a continuación:

1. **Planeación:** La función de la planeación busca influir en el futuro, tomando acciones predeterminadas y lógicas en el presente, por lo que representan la esencia de una operación efectiva, que contribuyen a alcanzar los objetivos y metas trazadas a corto y largo plazo.
2. **Organización:** La organización contribuye a ordenar los medios para hacer que los recursos humanos trabajen unidos en forma efectiva hacia el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa.
3. **Dirección:** La función de dirección tiene como propósito fundamental impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo que integran la empresa, con el fin de que dichas actividades en conjunto se lleven a cabo conforme a los planes establecidos.
4. **Control:** El proceso de control contribuye a asegurar que se alcancen los objetivos en los plazos establecidos y con los recursos planeados, proporcionando a la empresa la medida de la desviación que los resultados puedan tener respecto a lo planeado.

Este proyecto también hace referencia al ciclo PHVA, el cual “se conforma de cuatro conceptos Planear, ejecutar o hacer, verificar o controlar y actuar que debe establecer la organización en cada uno de sus procesos comenzando por el más significativo y de ahí en adelante” (UMNG, 2019, p. 6). Es decir, el ciclo PHVA explica la forma de cómo se van a desarrollar los procesos en la empresa y al mismo modo ayuda a fortalecer los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción para la empresa, permitiendo una mejora continua dentro de cada proceso.

Con base en lo mencionado anteriormente es fundamental el control total de la calidad, “instrumento altamente racional para la dirección de las organizaciones,

cuyo objetivo central es intentar disminuir y controlar los costos de las operaciones y aumentar la productividad de todos los niveles de la organización, que se expresa en utilidades”. (Crespo, 2015, p. 74). Esto hace referencia a que en cada proceso de una empresa se debe tener en cuenta el significado de calidad, ya que ayuda a mejorar la forma de llevar a cabo las tareas y toma de decisiones acertadas, ya que permite estandarizar los procesos de cada puesto de trabajo, con el fin de que a la hora de contratar un nuevo personal, su adaptación sea realiza en menor tiempo debido al tener las funciones establecidas; Creando empresas innovadoras, auto organizada, dispuesta al aprendizaje continuo, capaz de adaptarse a las contingencias del medio, del mercado y del mundo.

La estructura organizativa es de suma importancia para que exista una organización en el momento que los elementos se integran en una totalidad, La organización da dirección y establece los parámetros que se seguirán para el trabajo de la empresa se cumpla efectivamente. Es decir, en otras palabras, es una forma de repartir trabajo y responsabilidades entre diferentes personas de forma estructurada y con una intención previamente delimitada.

De igual forma Para Taylor (1916, citado por Crespo, 2015), “el trabajo es susceptible de ser estudiado científicamente, mediante la descomposición de sus elementos constitutivos, lo cual permite identificar movimientos innecesarios, herramientas con diseños inadecuados y puestos de trabajo mal diseñados y distribuidos” (p. 70). A partir de estos análisis permite fijar estándares de trabajo, ayudando a eliminar las etapas innecesarias y así diseñar un nuevo método más efectivo de trabajo.

A partir del análisis de la forma como un trabajo es llevado a cabo, es posible eliminar las etapas innecesarias, los movimientos inútiles, las combinaciones inadecuadas, y así, diseñar un nuevo método; esto permite fijar estándares

de trabajo (aspecto que en buena parte ha sido el resorte de la ingeniería industrial) a través de técnicas como los estudios de tiempos y movimientos, los estudios de incentivos, los estudios de distribución en planta y control de la producción. (Crespo, 2015, p. 70)

Es decir, si una tarea o función se desglosa en cada uno de los pasos que se deben de cumplir para que se lleve a cabo, lograra identificar pasos y herramientas de trabajo mal diseñadas que ocasionan puestos de trabajo mal diseñados y distribuidos. Por lo consiguiente surge la racionalización del trabajo ayudando al mejoramiento del diseño y cumplimiento de los procesos.

Referente al diseño de puestos de trabajo la autora Crespo define la división del trabajo “un proceso decisivo y beneficioso para el capital. Considera que las virtudes de la división del trabajo son: la aceleración de la producción y ganancia de tiempo, el incremento de habilidades y el mejoramiento en la capacidad de innovar” (Crespo, 2015, p. 69).

Por consiguiente, el personal idóneo para el puesto de trabajo es fundamental para el óptimo funcionamiento.

La selección por competencias se basa en una serie de factores y conceptos a utilizar que se aplican a personas de diferente profesión y nivel. Selección por competencias no se refiere a selección de jóvenes con potencial, ni profesionales universitarios, ni personas con alto promedio. Selección por competencias significa selección de personas con talento, para tener un desempeño superior en su posición o nivel, cualquiera que sea. (Alles, 2006, p. 92)

Por lo tanto, para seleccionar personas con competencias, primero se debe de entender cuáles son las habilidades que se requieren para ocupar dicho puesto, pero además evaluar su motivación de la persona, ya que quienes tienen tanto las competencias como la motivación podrán alcanzar el éxito y una buena relación laboral.

Es debido a ello que las empresas se estructuran bajo un diseño de puestos, que les permita desarrollar cada una de las labores que comprende la empresa, donde el autor Chiavenato en su libro, lo define como “El diseño del puesto es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales y personales de su ocupante” (Chiavenato, 2011, p. 172). Por medio de los diseños puestos de trabajo ayudan a que las empresas cultiven activamente sus recursos humanos por medio de una cuidadosa selección y capacitación de los empleados más idóneos y brillantes, desarrollando enfoques administrativos en el diseño de los puestos. De esta manera se ejecutarán las tareas optimizando esfuerzos, reduciendo el tiempo empleado para el cumplimiento de la tarea y el esfuerzo del obrero, para brindarle condiciones de aumentar su eficiencia en su labor.

Con el propósito de crear un manual de funciones, el cual es un libro que contienen lo más sustancial de un tema, y en este sentido, los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cumulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones. De tal forma los “manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez” (Torres, 1996, p. 23). Es decir, los manuales son unas herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología adecuada

hasta ese momento de un tema.

Con el fin de mejorar el clima organizacional, que está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización, “Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes” (chiavenato, 2011, p. 74). Es por esto que a través del clima organizacional se expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta.

Dicho lo anteriormente, se utilizará una gestión estratégica, la cual se define como un elemento importante para el óptimo desempeño de las empresas de diferentes sectores económicos y productivos. Debido a que posee la capacidad de influir positivamente en el logro de los objetivos establecidos y para la sostenibilidad de la empresa, ayudando a la obtención de ventajas competitivas frente a la competencia para un mejor funcionamiento. Es necesario considerar que para la ejecución de estos procesos se necesita el uso de modelos y metodologías de gestión estratégica que permita encaminar los esfuerzos y compromisos que se obtenga en un futuro, logrando alcanzar resultados positivos,

Dichos modelos, permitirán a las empresas conocer y entender sus elementos fundamentales, para obtener mejores resultados en los procesos estratégicos. Para ello se requiere, inicialmente, conocer y entender los elementos y relaciones conceptuales que lo componen, los cuales, deberán considerarse y mantenerse presentes en su desarrollo e implementación, de no hacerlo, se estaría realizando un proceso estratégico sin claridad, divagando en el día a día de las actividades que se desarrollan en la organización, sin encontrar un rumbo específico que permita

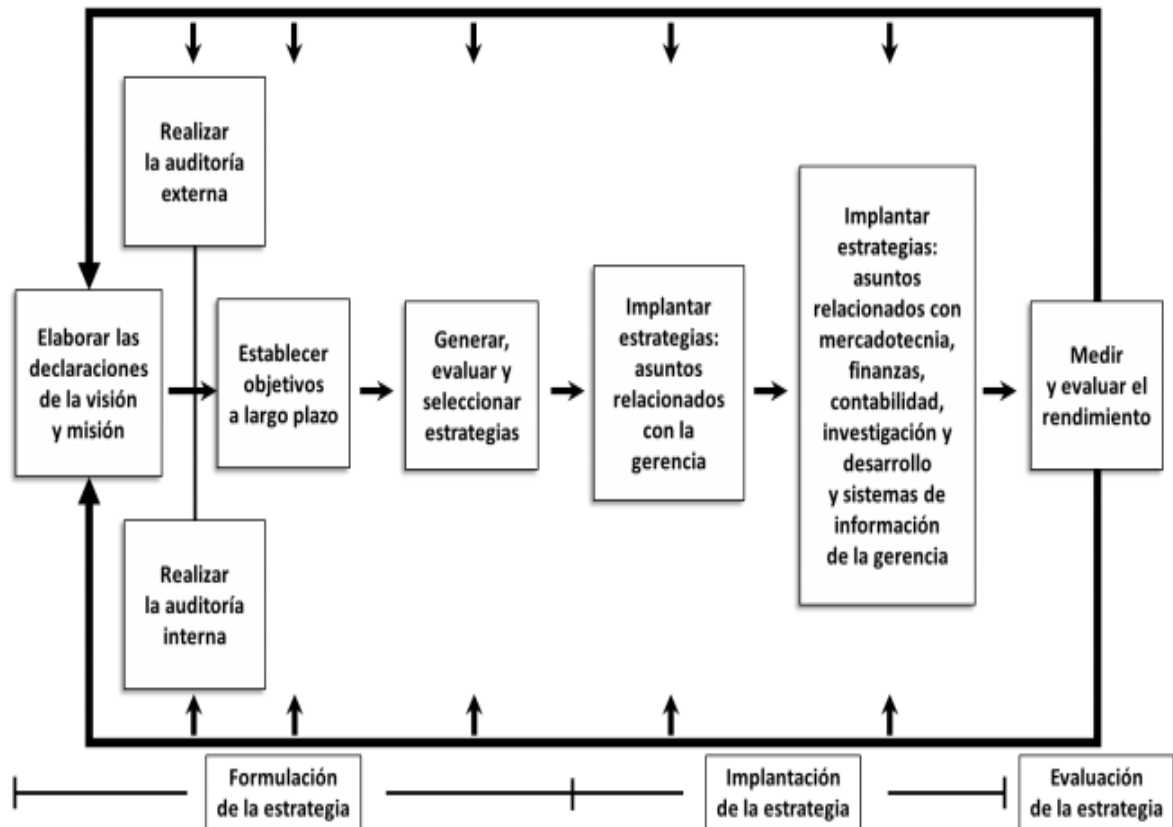
llegar a la cima del éxito corporativo y de la gestión organizacional, situación soñada por los empresarios.

En principio, es necesario recordar que “el propósito de la estrategia es reducir la incertidumbre en la toma de decisiones, dejando a un lado la intuición e improvisación que se consideran como los causantes de la pérdida del rumbo de una organización” (Ansoff, 1997, p. 47). Esto a su vez, permite que la organización tenga una ruta que la oriente y le guíe a diferenciarse de sus competidores. Es debido a ello que los modelos siguientes son

Es importante tener en cuenta que la elaboración de un manual de funciones y de procedimientos en la empresa MERK IDEAL; obedece a la asesoría externa de direccionamiento estratégico; como complemento a lo que se ha venido realizando. Para ello se han tenido en cuenta algunos modelos estratégicos. Como los que se indican a continuación:

Modelo integral de dirección estratégica (Fred R. David): Este modelo establece “lineamientos esenciales que permiten formular, implantar y evaluar todo el planteamiento estratégico por medio de un proceso organizado, resaltando que una organización será exitosa, dependiendo del grado de compromiso de quienes participan en el quehacer diario de sus actividades” (Santamaría, 2017, p. 5).

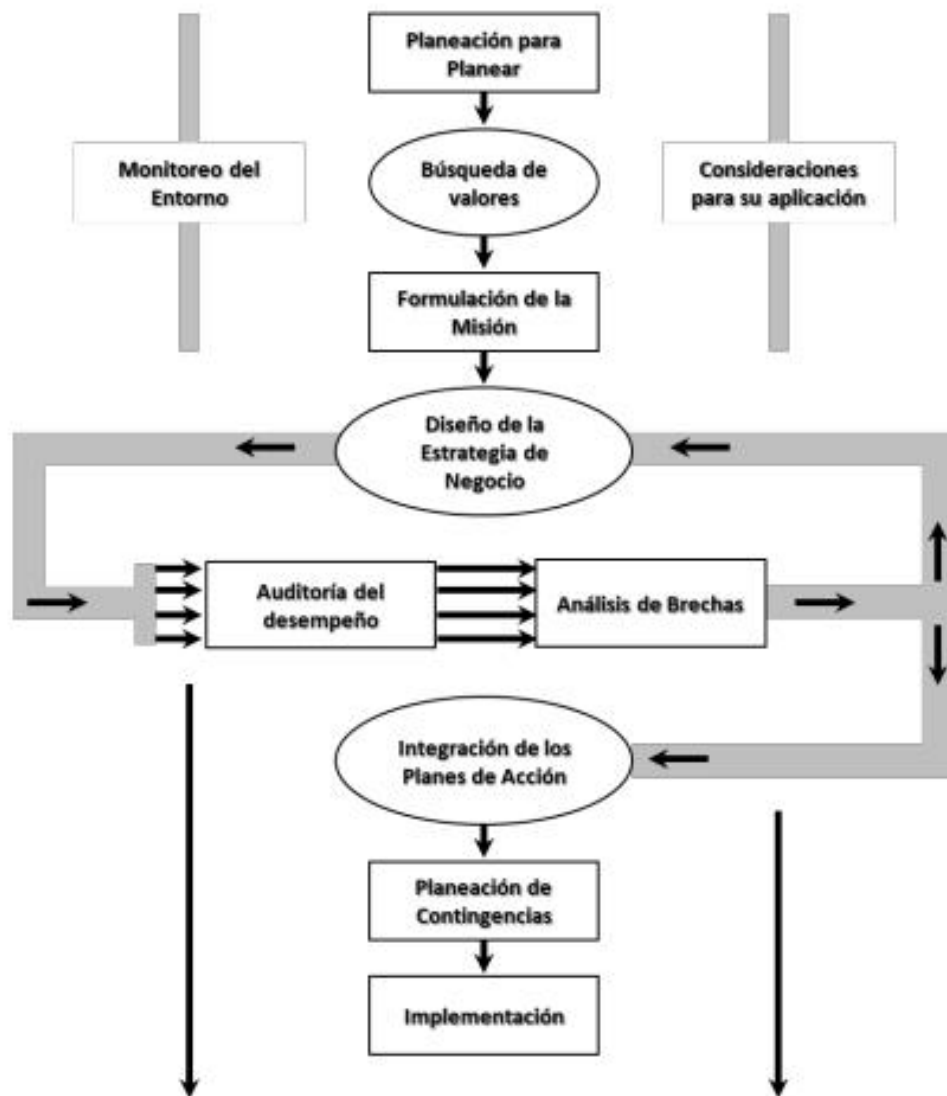
Figura 1 Modelo integral de dirección estratégica (Fred R. David)



Fuente: (David, 1989)

Modelo de planeación estratégica aplicada (Goodstein, Nolan y Pfeiffer): El modelo propuesto por Goodstein, se fundamenta en varios modelos existentes, sin embargo, difiere en su contenido. Así mismo, se sugiere que este sea utilizado por compañías de mediana y pequeña magnitud, pero no deja de ser útil para otros tipos de organizaciones que deseen implementarlo. El énfasis del modelo se concentra en los valores corporativos y la creatividad para “prever el futuro organizacional. Su característica principal son las 9 fases secuenciales de ejecución representadas por círculos, cuadros y flechas que siguen un comportamiento lógico que facilita su comprensión por parte del lector (Santamaría, 2017, p. 7).

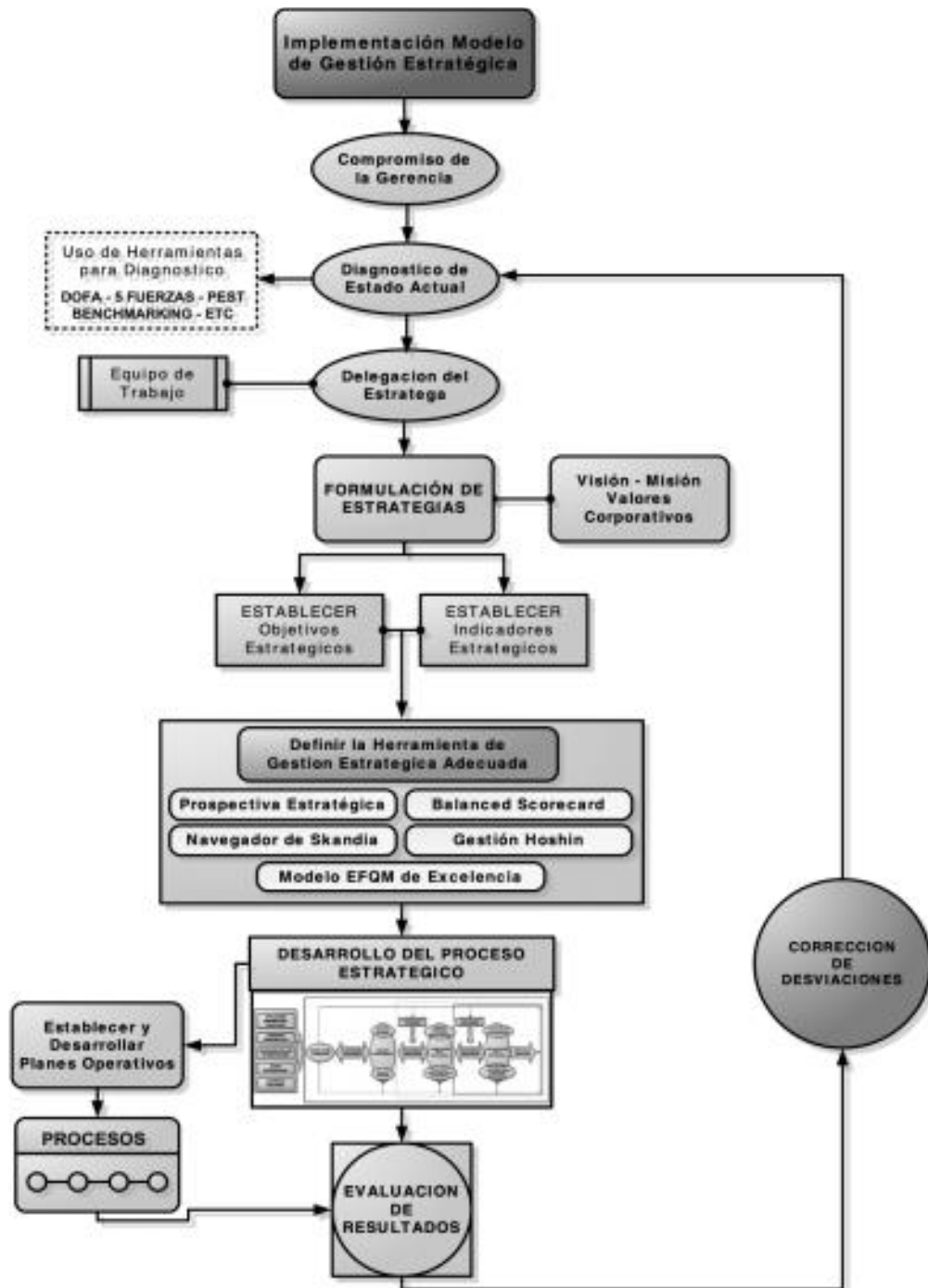
Figura 2 Modelo de Planeación Estratégica Aplicada (Goodstein, Nolan y Pfeiffer)



Fuente: (Fuentes, 2011) basado en (Goodstein et al., 1998)

Modelo de Gestión Estratégica (Nova y Duque): Finalmente, el modelo planteado por Nova y Duque orientado para empresas de pequeño y mediano tamaño, pero siendo adaptable a cualquier tipo de organización, está basado en una desarrollada investigación bibliográfica, buscando hallar cómo algo tan dinámico y complejo como lo es la formulación estratégica, puede concebirse e interpretarse de manera más compacta, constituida y sintetizada.

Figura 3 Modelo de Gestión Estratégica (Nova y Duque)



Fuente: (Nova y Duque, 2015)

La implementación de un modelo de gestión estratégica, es de vital importancia, ya que es una herramienta que ayudarán a determinar una metodología clara a ejecutar para cumplir aquello que la compañía se ha propuesto en sus objetivos, con el fin de satisfacer al cliente.

7.2.1 Manual de procesos o procedimientos

“Los Manuales Administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la Dependencia” (SRE, 2004, p. 7). Es decir, entenderemos por manual, es el instrumento que contiene, en forma clara y ordenada, las instrucciones sobre los procedimientos de la organización, que son indispensables para el óptimo desarrollo del trabajo. Por otra parte, se entiende por procedimiento la sucesión ordenada de actividades conectadas entre sí, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función.

En conclusión, el manual de procedimientos lo definen como “un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran” (SRE, 2004, p. 7). Dejando en claro el quien, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse. Permitiendo conocer el funcionamiento de cada uno de los procedimientos teniendo una idea clara de las actividades que se realizan para el cumplimiento de la labor, realizándolo a través de una metodología que garantice la descripción de los procedimientos, teniendo en cuenta las normas y operación de las labores de la empresa.

7.2.1.1 Elementos que integran el manual

La estructura de un manual de procedimientos no es uniforme de por sí, ya que esta

se diferencia según los objetivos establecidos y propósitos con que fue creada. A continuación, se mencionan los elementos que se considera, deben integrar un manual de procedimientos, por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen con su elaboración:

1. **Identificación:** Se refiere a la primera página o portada del manual, en donde se describe su nombre, fecha de elaboración y sus autores.
2. **Introducción:** En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual.
3. **Objetivos del Manual:** El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual de procedimientos; especificando con claridad la finalidad que pretende el manual de procedimientos, y que la redacción será clara, concreta y directa.
4. **Desarrollo de los procedimientos:** Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procedimientos, se integra por el nombre del procedimiento, que debe dar idea clara de su contenido y la descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla.

Desarrollándose a través de un “diagrama de flujo es una herramienta fundamental para la elaboración de un procedimiento, ya que a través de ellos podemos ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada” (SRE, 2004, p. 24). Siendo una representación gráfica que muestra la secuencia en que se realiza la actividad necesaria para desarrollar un trabajo determinado.

Mencionado lo anteriormente, se observa que los manuales de procedimiento son el mejor instrumento, para crear el proceso de actividades específicas a desarrollar dentro de una organización para el cumplimiento de sus objetivos, en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

7.3 Marco conceptual

1. **Administración:** Es el proceso por el cual, se dirige y guía a toda o una parte de una empresa, a través del óptimo uso de los recursos humanos, financieros, físicos, etc.; destinados al logro de un objetivo establecido (UCBSP, 2007, p. 45).
2. **Administración de recursos humano (ARH):** Es una actividad que constantemente han adoptado las empresas que desean identificar y seguir una visión a través del logro de objetivos y metas. Son estas herramientas administrativas que le dan una guía a las organizaciones que desean consolidarse en un mundo globalizado (Medina, 2013, p. 2).
3. **Análisis de puesto:** Es el documento que recoge la información obtenida por medio del análisis, quedando reflejado el contenido del puesto, así como las responsabilidades y deberes inherentes del mismo (Carrasco, 2009, p. 5).
4. **Cargo:** El cargo es la descripción de todas las actividades desempeñadas por la persona que lo ocupa, comprendidas en un todo unificado, el cual ocupa un puesto en la organización (Chiavenato, 2009, p. 34).
5. **Clima organizacional:** Es la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. Este clima organizacional se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización (Noboa, 2018, p. 3).
6. **Comunicación:** Es una interacción social, a través de la cual se hace el intercambio y creación de conocimiento, máxime cuando este es organizacional, considerado por muchos investigadores, como un proceso, un flujo, un almacén o una colección de información (Lehtonen, 2009, p. 41).
7. **Control:** Es la función administrativa que se orienta a medir, evaluar y corregir el desempeño de la gestión administrativa operativa, y en general, el desempeño de los subordinados con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales alcanzados (ASTURIAS, 2020, p. 3).

8. **Descripción de cargos:** Es sistematizar en un documento las principales funciones y responsabilidades asociadas a cada cargo, con el fin de que estas sean conocidas por el trabajador/a, jefatura y Dirección de Recursos Humanos (UAHC, 2019, p. 2).
9. **Diagrama de Flujo:** Un diagrama de flujo es la representación gráfica de un proceso. Un diagrama de flujo tiene como objetivo facilitarnos la comprensión de un algoritmo o simplificar el análisis de un proceso (Leon, 2017, p. 4).
10. **Entrevista:** es una herramienta que permite intercambiar ideas y opiniones, en un dialogo establecido en dos o más personas, con un propósito definido (Bertomeu, 2015, p. 3).
11. **Función:** Las funciones administrativas son planificar, organizar, ejecutar y controlar. Las mismas son aplicables a actividades con objetivos definidos lo que implica la coordinación y dirección del uso de recursos para lograr el cumplimiento de dichos objetivos. (Koontz y Heinz , 2016, p. 7)
12. **Gestión del Talento Humano:** Es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño (Chiavenato, 2009, p. 20)
13. **Manual:** Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Duhalt, 2008, p. 2)
14. **Manual de procedimientos:** Un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa (Gómez, 2001, p. 13).
15. **Organización:** Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas, ayudando a satisfacer: emocionales, espirituales, intelectuales, económicas, etc. (Chiavenato, 2011, p. 17).

16. **Proceso administrativo:** El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean. (Munch Lourdes, 2008, p. 31)
17. **Reclutamiento de personal:** Este proceso consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos que buscan atraer candidatos calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización (Delgado, 2012, p. 4).
18. **Talento humano:** El concepto de talento humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito (Chiavenato, 2009, p. 52).
19. **Simplificación del trabajo:** Es la aplicación de mejores técnicas que faciliten la ejecución de las actividades de la empresa, brindando un enfoque organizado para el cumplimiento de los deberes. (Aponte, 2006, p. 45)

7.4 Marco legal y jurídico

La empresa MERK-IDEAL, es una sociedad por acciones simplificadas (SAS), esta sociedad está regulada según la Ley 1258 de 2008. Dicha sociedad podrá crearse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes solo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes. Salvo lo previsto en el Artículo 42 de la presente ley, el o los accionistas no serán responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en que incurra la sociedad.

La solicitud para la constitución de la SAS se radicó ante la Cámara de Comercio del municipio de Santander de Quilichao (Cauca). Para ello se necesitó presentar la siguiente documentación para la constitución: formulario registro único empresarial y social (RUES), formulario del registro único tributario Rut y documentos de identidad de los accionistas.

De acuerdo con la iniciación de la vida jurídica de la empresa MERK-IDEAL, inscrita en la Cámara de Comercio del Cauca bajo el número de matrícula 140394, el 04 de febrero del 2014 a nombre de la señora Magda Milena Lamprea Salazar, a través de la actividad económica de venta de granos y abarrotos. A través de la aplicación de las normas y leyes direccionadas al continuo crecimiento de la empresa y la sostenibilidad de la misma, con base en las buenas prácticas y habilidades, que permiten el cumplimiento de las leyes establecidas en decretos y resoluciones expedidas por el gobierno nacional.

7.4.1 Constitución política de Colombia

Para describir el marco legal de la empresa MERK-IDEAL, se tiene como referencia lo que se establece en la Constitución Política de Colombia, en la cual se contempla los siguientes artículos:

1. **Artículo 13:** Sobre la disposición de la igualdad ante la ley.
2. **Artículo 12:** La prohibición de tratos inhumanos o degradantes.
3. **Artículo 17:** La prohibición de la esclavitud, la servidumbre y la trata de seres humanos en todas sus formas.
4. **Artículo 25:** Consagra que el trabajo es un derecho y una obligación social y que toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.
5. **Artículo 43:** Establece la igualdad de derechos y oportunidades de hombres y mujeres y la prohibición de la discriminación de la mujer.
6. **Artículo 53:** Se mencionan los principios mínimos fundamentales, relacionados para la igualdad de oportunidades para los trabajadores.

Los preceptos anteriores configuran el articulado del marco constitucional de los principios y derechos fundamentales en el trabajo de la constitución política de Colombia 1991.

7.4.2 Ley 100 de 1993.

Esta ley se centra en la Seguridad Social Integral, la cual se basa en un conjunto de normas y procedimientos, para disfrutar de una mejor calidad de vida y la integración de la comunidad. Esta fue creada en diciembre de 1993, fue creado mediante la ley 100/93. En el cual se encuentran varios artículos que cumple la empresa para el bienestar de sus colaboradores, en cuanto a materia de tipos de contratos, contratación de personal, causales de terminación, aplicaciones, obligaciones y deberes de las partes.

1. **Artículo 5º:** En el desarrollo del artículo 48, de la constitución política, la organización del sistema general de seguridad social en salud será coordinado, direccionado y controlado por el estado. En términos de la presente ley.
2. **Artículo 6º:** El sistema general de seguridad social en salud encaminara sus esfuerzos para cumplir los siguientes objetivos: 1. Respaldar en las prestaciones económicas y de salud a las personas que tienen un vínculo laboral y que tienen la capacidad de afiliarse al sistema. 2. Respaldar a las personas con los servicios sociales complementario en los términos de la presente ley. 3. Garantizar mediante mecanismos constitucionales de solidaridad una cobertura a todas las personas que no tengan la capacidad económica para acceder al sistema. Artículo
3. **Artículo 7º:** El sistema general de seguridad social integral da cobertura a las contingencias de salud y económicas; también las prestaciones de servicios sociales complementarios. En los términos y bajo las modalidades prevista por la ley. Artículo
4. **Artículo 8º:** El sistema de seguridad social integral es un conglomerado de entidades tanto públicas y privadas; normas y procedimientos; que está

compuesto por el régimen de general establecido para la salud, pensiones, riesgos profesionales y los servicios complementarios que se defienden en la presente ley.

7.4.3 Ley 931 de 2004

Tiene como objeto la protección estatal a los derechos de los ciudadanos de ser tratados en condiciones de igualdad, sin que puedan ser discriminados en razón de su edad para acceder al trabajo. Asimismo, contempla que las convocatorias públicas o privadas para acceder a un empleo no pueden señalar limitantes de edad, sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión u opinión política o filosófica.

7.4.4 Código sustantivo del trabajo 2011

En el código se encuentran diferentes artículos que brindan unos deberes y derechos hacia los colaboradores de la empresa MERK-IDEAL, con el fin de brindarles un mejor bienestar y funcionamiento:

1. **Artículo 1º:** La finalidad primordial de este código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.
2. **Artículo 10:** Igualdad de los trabajadores. Todos los trabajadores son iguales ante la ley, tienen la misma protección y garantías, y, en consecuencia, queda abolida toda distinción jurídica entre los trabajadores por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, salvo las excepciones establecidas por la ley.
3. **Artículo 11:** derecho al trabajo. Toda persona tiene derecho al trabajo y goza de libertad para escoger profesión u oficio, dentro de las normas prescritas por la constitución y la ley.

4. **Artículo 13:** Mínimo de derechos y garantías. Las disposiciones de este código contienen el mínimo de derechos y garantías consagradas en favor de los trabajadores. No produce efecto alguna cualquiera estipulación que afecte o desconozca este mínimo.
5. **Artículo 46:** Contrato a término fijo. El contrato de trabajo a término fijo debe constar siempre por escrito y su duración no puede ser superior a tres años, pero es renovable indefinidamente.

En conclusión, a lo establecido anteriormente, se observa que las empresas deben de cumplir con una serie de leyes, normas y artículos de la Constitución Política de Colombia, con el fin de prevenir acciones que perjudiquen la preservación del medio ambiente y el crecimiento organizacional de la empresa.

7.5 Marco contextual

7.5.1 Variable Geográfica

Localización El municipio de Santander de Quilichao está ubicado en la República de Colombia, en el sector Norte del Departamento del Cauca, a 97 km al norte de Popayán y a 45 km al sur de Santiago de Cali, Valle del Cauca. El municipio de Santander de Quilichao limita al norte con los municipios de Jamundí y Villa Rica, al sur con el municipio de Caldon, al occidente con el municipio de Buenos Aires, al oriente con los municipios de Caloto y Jámalo. Su posición geográfica respecto al meridiano de Bogotá es de 3° 0' 38" Latitud Norte y 2° 23' 30" Latitud Oeste. La extensión total del municipio de Santander de Quilichao es de 518 km², de la cual la extensión del área urbana representa 8,58 km² y la extensión del área rural representa 509,42 km². El municipio presenta una temperatura media de 26° C. En cuanto a la altitud, la cabecera municipal se encuentra a 1.071 metros sobre el nivel del mar. Tiene una distancia de referencia a Popayán de 82.3 km con un tiempo de

recorrido de aproximadamente una hora cuarenta y dos minutos por vía nacional.

Figura 4 Extensión del municipio de Santander de Quilichao

Municipio	Extensión urbana		Extensión rural		Extensión total	
	Extensión	%	Extensión	%	Extensión	%
Santander de Quilichao	8.58 Km ²	1,7	509.42 Km ²	98,3	518 Km ²	100

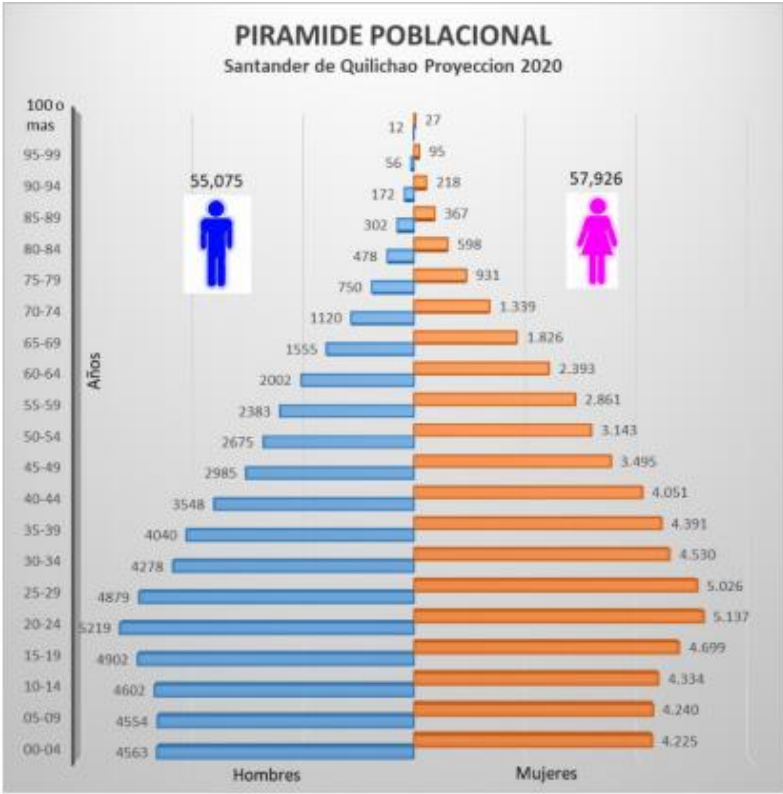
Fuente: Planeación municipal Santander de Quilichao

“El área geográfica del municipio de Santander está irrigada por un importante número de ríos, quebradas, caños, zanjones y ciénagas, cuya calidad de agua ha permitido el desarrollo económico de la región” (POT, 2000-2023). A partir de estas fuentes se han construido sistemas de acueducto para abastecimiento de agua potable, se irrigan zonas agrícolas y ganaderas, se genera energía eléctrica, se forman embalses para piscicultura y sirven como espacios de esparcimiento y diversión.

7.5.2 Variable Demográfica

Datos Poblacionales Santander de Quilichao, para el año 2020 según las proyecciones de población calculadas con base en los resultados del Censo Nacional de Población y Vivienda (CNPV) 2018, cuenta con 113.001 personas, cifra que abarca una variedad de grupos poblacionales, hombres y mujeres con responsabilidades y derechos, con características particulares, gente pujante, con sueños, con capacidades y con multiplicidad de necesidades. De esta cifra proyectada, la cabecera municipal cuenta con 52.684 habitantes y en la zona rural y centros poblados el número de habitantes alcanza las 60.317 personas.

Figura 5 Pirámide Poblacional Santander de Quilichao, Año 2020



Fuente: Datos DANE CNPV-2018

En resumen, la ciudad de Santander de Quilichao, una ciudad habitada por 57.926 mujeres y 55.075 hombres, cuenta con una población urbana de 52.684 habitantes, mientras que la rural y centros poblados ostentan 60.317 habitantes.

Figura 6 Distribución De La Población Por Sexo Y Espacio Territorial Año 2019

	Totales	Urbana	Centros Poblados y Rural Disperso
Hombres	55,075	25,182	29,893
Mujeres	57,926	27,502	30,424
	113,001	52,684	60,317

Fuente: Datos DANE CNPV-2018

En cuanto a la distribución por edades, se evidencia que el municipio cuenta con una población de 8.788 49 infantes entre 0 y 4 años; entre niños y niñas de 5 a 14 años la población es de 17.730; con edades de los 15 a los 19 años hay 9.601 adolescentes y jóvenes con mayoría de edad; de los 20 a los 39 años una población de 37.500; entre 40 y 59 años hay 25.141 habitantes; y la población adulto mayor de 60 o más años se cuenta con 14.241 personas.

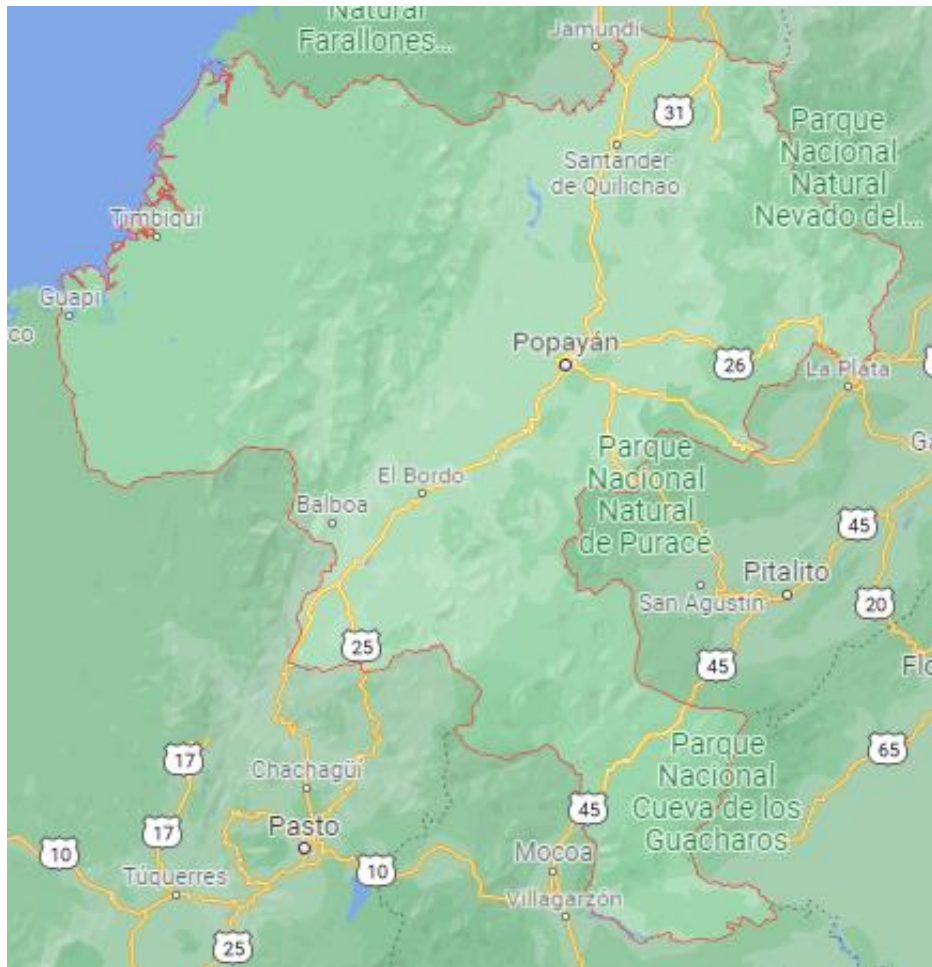
Figura 7 Distribución De La Población Por Ciclo Vital (Años 2005, 2018, 2019)

Ciclo Vital	2005		2018		2020	
	Número Absoluto	Frecuencia Relativa	Número Absoluto	Frecuencia Relativa	Número Absoluto	Frecuencia Relativa
Primera infancia (0 a 5 años)	9.469	11,79	10.499	9,51	10.554	9,34
Infancia (6 a 11 años)	10.919	13,60	10.603	9,60	10.556	9,34
Adolescencia (12 a 18 años)	11.906	14,83	13.363	12,10	13.015	11,52
Juventud (19 a 26 años)	19.628	24,45	25.982	23,52	25.885	22,91
Adulthood (27 a 59 años)	29.624	36,90	44.616	40,40	46.303	40,98
Persona mayor (60 años y más)	6.939	8,64	13.262	12,01	14.241	12,60
Población Total	80.280		110.445		113.001	

Fuente: Datos DANE 2005 y DANE CNPV-2018

En el cuadro de la población por ciclo vital para el año 2020, se evidencia que, del total de la población, la que cuenta con una mayor cantidad de personas es el ciclo vital de “adulthood” conteniendo el 40.98% de la población de la municipalidad, seguido por los jóvenes que alcanzan el 22.91%.

Figura 8 Mapa del departamento del Cauca y sus municipios



Fuente: Google Maps.

Para el 2020 estimaron que la economía colombiana cerraría el año con una caída alrededor del -8%. Para el 2021 el resultado final será positivo tanto por factores estadísticos como por la evolución que ya empieza a registrarse donde las caídas en los sectores que vienen operando dentro de una nueva realidad, se han moderado. En estas condiciones el crecimiento podría estar alrededor del 5% (ANDI, 2020, p. 17).

Durante la era de la pandemia del Covid-19, las empresas han enfrentado varios desafíos donde se han tenido que adaptarse a las nuevas necesidades del mercado.

Las empresas han tenido que ir adoptando nuevas tecnologías para brindar un servicio de mejor calidad a sus clientes, estableciendo así estrategias de transformación digital. El comercio electrónico se ha convertido en una herramienta significativa para los comerciantes, permitiendo fortalecer la relación con los clientes y aprovechando todas las ventajas originadas de este modelo. El uso de canales digitales promueve el fortalecimiento de los procesos internos de la organización y adicionalmente, genera una mayor capacidad de llegar a los clientes y generar valor agregado.

En mercadeo y consecución de nuevos clientes, el porcentaje de uso de los canales digitales antes de la crisis se centraba alrededor del 35%, pero durante la crisis se incrementó hasta 63% y se espera que permanezca alrededor del 58% cuando pase la pandemia. Es importante anotar que empresas que ofrecen servicios también han aprovechado estos canales digitales para darle mayor visibilidad a su portafolio y acercarse a los clientes (ANDI, 2020, p. 50).

8 METODOLOGÍA

A continuación, se describirá de manera ordenada la metodología implementada para la recolección de la información para el cumplimiento de los objetivos del trabajo. Con el propósito de hacer un diagnóstico exhaustivo de los problemas, que están afectando a la empresa.

8.1 Enfoque de la investigación

El trabajo tendrá un enfoque cualitativo.

En la investigación cualitativa, se estudia la realidad en su contexto natural tal y como sucede, sacando e interpretando los fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes. (Blasco Mira y Perez Turpin, 2007, p. 16)

Teniendo en cuenta lo escrito anteriormente, este enfoque cualitativo proporciona a profundidad los datos recolectados para el desarrollo de las preguntas, que se presenten antes, durante y después del análisis de los datos para el cumplimiento de los objetivos. Pero este enfoque cualitativo se basará en un proceso inductivo, en el cual inicialmente se determinarán los problemas y causas a través del comportamiento y acciones que realicen los trabajadores, con el fin de obtener información que permita establecer de forma clara y clara la solución a través del manual de funciones y procedimientos en la empresa MERK-IDEAL.

8.2 Método de investigación

La modalidad en la que se desarrollará el trabajo será, asesoría y consultoría. Debido a que contribuirá al mejoramiento de los procesos de la empresa a través de los planes estratégicos que le permita mejorar su desempeño competitivo en el mercado.

8.2.1 Observación

Es la habilidad que se basa en observar atentamente el desarrollo de un fenómeno, para luego registrar la información para analizarla. La observación permite al investigador conseguir una gran cantidad de datos para poder encontrar la solución más optima a elegir.

8.2.2 Deductivo

El método deductivo es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. Es decir, el proceso va de lo general a lo particular, ayudándonos a encontrar esas situaciones que no se están llevando a cabo de la mejor manera y están llevando al incumplimiento de los objetivos misionales de la empresa MERK-IDEAL.

8.2.3 Análisis

Es un método indispensable para entender y conocer, el papel tan importante que juega el talento humano en las empresas para poder lograr sus objetivos. Ayudándonos a conocer lo que realmente sucede en la empresa con el propósito de aportar al mejoramiento del clima organizacional y en el cumplimiento de sus funciones de forma eficaz.

8.2.4 Tipo de investigación

Para este trabajo, se establece el tipo de investigación exploratoria y descriptiva:

8.2.5 Exploratorio

Este tipo de estudio se realiza a través de la observación, con el objetivo de aplicar conocimientos encontrados en el tema, que nos permita familiarizarse con el tema abordado, para la elaboración de los manuales de funciones y procedimientos en la empresa MERK-IDEAL.

8.2.6 Descriptivo

Este tipo de estudio busca detallar con más claridad los procesos de la empresa. Utilizando técnicas precisas, que busca especificar las características de los procesos y perfiles de las personas que contribuyan al diseño del manual de funciones y procedimientos.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, los tipos de investigación exploratorios y descriptivos son pertinentes, ya que se busca información con el propósito de definir las herramientas necesarias que ayuden al diseño del manual de funciones y de procedimientos de la empresa MERK-IDEAL; logrando recolectar la información de una forma precisa y exacta.

8.3 Fuentes de Investigación

8.3.1 Primarias

Son aquellas partes de las cuales se reúne la información directamente, recolectando la información a través de las personas que se ven afectadas directa o indirectamente por la falta de los manuales de funciones y procedimientos, por medio de diferentes técnicas que nos brinden la información necesaria.

Tabla 1 Fuentes de información primarias MERK-IDEAL

Numeración	Denominación de la fuente	Sector
1	• Propietario del establecimiento	Administrativa
2	• Administrador	Administrativa
3	• Contadora	Administrativa
4	• Colaboradores	Ventas
5	• Auxiliar contable	Administrativa
5	• Clientes	Atención al cliente

Fuente: Elaboración propia.

8.3.2 Secundarias

Son aquellas fuentes que utiliza documentos físicos y electrónicos, tales como los libros, investigaciones documentales, trabajos de grado, artículos, enciclopedias, entre otros, que de alguna manera están relacionados con el tema central de la investigación, con el propósito de dar una guía a seguir para la elaboración de los manuales de funciones y procedimientos en la empresa MERK-IDEAL.

8.4 Técnicas de Recolección de la Información

Las técnicas que se efectuarán para la realización del trabajo, van hacer por medio de los siguientes métodos:

8.4.1 Entrevistas

Esta herramienta es aplicada a los colaboradores de la empresa, con el propósito de conocer cómo funciona el área donde trabaja, con el fin de encontrar cual o cuales son las problemáticas que están impidiendo a que puedan cumplir sus objetivos; ayudándonos a tener una visión global de cada uno de los procesos que se ejecutan en la empresa.

8.4.2 Método de observación

Es una técnica que consiste en observar las acciones y situaciones que realizan las personas, con el fin de obtener determinada información y conocer personalmente, como se desarrollan las labores del personal de trabajo de la empresa MERK-IDEAL para la investigación que se está llevando a cabo.

Y por último al tener la información recolectada, se organizará de forma ordena ayudando a que pueda ser utilizada para poder dar cumplimiento a los objetivos de la empresa.

9 DIAGNÓSTICO INTERNO

9.1 Constitución de la empresa MERK-IDEAL

9.1.1 Historia

Fue fundada en el 13 de febrero del 2008 por Magda Milena Lamprea, una mujer visionaria del municipio de Santander de Quilichao que aprovechó sus conocimientos para descubrir la necesidad de los ciudadanos del municipio. Sus productos se popularizaron gracias a ser de buena calidad, a un precio asequible y su buen servicio al cliente.

La empresa tiene establecidos en el direccionamiento estratégico la siguiente misión y visión:

9.1.2 Misión

Ofrecer permanentemente una excelente atención y calidad en el servicio y en los productos, para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes a través de la mejora de innovación continua del desempeño de las actividades de nuestro establecimiento para toda nuestra sociedad.

9.1.3 Visión

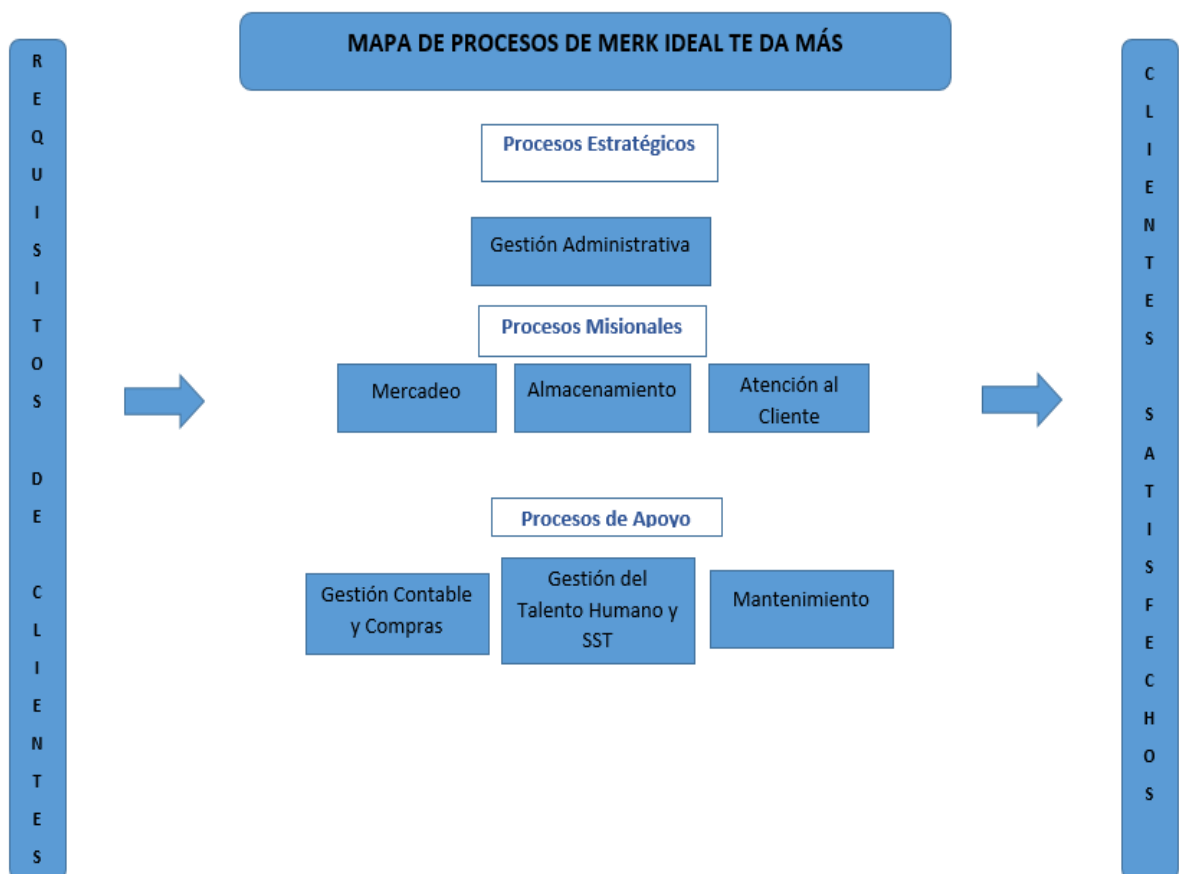
Nuestra visión es ser una empresa competitiva en cuanto a marcas líderes y confiables. Productos de excelente calidad y precios asequibles al alcance económico de nuestros consumidores, convirtiéndonos así, en una empresa reconocida y confiable por nuestros clientes, innovando siempre y con miras de cambio y crecimiento empresarial hacia futuro en el área financiera, estructural y

laboral.

9.2 Mapa de procesos

Los mapas de procesos son una herramienta útil para tener un conocimiento general del funcionamiento de cada uno de los procesos de la empresa. Esto con el fin de disminuir el tiempo en el desarrollo de las actividades y aumentar la calidad de los productos o servicios a ofrecer.

Figura 9 Mapa de procesos aplicado en la empresa MERK-IDEAL



Fuente: (Javier Paz, 2021)

Por medio de este mapa, ayuda a conocer cómo se llevan a cabo los trabajos

actualmente dentro de la organización, con el propósito de analizar cada uno de los pasos de los procesos para reducir el ciclo de tiempo, aumentar la calidad, para la satisfacción de los requerimientos del cliente. Este mapa se divide en tres procesos para el cumplimiento del mismo, que se mencionaran a continuación:

9.2.1 Proceso estratégico

El proceso administrativo es un conjunto de actividades, cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible, a través de la planificación, organización, dirección y control.

1. **Gestión administrativa:** Es el conjunto de acciones y actividades que se realizan para dirigir una organización mediante un manejo racional de tareas, esfuerzos y recursos. La cual está a cargo de la administradora Lina Marcela Acosta, con el fin de preparar a la organización y disponerla para actuar de manera anticipada ante los obstáculos que se presenten para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas.

9.2.2 Procesos misionales

Este contiene procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor y responden a las funciones establecidas en la entidad que ayudan al óptimo funcionamiento de la empresa. El cual estará a cargo del vendedor/surtidor 1, Andrés Felipe Sterling, en el que se encuentran los siguientes procesos:

1. **Mercadeo:** Esta actividad tiene como rol identificar tanto necesidades como los deseos de los clientes, además determinar mercados que les permitan expandirse a través de la comercialización de productos y servicios que

generen cadenas de valor hacia estos consumidores y clientes, mediante una relación sostenible y duradera, que le aseguren rentabilidad a la empresa.

2. **Almacenamiento:** Es el acto de almacenar bienes de forma ordenada, con el objetivo de controlar los flujos de mercancías de un almacén, en conjunto a los procedimientos y normativa vigente para la organización del stock.
3. **Atención al cliente:** Es la función por la cual se establece una comunicación con el cliente final, con el fin de establecer puntos de contacto, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta.

9.2.3 Procesos de apoyo

Son los encargados de gestionar y administrar los recursos necesarios para lograr el cumplimiento del objetivo general de la empresa y garantizar la operación o funcionamiento de los demás procesos. Este proceso se subdivide en tres:

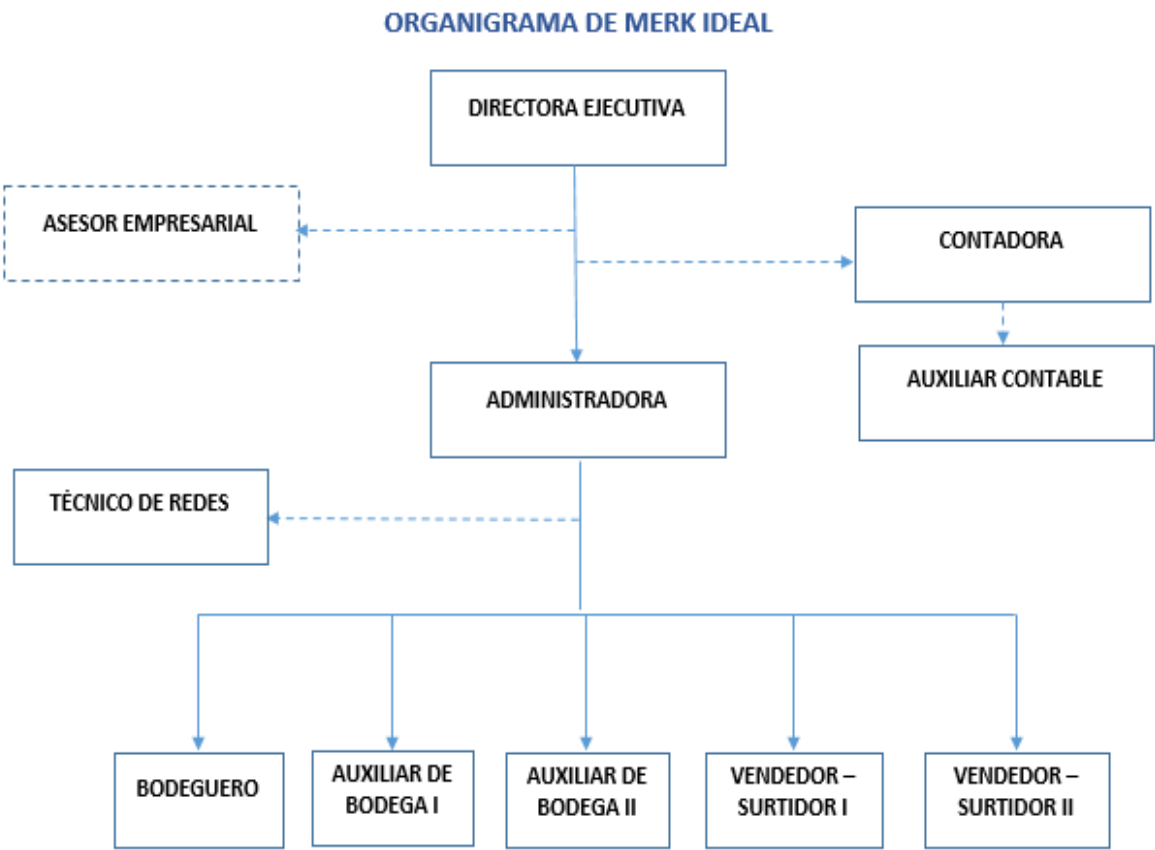
1. **Gestión contable y compras:** Es la actividad encaminada a obtener información de las operaciones financieras de la empresa, para adquirir los bienes y servicios que la empresa necesita, garantizando el abastecimiento de las cantidades requeridas en términos de tiempo, calidad y precio. Estará a cargo de la administradora.
2. **Gestión del Talento Humano y Seguridad Salud en el Trabajo:** Es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar, retener y proteger a los colaboradores con el fin de generar un bienestar que los motive cada día, la empresa cuenta con personal capacitado. El cual está a cargo de la administradora Lina Marcela Acosta.
3. **Mantenimiento:** Son todas las acciones que tienen como objetivo preservar o restaurar la infraestructura de los muebles y enseres, con el fin de prevenir

accidentes en el momento que se lleve a cabo alguna función requerida con dicho equipo. Estará a cargo del auxiliar de bodega #1 Javier Fernández.

9.3 Organigrama

Es un instrumento valioso para administración ya que logra ordenar y establecer los cargos y sus jerarquías para que la empresa funcione de manera óptima.

Figura 10 Organigrama Actual de la empresa MERK-IDEAL



Fuente: (Javier Paz, 2021)

A continuación, se realizará la descripción de cada puesto que compone el

organigrama de la organización:

1. **Director ejecutivo:** Tiene como objetivo tomar decisiones de alto nivel sobre la política y estrategias de la empresa, estableciendo una misión y visión de la misma. Con el fin de determina en última instancia, los productos, los servicios, los mercados y las estrategias que la empresa adopte para poder comercializarlos.
2. **Administradora:** Se encarga de gestionar la mayoría de decisiones y delegarlas de una manera adecuada para que la empresa funcione de forma coherente y óptima, a través de la planeación, organización, dirección y control empresarial, donde sus objetivos están en la misma dirección de las metas y propósitos de la empresa o institución.
3. **Asesor empresarial:** Su función es proporcionar información pertinente, acerca de los mercados, productos y servicios que rodean a la empresa, permitiéndole obtener datos relevantes que pueden ser utilizados por la empresa para mejorar sus productos o servicios, sus estrategias comerciales para su mercado objetivo. Gracias a esta información es posible que la empresa crezca para convertirse en un mejor competidor en el mercado en el que se encuentre.
4. **Contadora:** Su objetivo es contribuir oportunamente con el manejo financiero y administrativo de acuerdo a las necesidades de la organización o en función al movimiento de la actividad empresarial en que se encuentre la empresa.
5. **Auxiliar contable:** Su función es elaborar actividades administrativas de archivo, control, a través del diligenciamiento y registro de las transacciones contables de las operaciones de la compañía y verificar su adecuada contabilización.
6. **Técnico de redes:** Su objetivo es garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos y el cableado de redes para tener la seguridad de que los usuarios reciban la mejor calidad de servicio posible.

7. **Bodeguero:** Su función es almacenar la mercancía de forma ordenada y conservación de los productos, con el propósito de llevar el control de inventarios y ordenar la distribución de los productos al interior de la empresa.
8. **Auxiliar de bodega 1:** Su objetivo es apoyar en las labores del Bodeguero y del punto de atención de venta, convirtiéndose en una persona multifacética en diferentes áreas donde se necesite su apoyo, además de ejercer la baja de mercancía para cada sector.
9. **Auxiliar de bodega 2:** Su objetivo igualmente es apoyar al Bodeguero en sus labores, pero además cumple una función importante, la cual es la de la pesa que se encarga de tener a disposición los productos que se venden a granel en sus diferentes unidades de medida.
10. **Vendedor surtidor 1:** Su objetivo es gestionar las operaciones en el área de atención al cliente, a través de la asignación de funciones en cada sector, para que se brinde un servicio de alta calidad a los clientes.
11. **Vendedor surtidor 2:** Su objetivo es brindar una atención adecuada a los clientes ayudándoles a satisfacer sus necesidades, además de organizar, limpiar y surtir los estantes del punto de venta.

9.4 Protocolo de servicio al cliente

Objetivo: ofrecer una herramienta que facilite la mejora de la calidad en el punto de atención al cliente, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a la prestación del servicio en la empresa MERK-IDEAL.

En la empresa MERK-IDEAL existen dos tipos de servicio al cliente, de tal modo se elaborará un protocolo para el servicio presencial y el electrónico:

9.4.1 Protocolo presencial.

1. Brindar un saludo cortés hacia el cliente (Buenos días-tardes, en que puedo colaborar caballero o dama.)
2. Asesorarse de que cada producto pasado al cliente se encuentre registrado en el punto de venta.
3. Preguntarle al cliente, si desea llevar algún producto más a su compra.
4. Verificar que todos los productos registrados en el programa se hallan alistado de forma correcta.
5. Mencionarle al cliente el valor total de su compra y del mismo modo indicarle con qué valor está cancelando su compra. (Caballero tu cuenta da tanto... y me cancelas con tanto...).
6. Cancelarle al cajero encargado con el ticket de venta, comunicarle el total de la compra realizada por el cliente y rectificar la devuelta a la hora de recibirla y de entregarla al cliente.
7. Para finalizar, brindar un saludo de despedida (fue un gusto en atenderlo/a, desea guardar o llevar el mercado, gracias por su compra que tenga un buen día).

9.4.2 Protocolo electrónico (celular-teléfono).

1. Brindar un saludo cortés hacia el cliente (Buenos días-tardes, MERK-IDEAL te da más, hablas con..., con quién tengo el gusto de hablar).
2. Preguntarle al cliente, si desea llevar algún producto más a su compra.
3. Tomar datos de envío del cliente atendido (por favor me puede indicar su dirección y anexar tanto su número telefónico como su nombre de igual forma a la factura).
4. Finalizar la llamada (gracias por comunicarse con nosotros, le hablo... que tenga un buen día).

Contar con un protocolo de servicio al cliente no solo permitirá establecer parámetros de comunicación, sino que Incrementa la rapidez en las respuestas, favorecerá al diálogo fluido, estandariza la calidad del servicio al cliente; todo con el fin de ayudar a los colaboradores a seguir una misma línea de comunicación que responda las preguntas y quejas de los clientes sin contratiempos, logrando afianzar la relación.

9.5 Cultura organizacional

9.5.1 Como aceptan a sus miembros (perfil)

Las personas que deseen trabajar con MERK-IDEAL deben de presentar su hoja de vida en formato minerva para luego pasar a una selección de aspirantes al puesto de trabajo. Después de que sea seleccionado la persona tiene un periodo de prueba donde se le analiza que contenga las siguientes características: A) Iniciativa B) Visión C) Compromiso D) Actitud E) Proactividad F) Trabajo en equipo G) Responsabilidad. Permitiendo así Establecer así un modelo de negocio diferenciado a partir de su gente talentosa e innovadora que aporta al desarrollo sostenible y continuo de la empresa MERK-IDEAL.

9.5.2 Como excluyen a sus miembros

Por las siguientes causas:

1. Cuando el trabajador ha engañado al empleador.
2. Mal comportamiento del trabajador en el entorno laboral.
3. Incumplimiento grave de las obligaciones del trabajador.
4. El bajo rendimiento del trabajador.

5. Terminación de contrato.
6. Subcontratación.
7. Incumplimiento del reglamento interno del trabajo.
8. Asistir al trabajo bajo efectos de sustancias psicoactivas.
9. Por actos grave de violencia.

9.5.3 Normas que se cumplen en el grupo

Las presentes normas de conducta empresarial y las políticas que en ella se describen son creadas para formar un excelente clima laboral y tener directrices a seguir para la minimización de problemas y riesgos en la organización. Se aclara además que el cumplimiento de estas no asegura la sostenibilidad en la empresa. Pero se tendrá en cuenta para no ser excluido o dar por terminado su contrato con justa causa. Es decir, estas normas descritas a continuación se implementaron para poner límites en el comportamiento organizacional y fomentar el orden en la misma mas no para influir, amenazar o limitar la participación de los miembros; por el contrario, se busca en exigir el máximo nivel de ética empresarial y profesional en cada uno de los puestos de labor determinados en la empresa, además de recalcar el compromiso y aumentar la sensibilidad respeto a los asuntos legales y éticos.

1. **Normas de seguridad:** se utilizan para brindarles una óptima protección.
2. **Normas de Competencia:** Se competirá, solo de manera justa y abierta conforme a las leyes, normativas y reglamentos organizacionales.
3. **Normas de convivencia:** Se exige que exista una comunicación integra, respetuosa y un excelente uso de la información dentro y fuera de la empresa, con fidelidad, honestidad y ética profesional. Garantizando así que con esta norma se pueda dar cumplimiento a todas las demás con un cumplimiento íntegro de todas las leyes, normas y reglamentos aplicables.

4. **Normas de salud:** Se deberá cumplir con todos los protocolos de seguridad laboral configurados en el Sistema y Salud en el Trabajo, para así minimizar posibles problemas en la misma. Como también para asegurar el buen estado de salud de sus miembros.
5. **Normas de jerarquía:** No se deberá saltar el conducto regular y jerárquico de la empresa, para así tener un mejor órgano de control y solución de posibles problemas o mejoras si se pueden presentar en la organización.
6. **Normas de protocolo:** Se deberá cumplir con todos los protocolos tanto de seguridad laboral, médica como también del buen uso de la información, no divulgación y negociación de información legítima de la empresa. Pero en especial se deberá llevar el conducto regular para cada actividad a desempeñar, conducto que está estipulado en el perfil del colaborador o miembro de la organización, así como sus derechos y deberes.
7. **Normas jurídicas y legales:** Todo miembro tiene como ley empresarial pero también jurídica derechos y deberes, sustentadas en el contrato laboral y en las normas y leyes de la organización, normas con el fin de regular, controlar y velar por el orden y derechos de todos.
8. **Normas de trabajo:** En esta norma se dispone a dar por información general las obligaciones contraídas con la empresa. Normas dichas para tener un alineamiento y secuencia de mando para así tener mayor control en todo lo que se disponga a elaborar en la organización y obtener un excelente resultado por parte de todos los integrantes. Es decir, esta actúa como un factor que moldea las conductas, pero también para dar fe de que se cumplan las obligaciones contraídas.
9. **Normas de contratación:** Estas se disponen a ejecutar para tener un mejor resultado a la hora de realizar un adecuado periodo de selección y reclutamiento. Norma pertinente para tener integrantes que tengan perfiles que vayan de la mano con las expectativas y visión empresarial, y así obtener un personal con grandes capacidades y que se ajusten al cargo que se le asigne en la organización.

Las normas que tiene implementada la empresa MERK-IDEAL, se establecieron con el fin de regular las estructuras y el funcionamiento de la administración dentro de la organización, así pues, en la empresa MERK-IDEAL vemos implementadas diferentes normas las cuales permiten que los empresarios y trabajadores tengan un marco de referencia compartido.

9.6 Política de seguridad y salud en el trabajo

Es política de MERK-IDEAL la prevención, protección y promoción de la salud de los colaboradores en sus actividades de venta de servicios y productos con surtidos compuestos principalmente con los alimentos y bebidas.

A través de la representación legal, se compromete al más alto nivel de la organización con el diseño, la implementación y el mejoramiento continuo del SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, para la prevención de los peligros y la preservación de la salud en armonía con el medio ambiente (Paz, 2017, p. 5). El cual va encaminando a promover el bienestar físico, mental y social de los colaboradores, contratistas, proveedores y visitantes ofreciendo ambientes de trabajo seguros y saludables. El cual adopta los siguientes lineamientos que constituyen la política de seguridad y salud en el trabajo.

1. Cumplir con las leyes y normatividad vigente aplicables. Así como los compromisos adquiridos para la seguridad y salud de los trabajadores dentro de la organización con el SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
2. Gestionar pronta, efectiva y cuidadosamente las emergencias o accidentes que resulten en las diferentes actividades de la empresa.

3. Desarrollar estrategias orientadas hacia la prevención de los peligros y riesgos identificados en los procesos, en pro de la protección de la salud.
4. Promover y proyectar actividades positivas y comportamientos a los colaboradores y demás partes interesadas hacia una excelente cultura de SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO en pro del bienestar de toda la organización y del medio ambiente.
5. Evaluar periódicamente el estado de salud de sus empleados para identificar y controlar oportunamente los riesgos de salud relacionados con las actividades laborales de la organización.
6. Gestionar los recursos necesarios para la implementación y mejora continua del SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
7. Gestionar los recursos necesarios para la implementación y mejora continua del SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
8. La siguiente política DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO es de estricto cumplimiento a todos los niveles de la organización y demás partes interesadas.

9.6.1 Objetivos de sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo

9.6.1.1 Objetivos generales

1. Diseñar, implementar y evaluar el desarrollo del SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO de la organización en el año 2018.
2. Establecer los lineamientos para implementación del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, aplicables a la empresa MERK-IDEAL, ubicada en SANTANDER DE QUILICHAO, adoptados como un medio para lograr la prevención de accidentes y enfermedades causadas por las condiciones laborales.
3. Integrar las actividades que se requieren para mejorar y darle continuidad al SGSST en la compañía con la ALTA DIRECCIÓN, el encargado del SG-SST

y sus partes interesadas. Las cuales están encaminadas a mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud de los trabajadores de la organización lo que conlleva, la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores.

4. Garantizar el cumplimiento y seguimiento de los diferentes objetivos mediante el establecimiento de metas, indicadores y planes de acción correspondientes a los factores de riesgo de la organización.

9.6.1.2 Objetivos específicos

1. Anticipar, reconocer, evaluar y controlar los factores de riesgo y su causalidad asociada en la labor de los trabajadores de la organización.
2. Establecer acciones dirigidas al ambiente laboral y al trabajador para prevenir los daños a la salud, provenientes de los factores de riesgo presentes en su ámbito laboral.
3. Establecer el diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo a partir de la normatividad vigente, con el objeto de aplicar los controles preventivos y mecanismos de protección frente al riesgo laboral.
4. Designar el vigía de SST, el comité de convivencia y brigada de emergencia de la organización.
5. Implementar programas de vigilancia epidemiológica orientados a la patología y accidentalidad laboral, específicos por factor de riesgo prioritario de la organización.
6. Demarcación y señalización de rutas de evacuación en la organización.
7. Fomentar los estilos de vida sana y trabajo saludable para mejorar las condiciones de trabajo y salud de los colaboradores.
8. Asegurar la calidad de las actividades de higiene, seguridad, biomecánica, medicina laboral y el medio ambiente, desarrolladas por la organización con el propósito de garantizar el control de las condiciones de lesiones laborales.

9.7 Política para la prevención del consumo del consumo de alcohol y drogas y tabaco

La empresa MERK-IDEAL, ha definido y establecido una política de no alcohol, tabaco y drogas, esto con el fin de promover, prevenir y fomentar el bienestar de los trabajadores, contratistas, usuarios y familias que visitan las instalaciones físicas de la empresa, ya que esto genera impactos negativos sobre la sociedad, el ambiente de trabajo y en las personas en su seguridad y condiciones de trabajo, debido a sus factores de riesgo asociados.

Por lo tanto, con el ánimo en el mejoramiento del desempeño laboral y el fomento de los hábitos y estilos de vida saludables, teniendo en cuenta lo establecido en la resolución 1075 de marzo 24 de 1992 y la resolución 4225 de mayo 29 de 1992, resolución 2646 de 2008, LEY 1335 del 21 de julio de 2009 se establece los siguientes parámetros.

1. Prohíbe presentarse al cumplimiento de sus actividades, funciones y/o tareas bajo el efecto de sustancias psicoactivas incluidas bebidas alcohólicas o energizantes u otras que afecten el funcionamiento adecuado del desempeño laboral.
2. Prohíbe el consumo de tabaco, sustancias psicoactivas, bebidas alcohólicas o energizantes, durante el desarrollo de actividades y funciones dentro de las instalaciones físicas de la empresa.
3. Promueve actividades de sensibilidad y de capacitación para los trabajadores contratistas y temporales que buscan la creación de hábitos y estilos de vida saludables en relación al daño que causa el cigarrillo, bebidas alcohólicas y/o energizantes y sustancias psicoactivas que afectan la salud del individuo y su entorno.

Quien requiera para fines terapéuticos el uso de medicamentos que pudieran afectar su desempeño o generar dependencia deberá informar oportunamente a la empresa y asimismo quien crea tener problemas de alcoholismo o drogadicción debe informar y procurar ayuda profesional oportunamente para realizar un tratamiento y así evitar que esta situación se convierta en un factor que pueda generar accidentes laborales o enfermedades.

9.8 Política medioambiental

La empresa MERK-IDEAL, conforme al compromiso hacia el medio ambiente, parte de la premisa de absoluto RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE en el desarrollo de todas sus actividades para llevar a cabo su política medioambiental, atiende no solo a las necesidades del presente, sino que prevé en la medida de lo posible, las faltas a un futuro cualquier daño al medio ambiente. En consecuencia, tanto Política como las estrategias y los objetivos derivados de ella serán reservados anualmente a fin de adaptarlos a los nuevos requerimientos. Los principios básicos que rigen dicha POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL son los siguientes:

1. Optimizar el consumo de los recursos naturales dentro de la organización.
2. Aumentar la eficiencia energética y utilizar energéticos más limpios.
3. Prevenir y minimizar la generación de cargas contaminantes.
4. Prevenir, mitigar y corregir y compensar los impactos ambientales sobre la población y los ecosistemas.
5. Adoptar tecnologías más limpias y prácticas de mejoramiento continuo de la gestión ambiental.

10 ANÁLISIS DE ENTORNOS

10.1 Entorno económico

La economía del municipio de Santander de Quilichao “proviene en buena parte del sector primario de vocación agropecuaria donde el café, la caña de azúcar y la yuca entre otros, son renglones de gran importancia que generan ingresos a los agricultores” (POT, 2000-2023, p. 103). Con los beneficios que trajo la Ley Páez, y la instalación de empresas manufactureras, el renglón secundario pasó a ocupar un buen lugar en la economía local y regional, sin desconocer que el sector terciario, el comercio en el casco urbano, es fuente generadora de empleo y actividad económica dinámica. Santander de Quilichao tiene unas características importantes para el desarrollo activo de los tres sectores de la economía en comparación con otros municipios del Departamento: su ubicación geográfica es favorable al sector, pues se encuentra cerca de un gran centro de producción y consumo como es Cali, al Puerto de Buenaventura, a los puertos secos de Yumbo y Buga y otras ciudades del Departamento.

Topográficamente hay dos zonas bien definidas: la zona plana, donde se inicia el valle geográfico del río Cauca y con explotaciones agropecuarias y tecnologías apropiadas; y la zona de ladera, con topografía ondulada suave y diferencia de pisos térmicos que hacen que los establecimientos de actividades agropecuarias sean muy variados. La infraestructura vial y de comunicaciones es adecuada y están cerca los centros de gran actividad económica.

En el sector primario los cultivos más importantes son: la caña de azúcar, que ocupa el 47.12% del área sembrada en cultivos Transitorios y permanentes según distribución del uso actual del suelo; en segundo lugar, el café con el 23.55%; la piña con el 9.73%; la yuca con el 6.79%; la caña panelera con el 2.78%; y el plátano

con el 1.87 %. Entre otros cultivos se pueden mencionar maíz, cítricos, fique, mora, lulo, mango, fríjol, tomate, arroz y habichuela que participan en menor escala. En el área pecuaria hay cría de ganado bovino doble propósito y de ganado porcino. La zona plana (Valle geográfico del río Cauca), se caracteriza por la explotación a gran escala de la caña de azúcar, de pastos mejorados para el ganado, en la zona de ladera ocupa un lugar relevante el cultivo del café, la yuca y el plátano.

Santander de Quilichao tiene, a diciembre de 2019, un total de 2.248 empresas en su territorio (POT, 2000-2023, p. 128). Al revisar el cuadro siguiente se puede deducir que la actividad económica relevante para Santander de Quilichao, con 46.04% del total de las empresas, es el Comercio al por mayor y al por menor, donde se ubican 1.035 empresas; el sector de alojamiento y servicios de comida representa el 10.77% equivalente a 242 empresas; de igual manera otro sector relevante son las industrias manufactureras, las cuales representan el 9.39% con 211 empresas.

Figura 11 Empresas Por Actividad Económica Ubicada en Santander De Quilichao

Actividad Económica	Empresas	Frecuencia Relativa
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	1035	46,04%
Otras actividades de servicios	250	11,12%
Alojamiento y servicios de comida	242	10,77%
Industrias manufactureras	211	9,39%
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	71	3,16%
Información y comunicaciones	60	2,67%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	59	2,62%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	56	2,49%
Transporte y almacenamiento	56	2,49%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	46	2,05%
Construcción	41	1,82%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación	34	1,51%
Actividades inmobiliarias	27	1,20%
Actividades financieras y de seguros	25	1,11%
Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades	16	0,71%
Explotación de minas y canteras	7	0,31%
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	5	0,22%
Educación	5	0,22%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	2	0,09%
Total Empresas	2248	100%

Fuente: Datos Cámara de Comercio del Cauca (2019)

Según datos tomados de la imagen anterior, se observa que una de las consecuencias más significativas de la pandemia del Covid-19 se efectuó en el mercado laboral, donde se produjo una gran pérdida de empleos, lo que significa la vulnerabilidad en algunos hogares por la falta de ingresos que conlleva a la disminución del consumo y por ende aumento de la pobreza, entre otros.

Para lograr un correcto balance de lo acontecido en el mercado y empresas de Colombia, no se puede ocultar que el “deterioro del mercado laboral se viene presentando desde el 2015 (8,9% - TD) período a partir del cual la tasa de desempleo presenta una tendencia al alza y para el 2019 se ubicó en promedio en 10,5%” (ANDI, 2020).

Durante el año 2020, el suceso más fuerte se presentó en el mes de abril, debido a que en este tiempo se declaró el aislamiento obligatorio preventivo, impidiendo así la movilidad de la población colombiana.

10.2 Entorno cultural

“La cultura en el municipio de Santander de Quilichao, esta soportada en el apoyo a gestores culturales, en la promoción del arraigo de costumbres y usos de su legado histórico en aspectos folclóricos y artesanales, entre otros” (POT, 2000-2023, p. 87). Por otro lado, también se apoyó los encuentros de melómanos y coleccionistas de música afrocaribeña, en ese mismo sentido se apalancó la ayuda en eventos artísticos y culturales consolidados en el acervo patrimonial local, y se proporcionó apoyo a eventos tradicionales con arraigo en las expresiones y manifestaciones artísticas y culturales propias.

Es debido a que la cultura se basa en costumbres, que impregnaron los ancestros de generación en generación, esto comportamiento se observa los días de mercados (miércoles –sábados), donde se presenta una gran diversidad de productos por los comerciantes de diferentes lugares para la población del municipio de Santander de Quilichao, provocando grandes aglomeraciones de personas que categorizan estos días para realizar las compras de alimentos para sus hogares.

10.3 Entorno legal

La empresa MERK-IDEAL, está legalmente constituida a través de la inscripción en la Cámara de Comercio del municipio de Santander de Quilichao-Cauca, bajo el número de matrícula 140394, el 04 de febrero del 2014 a nombre de la señora Magda Milena Lamprea Salazar. Además, también se hace el pago de impuesto de

industria y comercio, el cual se genera por el ejercicio o realización directa o indirecta de cualquier actividad industrial, comercial o de servicios, ya sea que se cumplan de forma permanente u ocasional, en inmueble determinado, con establecimiento de comercio o sin ellos.

De igual forma se cuenta con la licencia de uso de suelo, el cual está regulado por los Concejos Distritales y Municipales del municipio, pues son estos los que a través de la creación del plan de ordenamiento territorial –POT–, determinan el uso y destinación que se le puede dar a cada una de las zonas de la ciudad, sus calles, zonas de expansión urbana, etc.

Y por último se declara el impuesto de renta, con base en los ingresos, los egresos y las inversiones de la empresa, presentado ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y es utilizado por el Estado para calcular si el contribuyente deberá pagar impuestos y a cuánto ascenderían sus obligaciones.

10.4 Entorno social

Santander de Quilichao, al igual que otros municipios del país, hace parte de un proceso de transición demográfica, pasando de grandes grupos de población en edades infantiles y juveniles y un escaso número de población en edades maduras y longevas, a una estructura denominada revolución reproductiva donde básicamente crecen los grupos de edades maduras y longevas disminuyendo los grupos de menor edad. La dinámica demográfica en general es consecuencia directa de cambios socioeconómicos, políticos, culturales y tecnológicos que conllevan una mayor supervivencia generacional. Hoy Santander de Quilichao, con una población superior a los 110 mil habitantes, lo enmarca en uno de los municipios colombianos con más habitantes, indicando con ello, que enfrentará grandes retos económicos y sociales (POT, 2000-2023, p. 60).

En Santander de Quilichao se observa que la mayor proporción de población se encuentra en edad económicamente activa, lo que implica el fortalecimiento por parte del Estado de programas educativos a nivel técnico y universitario que suplan las necesidades de talento humano que se requiere según la oferta laboral, así como también los proyectos de generación de oferta laboral, teniendo en cuenta que uno de los determinantes sociales que influyen en el estado de la salud y bienestar de la población, es la actividad económica que se desempeña y los niveles de ocupación.

Figura 12 Población por Pertenencia Étnica del Municipio de Santander de Quilichao

Pertenencia Étnica	Total Étnica	%	Fuente
Indígena	24.760	22	DANE CNPV-2018
ROM (Gitana)	-	0	-
Raizal Archipiélago de San Andrés y Providencia	-	0	-
Negro(a) - Mulato(a) - Afrocolombiano(a) - Afrodescendientes	28.719	26	Cartilla poblaciones negras en el norte del Cauca 2010 Proyección
Ninguna de las anteriores	56.966	52	DANE CNPV-2018
Total Población	110.445	100	

Fuente: Datos DANE CNPV-2018.

Según Censo Nacional de Población y Vivienda 2018 DANE, los indígenas cuentan con una población de 24.760 habitantes, y según el observatorio de territorios étnicos cartilla “Poblaciones Negras en el Norte del Cauca 2010”, se cuenta con una población NARP aproximada de 28.719 habitantes proyectada al 2018. En el municipio de Santander de Quilichao predominan grupos étnicos y campesinos, los cuales están presentes en los barrios y veredas distribuidos en las siguientes proporciones: “el 36% afrocolombiano, el 21% indígenas y los mestizos con un 43%.

En la zona sur y oriente del municipio de Santander de Quilichao se encuentra el mayor porcentaje de comunidades indígenas, con 5 resguardos y un cabildo urbano” (POT, 2000-2023, p. 58).

Lo anterior invita a reconocer el pluralismo cultural como una realidad social, que contribuya a la instauración de una sociedad de igualdad de derechos y de equidad. Los campesinos que también integran gran parte de la población están en su gran mayoría inmersos en cada uno de estos grupos étnicos. Del total de población víctima del desplazamiento, el 54% son mujeres concentradas en los grupos de edad de 10 a 29 años y el 46% son hombres concentrados entre 5 y 29 años.

Tipos de clientes: En la empresa MERK-IDEAL, se encuentran diferentes tipos de clientes, con características distintas que los identifica, a continuación, se mostraran

Tabla 2 Tipos de clientes y características MERK-IDEAL

<i>Tipo Cli.</i>	<i>Características</i>	<i>Forma atenderlo</i>	<i>Errores a evitar</i>
DOMINANTE	Persona que le gusta hablar fuerte y se muestre brusco sarcástico y agresivo.	Déjelo hablar, escuche con paciencia, conserve la calma y buen humor.	No discuta, no se deja impresionar por sus sarcasmos y en ningún momento las considere ofensas personales.
DISTRAÍDO	Está ausente, sin atención, parece no escuchar y tener todo el tiempo del mundo.	Concentre sus argumentos en un solo punto, sea rápido y hábil, demuestre interés y curiosidad.	No se distraiga y no sea impaciente, ni mucho menos demuestre brusquedad.
SABELOTODO	Cree que lo sabe todo, es muy orgulloso y quiere imponerse, exige mucha atención.	Evite situaciones críticas y trate de no incluir diferentes puntos de vistas.	No le quite la razón y no discuta, cuando esté equivocado muéstrela con discreción, adoptando
RACIONAL	Es concreto y conciso, sabe lo que quiere y eso busca, exige respuestas concretas con información exacta.	Demuestra seriedad e interés, sea concreto y amable en el trato, dando respuestas precisas demostrando seguridad y eficacia.	Sea muy conciso en sus explicaciones, no trate de persuadirlo o distraerlo.

GROSERO	Siempre está de mal humor, discute con facilidad, es dominante y ofensivo.	Sea cortés, diga lo que diga eluda las groserías y no se muestre ofendido, argumente sin hacer caso de su provocación	No debata puntos de vista, no eleve su tono de voz al hablar, trátelo de la mejor manera sin discutir.
DESCONFIADO	Duda de todo y de todos, rechaza los argumentos más lógicos, no reflexiona y es susceptible al cambio.	Conserve la calma y escuche sus peticiones, busque puntos de vista en común y que le den confianza, no lo contradiga.	No le información incompleta, no lo trate de forma injusta, pero si sea firme y no demuestre debilidad.
PLATICADOR O AMISTOSO	Es amistoso, muy hablador, se extiende en sus explicaciones y repite su discurso varias veces.	Sea amable, pero mantenga la distancia, manteniendo la iniciativa y el liderazgo de la conversación, “ir al grano”.	No le de preferencia de más, solo la necesaria y no se involucre en conversaciones fuera de su labor (Evite discutir asuntos personales).
INDECISO	Incapaz de decidir, demuestra interés por varios productos, necesita opiniones de terceros.	Suministre mucha información y consejos útiles, con el fin de descubrir su interés para satisfacer su necesidad.	No pierda el ritmo, ni abandone al cliente, ya que puede irse sin comprar.
VANIDOSO	Quiere hacerse notar, contradice y es realmente impaciente.	Escúchelo y acepte sus opiniones, sea paciente y atento	No se distraiga, ni se ponga nervioso ni se desconcierte.
ACELERADO	se muestra impaciente y agitado, indica que no tiene tiempo para perder	Atento al pedido, ofreciendo un servicio claro y rápido, es decir efectivo.	No interrumpa, ni discuta con el cliente por su prisa, sea breve y no se deje intimidar.
MIEDOSO	Se abstiene ante el ofrecimiento o sugerencias de otras marcas productos.	Calmarlo, trasμίtele seguridad y confianza en la atención.	No ponerlo más nervioso con el tono de voz o forma de actuar.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3 Tabla DOFA MERK-IDEAL

OPORTUNIDADES		AMENAZAS
	O1- Existe las posibilidades en el entorno de abrir nuevos mercados.	A1- Costos crecientes de productos.
	O2- Crecimiento demográfico y aparición de nuevas generaciones.	A2- Llegada de nuevos competidores al mercado.
	O3- Productos exentos de IVA por medio del Decreto 551 del 15 abril 2020.	A3- Perdida de clientela.
	O4- Las opciones de comercio electrónico y que se pueden implementar.	A4- Inseguridad en los alrededores de la empresa.
FORTALEZAS		
F1-Amplia variedad y calidad en gama de productos.	F1-O1 -Hacer un benchmarking sobre el entorno de la empresa para conocer aspectos positivos y negativos de la competencia para obtener información clave para la toma de decisión y la creación de estrategias para insertar nuevos productos al catálogo de venta de la empresa que permita abrirse a nuevos mercados de clientes.	F5-A1- Realizar una estrategia Mark up sobre las ofertas de cada uno de los productos ofrecidos por los proveedores, para crear una forma sencilla de fijar precios más rentables para adquisición de la empresa.
F2-Adecuadas Habilidades de gestión y dirección.	F2-O2 -Realizar estudios de mercados enfatizados no solamente en una sola generación de personas, sino también en las nuevas generaciones que nacen para obtener información sobre el estado actual del segmento determinado mercado, para conocer en profundidad el nicho que se pretende conquistar y su grado de rentabilidad.	F2-A2- Realizar mercadotecnia, haciendo un análisis exhaustivo de las "cuatro P (precio-productos-plaza-promociones) del negocio y tomando decisiones al respecto que estén enfocadas a generar valor con el fin de fidelizar sus clientes.
F3- Excelente Servicio al cliente.	F3-O3 Elaborar un protocolo de servicio al cliente para cada uno de los canales de venta de la empresa, logrando así brindar un servicio de calidad diferenciado frente a la competencia y ayudarte a conservar y atraer más clientes.	F3-A3- Crear un Modelo SABONE, modelo que reúne en gran medida las motivaciones de compra de cada cliente, con el fin de conocer cuál de las variables de SABONE es la que el cliente más valora y es su motivador principal de compra.
F-4- Promociones frecuentemente, gracias a los productos ofrecidos por	F4-O4 Hacer capacitaciones constantemente al personal de la empresa basadas sobre los procesos adecuados para la atención al cliente y sobre las nuevas herramientas tecnológicas que los clientes están utilizando cada vez más para finalizarse con ellos.	

los proveedores.		
DEBILIDADES		
D1 Poco servicio Post venta.	D1-02- Diseñar una base de datos de cada uno de los clientes de la empresa que permita llevar un almacenamiento ordenado de sus datos que les ayuda a llevar un seguimiento sobre el nivel de satisfacción que le esta brinda los productos que adquieren en la empresa a través de sus opiniones, para cautivar a más clientes.	D-1-A3 Fortalecer el programa CRM (Customer relationship management) para fidelizar a más clientes ante la llegada de nuevos competidores.
D2-Ausencia de nuevas tecnologías.	D2-01- Implementación del QR en el catálogo de productos de la empresa, para poner en marcha una buena estrategia digital, orientando continuamente a la innovación y teniendo las herramientas adecuadas para afrontar los cambios que demandados para responder a las necesidades cambiantes tanto del entorno como de los clientes.	
D3-Stock limitado de productos.	D3-04 Crear un canal de venta en línea con el fin de expandir el negocio, de tal forma que se logre afianzar en plataformas digitales en las que se pueda obtener una buena participación e información de cada una de las ofertas que brinda el negocio al público.	
D4-Alto nivel de rotación de personal.	D5 Diseñar e implementar plan de incentivos al personal, que les permita sentirse motivados y con disposición a la hora de elaborar sus funciones.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4 Puestos de trabajo MERK-IDEAL

PUESTOS DE TRABAJO MERK-IDEAL			
Nombre del proceso	Líder del proceso	Objetivo del proceso	Indicadores de gestión
Gestión Administrativa	Administradora	Lograr un mejor desempeño de la empresa por medio de la planeación, organización, dirección, control y mejora continua de los procesos.	-Cumplimiento planeación estratégica. -Auditoría interna. -Gestión del riesgo. -Acciones correctivas. -Seguimiento a los procesos. -Mejora del sistema de gestión.
Mercadeo	Vendedor - surtidor I	Generar estrategias y herramientas que conduzcan al incremento de las ventas como también a la fidelización y aumento de los clientes.	-Incremento de ventas. -Incremento de clientes fidelizados.
Almacenamiento	Bodeguero	Implementar la logística requerida para optimización del cargue, descargue, organización, almacenaje, buen estado de la mercancía y el de control del inventario.	-Control inventario. -Rotación de productos. -Efectividad en desperdicios.
Atención al Cliente	Vendedor - surtidor I	Asegurar una buena experiencia de la compra durante todo su proceso (comunicación con el cliente, surtido, organización, aseo del punto, calidad en la atención y cobro y entrega adecuada de productos).	-Evaluación satisfacción del cliente. -Atención a quejas y reclamos de clientes.
Gestión Contable y Compras	Administradora	Llevar un registro de las operaciones contables y financieras que faciliten el costeo, seguimiento y control, toma decisiones y la adquisición de bienes, servicios y productos que la empresa necesita.	-Utilidades Punto de equilibrio. -Cartera. -Capacidad de endeudamiento. -Evaluación desempeño de proveedores.
Gestión del Talento Humano y SST	Administradora	Realizar procesos que promuevan la atracción, retención, formación, motivación, mejora continua del personal y del clima laboral.	-Medición ambiente laboral. -Cumplimiento cronograma de formación y desarrollo. -Evaluaciones de desempeño.
Mantenimiento	Auxiliar de Bodega I	Asegurar la disponibilidad, fiabilidad y vida útil de las herramientas tecnológicas y las instalaciones de la empresa.	-Cumplimiento cronograma de mantenimientos.

Fuente: (Javier Paz, 2021)

Tabla 5 Proceso gestión administrativa

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
#	Actividad	Responsable
1	Formulación e implementación de la planeación estratégica	Asesor empresarial / directora ejecutiva / Comité Organizacional
2	Consolidar la administración por procesos	Directora ejecutiva / Administradora / Asesor empresarial
3	Realizar el debido manejo presupuestal	Directora ejecutiva / Administradora / Contadora
4	Asignar los recursos que se requieren a cada proceso y cargo para el cumplimiento de la planeación estratégica	Directora ejecutiva / Administradora
5	Dar cumplimiento con los aspectos legales	Asesor empresarial
6	Realizar un manejo organizado al archivo de la empresa	Administradora
7	Direccionar al personal y fijar las directrices para la empresa	Directora ejecutiva / Administradora
8	Coordinar el óptimo funcionamiento de todos los procesos	Administradora / Asesor empresarial
9	Realizar periódicamente copias de seguridad a la información relevante de la empresa	Administradora
10	Mitigar los riesgos de la empresa (legales, financieros, locativos, de seguridad y salud en el trabajo, etc.)	Directora ejecutiva / Administradora / Asesor empresarial
11	Tomar decisiones teniendo en cuenta los indicadores de gestión	Directora ejecutiva / Administradora / Asesor empresarial / Comité organizacional
12	Promover la mejora continua de los procesos	Directora ejecutiva / Administradora / Asesor empresarial / Comité organizacional
13	Verificar el estricto cumplimiento de los procedimientos	Directora ejecutiva / Administradora / Asesor empresarial
14	Revisar la aplicación de la matriz de riesgos y matriz legal	Administradora / Asesor empresarial
15	Verificar el buen manejo, contenido y control de los inventarios	Administradora / todo el personal
16	Revisar los indicadores de gestión	Directora ejecutiva / Administradora / Comité organizacional
17	Programar la realización de auditoría internas	Directora ejecutiva / Asesor empresarial
18	Llevar a cabo la revisión por la dirección	Directora ejecutiva / Asesor empresarial

Fuente: (Javier Paz, 2021)

Tabla 6 Proceso mercadeo

PROCESO MERCADEO		
#	Actividad	Responsable
1	Conseguir nuevos clientes	Vendedor - Surtidor I
2	Fidelizar clientes	Vendedor - Surtidor I / Vendedor - Surtidor II
3	Promover las ventas, promociones, por mediadores diferentes canales	Vendedor - Surtidor I
4	Incrementar las ventas y la productividad de la empresa	Vendedor - Surtidor I / Administrador
5	Análisis de mercados y estrategias de introducción de nueva línea (productos que demanda el mercado)	Vendedor - Surtidor I
6	Establecer objetivos de ventas conforme a la planeación estratégica	Vendedor - Surtidor I
7	Diseñar e implementar el plan de mercadeo	Vendedor - Surtidor I / Vendedor - Surtidor II
8	Detectar formas innovadoras de trabajo	Vendedor - Surtidor I
9	Administrar base de datos de los clientes	Vendedor - Surtidor I
10	Identificar oportunidades de mejora en el mercado	Vendedor - Surtidor I

Fuente: (Javier Paz, 2021)

Tabla 7 Proceso almacenamiento

PROCESO ALMACENAMIENTO		
#	Actividad	Responsable
1	Dirigir y controlar las actividades de recepción y control de los pedidos	Bodeguero
2	Control y supervisión de las existencias de los productos en el almacén	Bodeguero
3	Recepción y ubicación de mercancía correctamente	Bodeguero / Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II
4	Distribuir la mercancía al punto de venta	Bodeguero / Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II
5	Realizar inventario físico de existencias, contando con la Gestión Contable y de Compras	Bodeguero / todo el personal
6	Mantener un adecuado orden de las instalaciones y una debida identificación de los productos almacenados	Bodeguero / Vendedor - Surtidor I / Vendedor - Surtidor II / Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II
7	Salvaguarda en buen estado los productos almacenados	Bodeguero / Vendedor - Surtidor I / Vendedor - Surtidor II / Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II
8	Controlar e informar oportunamente el estado de los productos	Bodeguero / Vendedor - Surtidor I / Vendedor - Surtidor II / Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II
9	Pesar oportunamente los productos que se deban realizar este proceso	Auxiliar de bodega II
10	Marcar cada factura recibida por la persona encargadas con nombre, cédula y fecha	Bodeguero / Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II

Fuente: (Javier Paz, 2021)

Tabla 8 Proceso atención al cliente

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE		
#	Actividad	Responsable
1	Analizar las necesidades de los clientes y gestionarlas en equipo	Administradora / Vendedor - surtidor I / Vendedor - surtidor II / Bodeguero / Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II
2	Atender y brindar información oportuna para resolver dudas a los clientes, de manera presencial y telefónica	Administradora / Vendedor - surtidor I / Vendedor - surtidor II / Bodeguero / Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II
3	Impulsar las ventas, marcas y el servicio de postventa	Vendedor - surtidor I / Vendedor - surtidor II
4	Recibir y tramitar pedidos, solicitudes y reclamaciones	Administradora / Vendedor - surtidor I / Vendedor - surtidor II
5	Detectar aspectos de mejora para ser más efectivos en la atención (reconociendo las acciones de la competencia)	Administradora / Vendedor - surtidor I / Vendedor - surtidor II / Auxiliar de Bodega I
7	Conformar, gestionar e implementar estrategias que permitan mejorar la calidad de la atención al cliente	Vendedor - surtidor I
8	Llevar a cabo el protocolo del servicio	Administradora / Vendedor - surtidor I / Vendedor - surtidor II / Bodeguero / Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II
9	Surtir, ordenar y organizar los productos en el punto de venta correspondiente a cada colaborador	Vendedor - surtidor I / Vendedor - surtidor II / Bodeguero / Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II
10	Realizar revisión periódica de las fechas de los productos perecederos, reportando con anticipación dos meses de vencimiento	Vendedor - surtidor I / Vendedor - surtidor II / Bodeguero / Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II
11	Manejo adecuado del sistema contable (confirmación de precios, conocer el portafolio principal, verificación de pedidos, devueltas a entregar)	Administradora / Vendedor - surtidor I / Vendedor - surtidor II / Auxiliar de Bodega I
12	Empacar y guardar pedidos de los clientes en el paquetero	Administradora / Vendedor - surtidor I / Vendedor - surtidor II / Bodeguero / Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II
13	Atender el despacho de servicios de domicilios a los clientes	Vendedor - surtidor I / Vendedor - surtidor II / Bodeguero / Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II

Fuente: (Javier Paz, 2021)

Tabla 9 Proceso gestión contable y compras

PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y COMPRAS		
#	Actividad	Responsable
1	Realizar la apertura y cierres de caja	Administradora/ Vendedor surtidor 1
2	Realizar de manera adecuada la contabilización de cotizaciones, remisiones, facturas, etc.	Administradora / Vendedor - surtidor I / Vendedor - surtidor II / Auxiliar de bodega I
3	Realizar revisión a la facturación	Administradora / Contadora / Auxiliar contable
4	Efectuar arqueo de cajas	Directora ejecutiva / Administradora
5	Realizar cuadros de caja	Directora ejecutiva / Administradora
6	Administrar la caja menor	Administradora
7	Reducir costos de mercancía con los proveedores	Administradora
8	Llevar control y registro de cuentas por cobrar	Administradora / Contadora
9	Levar control y registro de cuentas por pagar	Administradora / Contadora
10	Atender las obligaciones tributarias	Administradora / Contadora / Auxiliar contable /Auxiliar de bodega I
11	Realizar conciliaciones bancarias	Contadora / Auxiliar contable
12	Realizar la compra de insumos y productos	Administradora
13	Realizar pago de servicios públicos y privados	Administradora / Auxiliar de bodega I
14	Realizar pago de créditos entidades bancarias u otras obligaciones	Administradora / Auxiliar de bodega I
15	Presentación de informes contables y financieros como: balance general, estado de resultados, P y G, estado de equilibrio	Contadora
16	Efectuar pagos de nómina	Administradora
17	Realizar consignaciones	Administradora
18	Administrar la base de datos de los proveedores	Administradora
19	Mejorar la relación con los proveedores	Administradora
20	Evaluar el desempeño de los proveedores	Administradora
21	Realizar pedidos a los proveedores	Administradora
22	Realizar la devolución de mercancía a los proveedores	Administradora

Fuente: (Javier Paz, 2021)

Tabla 10 Proceso gestión talento humano y SST

PROCESO GESTIÓN TALENTO HUMANO Y SST		
#	Actividad	Responsable
1	Realizar procesos de reclutamiento, selección, inducción y contratación del personal	Administradora / Asesor empresarial
2	Identificar las necesidades de formación del personal	Administradora / Asesor empresarial
3	Llevar a cabo el plan de formación y desarrollo del personal (capacitaciones)	Asesor empresarial / Otras instituciones
4	Evaluar el desempeño del personal	Directora ejecutiva / Administradora / Asesor empresarial
5	Medir e intervenir el ambiente laboral	Asesor empresarial
6	Motivar al equipo y mejorar las experiencias de los colaboradores	Directora Ejecutiva / Administradora / Asesor empresarial
7	Realizar desvinculaciones laborales	Administradora / Asesor empresarial
8	Dar directrices al talento humano: Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Funciones, etc.	Administradora / Asesor empresarial
9	Llevar control y registro de las novedades: incapacidades, licencias, vacaciones, permisos, etc. para darles su debido tratamiento	Directora ejecutiva / Administradora / Vigía del SG-SST
10	Darle cumplimiento al programa de incentivos y reconocimientos	Directora ejecutiva / Administradora
11	Darle cumplimiento al programa de bienestar organizacional (celebraciones, fechas especiales, fiestas, actividades que promuevan el buen estado de la salud, paseos y/o eventos especiales)	Directora ejecutiva / Administradora
12	Formular, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Administradora / Vigía del SG-SST
13	Promover la realización de los exámenes médicos ocupacionales: de ingreso, periódicos y de retiro	Administradora / Vigía del SG-SST
14	Otorgar dotación a la persona y los elementos de protección personal propios para cada cargo	Administradora / Vigía del SG-SST

Fuente: (Javier Paz, 2021)

Tabla 11 Proceso mantenimiento

PROCESO MANTENIMIENTO		
#	Actividad	Responsable
1	Realizar el control de plagas	Bodeguero / Auxiliar de bodega I
2	Velar por el mantenimiento y limpieza de la moto	Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II
3	Promover el mantenimiento de la planta eléctrica	Auxiliar de bodega I
4	Promover el mantenimiento nevera del segundo piso	Bodeguero
5	Realizar el mantenimiento de la carreta	Auxiliar de bodega I
6	Promover el mantenimiento y buen funcionamiento de las computadoras	Auxiliar de bodega I / Técnico de redes
7	Velar por el buen funcionamiento del Internet y las telecomunicaciones	Auxiliar de bodega I / Técnico de redes
8	Administrar y atender el sistema de seguridad	Directora ejecutiva / Administradora / Técnico en redes
9	Procurar la limpieza de las estibas	Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II
10	Procurar la limpieza de tablas	Afuera: Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II Adentro: Vendedor - Surtidor II
11	Mantener las instalaciones en óptimas condiciones	Bodeguero / Auxiliar de bodega I
12	Procurar la organización y aseo de las instalaciones	Atención al cliente - baño - frente - nevera: Vendedor - surtidor I / Vendedor - surtidor II / Auxiliar de bodega I 2do y 3er piso - oficina administrativa: Bodeguero / Auxiliar de bodega I / Auxiliar de bodega II

Fuente: (Javier Paz, 2021)

11 MANUALES DE FUNCIONES MERK-IDEAL

Tabla 12 Perfil de director ejecutivo

 FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO							
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO							
Nombre del puesto	Director Ejecutivo						
Tipo de jornada laboral	Jornada Ordinaria						
Horario	Ninguna						
Jefe inmediato	Ninguno						
Supervisado por	Ninguno						
N.º de personas a cargo	14						
PROPÓSITO O FINALIDAD DEL PUESTO							
Velar por la rentabilidad y sostenimiento de la empresa en el mercado, a través de un buen liderazgo en cada una de las áreas de la organización. Ejerciendo autoridad máxima en la toma de decisiones sobre las estrategias organizacionales.							
FUNCIONES PRINCIPALES							
* Representar a la organización judicial y extrajudicialmente. * Nombrar y remover libremente los empleados de su dependencia. * Velar por el cumplimiento de los objetivos organizacionales. * Autorizar documentos de las decisiones tomadas. * Hacer cumplir con las políticas, normas, procesos y procedimientos de la institución. * Controlar la ejecución del presupuesto de la empresa, velar por la organización y ejecución por proyectos.							
RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS							
El director ejecutivo se relaciona con el proceso estratégico de la empresa, supervisando el cumplimiento de los objetivos de las estrategias que se han llevado a cabo para el óptimo funcionamiento de la empresa. Además, revisa los resultados de las demás áreas funcionales de la empresa para el bienestar de todos sus integrantes.							
PERFIL REQUERIDO							
A. Características generales							
Edad (Max/Min):	Indiferente						
Nivel de educación	Administrador de Emp.						
Sexo:	Indiferente						
Residencia preferente	Santander de Q.						
Estado civil:	Indiferente						
Experiencia en el puesto	Mínima de dos (2) años						
B. Idiomas							
Ingles	Si	No	%	Otro:	Si	No	%
General		X		General		X	
C. Conocimientos específicos							
Ser: Responsable, disciplinado, seguro, perseverante, solidario, líder y tener autocontrol en sus acciones.							
Saber: Título profesional sobre el manejo financiero y estudios complementarios de computación, administración, finanzas, contabilidad, comercialización y ventas.							
Hacer: Tener capacidades de planear, controlar, dirigir, organizar, analizar, calcular y deducir cada una de las decisiones a tomar para el beneficio de la empresa.							
Elaboró (Nombre / Firma / Puesto / Fecha)							

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13 Perfil del administrador

 FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO							
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO							
Nombre del puesto	Administrador						
Tipo de jornada laboral	Jornada Ordinaria						
Horario	Ninguna						
Jefe inmediato	Director ejecutivo						
Supervisado por	Director ejecutivo						
N.º de personas a cargo	13						
PROPÓSITO O FINALIDAD DEL PUESTO							
Procurar la optimización de los recursos técnicos y humanos para el cabal cumplimiento de los objetivos organizacionales.							
FUNCIONES PRINCIPALES							
* Seleccionar el personal de la empresa. *Supervisar el cumplimiento de las funciones del personal a cargo. *Identificar y planear las capacitaciones del personal a cargo. *Establecer las políticas para alcanzar los objetivos fijados. *Cotizar el costo de los productos y elegir el más rentable. *Revisar los informes contables y establecer su veracidad y cumplimiento con las normas contables y de impuestos. *Elaborar los presupuestos financieros para medir el alcance y cumplimiento de las metas.							
RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS							
Este cargo se relaciona en los tres procesos que conforma la empresa, debido a que en el proceso estratégico elabora estrategias que permitan definir la trayectoria de las acciones que debe seguir la empresa para alcanzar sus objetivos. En el proceso misional, asesora y supervisa cada una de las funciones que desempeña cada colaborador dentro de la empresa y por último en el proceso de apoyo Los procesos de apoyo se prevé los recursos necesarios para qué. el trabajo dentro de la empresa sea lo más eficaz posible y ofrezca productos y servicios a entera satisfacción del cliente.							
PERFIL REQUERIDO							
A. Características generales							
Edad (Max/Min):	25 – 45 años.						
Nivel de educación	Administrador de Emp.						
Sexo:	Indiferente						
Residencia preferente	Santander de Q.						
Estado civil:	Indiferente						
Experiencia en el puesto	Mínima de dos (2) años						
B. Idiomas							
Ingles	Si	No	%	Otro:	Si	No	%
General		X		General		X	
C. Conocimientos específicos							
Ser: Disciplinado, líder, comprometido, honesto, compañerismo, vocación de servicio y actitud.							
Saber: Deseable perfeccionamiento en planificación estratégica y gestión.							
Hacer: Comunicación asertiva, establecer ordenes claras, adecuada toma de decisiones y buena convivencia con el equipo de trabajo.							
Elaboró (Nombre / Firma / Puesto / Fecha)							

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14 Perfil bodeguero

 MERK IDEAL		FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO							
Nombre del puesto	Bodeguero	Jefe inmediato			Administrador		
Tipo de jornada laboral	Jornada Ordinaria	Supervisado por			Administrador		
Horario	8 horas diarias	N.º de personas a cargo			2		
PROPÓSITO O FINALIDAD DEL PUESTO							
Custodiar, controlar y participar activamente en la distribución de suministros y gestión de inventarios en bodega.							
FUNCIONES PRINCIPALES							
*Manejar los procesos de abastecimiento de la empresa. *Administrar y controlar el inventario de los productos. *Capacitar al personal de bodega. *Descargar y despachar mercancía. *Gestionar las devoluciones de la mercancía. *Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad. *Informar al jefe de inmediato de la disponibilidad de las cantidades de los productos.							
RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS							
Este cargo se ve relacionado con el proceso misional de la empresa, con el objetivo de resguardar los productos de la empresa, llevando un control de inventarios y orden de la distribución al interior de la bodega.							
PERFIL REQUERIDO							
A. Características generales							
Edad (Max/Min):	20 – 40 años.	Nivel de educación			Técnico de Instituto en Logística y Distribución		
Sexo:	Masculino	Residencia preferente			Santander de Q.		
Estado civil:	Indiferente	Experiencia en el puesto			Mínima de un (1) año.		
B. Idiomas							
Inglés	Si	No	%	Otro:	Si	No	
General		X		General		X	
C. Conocimientos específicos							
Ser: Organizado, comprometido, responsable, dedicado, leal y honesto.							
Saber: Tecnologías de la información - control y manejo de inventarios de productos.							
Hacer: Metódico - Proactivo - Habilidad relacional - Capacidad para trabajar bajo presión y eficaz.							
Elaboró (Nombre / Firma / Puesto / Fecha)							

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15 Perfil auxiliar de bodega

 FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Nombre del puesto	Auxiliar de bodega 1
Tipo de jornada laboral	Jornada Ordinaria
Horario	8 horas diarias
Jefe inmediato	Administrador
Supervisado por	Bodeguero
N.º de personas a cargo	0
PROPÓSITO O FINALIDAD DEL PUESTO	
Su objetivo es velar por el óptimo funcionamiento de los equipos y herramientas con los que cuenta la empresa, para que estos sigan funcionando correctamente en cada uno de los procesos de la organización.	
FUNCIONES PRINCIPALES	
*Mantener y reparar las herramientas de la empresa. *Disminuir el mal funcionamiento de la maquinaria. *Evitar reprocesos en las máquinas. *Verificar que los empleados utilicen de forma correcta la dotación suministrada. *Conservar los bienes en condiciones seguras y preestablecidas de operación. *Balancear el costo de mantenimiento con el correspondiente al lucro cesante. *Prolongar la vida útil de los bienes.	
RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS	
Este cargo se relaciona con el proceso misional de la empresa cumpliendo una función de gran importancia, con el cual busca obtener el menor porcentaje de riesgo e imprevistos en las instalaciones de la empresa para así brindar un servicio de buena calidad.	
PERFIL REQUERIDO	
A. Características generales	
Edad (Max/Min):	20 – 35 años.
Sexo:	Masculino
Estado civil:	Indiferente
Nivel de educación	Tecnología o técnico
Residencia preferente	Santander de Q.
Experiencia en el puesto	Mínima de un (1) año
B. Idiomas	
Inglés	Si No % Otro:
General	Si No % General
C. Conocimientos específicos	
Ser: Comprometido, responsable, dedicado, atento, observador, creativo y eficiente.	
Saber: Conocimientos sobre equipos de cómputo, sistemas, herramientas tecnológicas, etc.	
Hacer: Trabajo en equipo, capacidad de decisión, organizado y estructurado en el trabajo.	
Elaboró (Nombre / Firma / Puesto / Fecha)	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16 Perfil auxiliar de bodega 2

 FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO	
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Nombre del puesto	Auxiliar de bodega 2
Tipo de jornada laboral	Jornada Ordinaria
Horario	8 horas diarias
Jefe inmediato	Administrador
Supervisado por	Bodeguero
N.º de personas a cargo	0
PROPÓSITO O FINALIDAD DEL PUESTO	
Es el encargado de tener disponible los productos a granel vendidos por la empresa, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes Just time.	
FUNCIONES PRINCIPALES	
*Mantener pesados los productos a granel a tiempo para la venta. *Descargar y despachar mercancía hacia el punto de atención al cliente. *Recibir y organizar los pedidos en la bodega. *Mantener informado sobre el inventario de los productos a granel que se manejan. *Asear y ordenar el área de pesado de productos.	
RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS	
Este cargo se relaciona con el proceso misional debido a que gracias a la oportuna disponibilidad y surgimiento de los productos se obtiene una buena atención al cliente, ya que con ello se puede tener satisfecho y complacido nuestra clientela.	
PERFIL REQUERIDO	
A. Características generales	
Edad (Max/Min):	20 – 35 años.
Sexo:	Masculino
Estado civil:	Indiferente
Nivel de educación	Tecnología o técnico
Residencia preferente	Santander de Q.
Experiencia en el puesto	Mínima de un (1) año
B. Idiomas	
Ingles	Si No % Otro:
General	X
C. Conocimientos específicos	
Ser: Comprometido, responsable, disciplina, voluntad, sacrificio y habilidad.	
Saber: Técnico en higiene y manipulación de alimentos y técnicas de almacenamiento.	
Hacer: Tener un óptimo manejo en la grameras y unidades de medidas solicitadas.	
Elaboró (Nombre / Firma / Puesto / Fecha)	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17 Perfil asistente de ventas

 MERK IDEAL		FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO							
Nombre del puesto	Vendedor 1	Jefe inmediato			Administrador		
Tipo de jornada laboral	Jornada Ordinaria	Supervisado por			Administrador		
Horario	8 horas Diarias	N.º de personas a cargo			5		
PROPÓSITO O FINALIDAD DEL PUESTO							
Es la persona a cargo de mantener un óptimo funcionamiento de servicio al cliente, con el fin de crear una atención diferencial para fidelizar a los clientes.							
FUNCIONES PRINCIPALES							
*Supervisar el correcto cumplimiento de las labores del personal de atención al cliente. *Definir un plan de ventas sujeto a cierto presupuesto de la empresa. *Idear metas y objetivos a través del pronóstico de ventas. *Seleccionar a los vendedores indicados y definir sus objetivos. *Impulsar al equipo hacia los resultados deseados. *Evaluar el equipo de trabajo.							
RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS							
Este cargo se relaciona con el proceso misional y de apoyo, ya que busca un buen clima laboral para que se conviertan en un equipo de trabajo que se apoye en tanto situaciones positivas como negativas, logrando así atraer un mayor número de cliente a través de la generación de valor de los procesos.							
PERFIL REQUERIDO							
A. Características generales							
Edad (Max/Min):	25 – 35 años.	Nivel de educación			Técnico en ventas		
Sexo:	Indiferente	Residencia preferente			Santander de Q.		
Estado civil:	Indiferente	Experiencia en el puesto			Mínima de dos (1) año		
B. Idiomas							
Inglés	Si	No	%	Otro:	Si	No	%
General		X		General		X	
C. Conocimientos específicos							
Ser: Comprometido, responsable, creativo, tolerante, automotivado y autogestionado.							
Saber: Formación específica en ventas comercial, gestión de equipos y administración.							
Hacer: Utilización del ciclo PHVA y el método SABONE entre otros.							
Elaboró (Nombre / Firma / Puesto / Fecha)							

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18 Perfil auxiliar de ventas

 MERK IDEAL		FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO							
Nombre del puesto	Auxiliar de Ventas	Jefe inmediato			Administrador		
Tipo de jornada laboral	Jornada Ordinaria	Supervisado por			Asistente de ventas		
Horario	8 horas diarias	N.º de personas a cargo			0 personas		
PROPÓSITO O FINALIDAD DEL PUESTO							
Encargado de mostrar al cliente los productos y sus características asesorando cual producto satisface mejor sus necesidades.							
FUNCIONES PRINCIPALES							
*Atender y asesorar al cliente con el producto que vaya adquirir. *Realizar retroalimentación a la empresa frente a la información percibida por los clientes. *Fidelizar al cliente realizando servicios Postventa. *Realizar sugerencias de mejoras para los procesos del punto de atención (benchmarking). *Utilizar el sistema de ventas de la empresa y recibir los pedidos telefónicos. *Verificar, empacar y guardar los pedidos de los clientes.							
RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS							
Este puesto, está relacionado con el proceso misional de la empresa, ya que cumple una función muy importante por ser el vendedor de mostrador, puesto que es la imagen de la empresa, el cual trabaja por los objetivos establecidos por la compañía.							
PERFIL REQUERIDO							
A. Características generales							
Edad (Max/Min):	20 – 35 años.	Nivel de educación			Bachiller o técnico		
Sexo:	Indiferente	Residencia preferente			Santander de Q.		
Estado civil:	Indiferente	Experiencia en el puesto			Mínima de un (1) año		
B. Idiomas							
Ingles	Si	No	%	Otro:	Si	No	%
General		X		General		X	
C. Conocimientos específicos							
Ser: Responsable, respetuoso, perseverante, empatía, seguro en sí mismo, honesto, Puntual, y saber escuchar.							
Saber: Conocimiento en ventas, atención al cliente y manejo de personas.							
Hacer: Trabajo en equipo, capacidad para trabajar bajo presión, liderazgo y capacidad de solución de problemas.							
Elaboró (Nombre / Firma / Puesto / Fecha)							

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19 Perfil Contador Público

 MERK IDEAL		FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO							
Nombre del puesto	Contador		Jefe inmediato			No aplica	
Tipo de jornada laboral	Indiferente		Supervisado por			No aplica	
Horario	Indiferente		N.º de personas a cargo			0 personas	
PROPÓSITO O FINALIDAD DEL PUESTO							
Encargado de mostrar al cliente los productos y sus características asesorando cual producto satisface mejor sus necesidades.							
FUNCIONES PRINCIPALES							
*Preparar las declaraciones tributarias nacionales y territoriales, con los respectivos anexos. *Elaborar notas contables. *Cumplir con las normas establecidas por la empresa. *Verificar la contabilización de las facturas de la empresa							
RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS							
Este cargo está relacionado con el proceso de gestión financiera y contable, ya que esta persona es la encargada de elaborar y presentar los estados financieros, a su vez debe revisar y Liquidar: primas, cesantías, intereses de cesantías, aportes de seguridad social y liquidación de contratos del personal de la empresa.							
PERFIL REQUERIDO							
A. Características generales							
Edad (Max/Min):	25 – 35 años.		Nivel de educación			Contador Publico	
Sexo:	Indiferente		Residencia preferente			Santander de Q.	
Estado civil:	Indiferente		Experiencia en el puesto			Mínima de dos (2) años	
B. Idiomas							
Ingles	Si	No	%	Otro:	Si	No	%
General		X		General		X	
C. Conocimientos específicos							
Ser: Honesto, comprometido, responsable, organizado y discreto.							
Saber: Conocimiento en elaborar cierres contables, presupuestos y notas financieras.							
Hacer: Informes tributarios, elaboración de las facturas a proveedores, mantener actualizado el inventario de las cuentas por cobrar, por pagar y demás cuentas del activo y del pasivo.							
Elaboró (Nombre / Firma / Puesto / Fecha)							

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20 Perfil Auxiliar Contable

 MERK IDEAL		FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO							
Nombre del puesto	Auxiliar contable		Jefe inmediato			No aplica	
Tipo de jornada laboral	Indiferente		Supervisado por			No aplica	
Horario	Indiferente		N.º de personas a cargo			0 personas	
PROPÓSITO O FINALIDAD DEL PUESTO							
Registrar, controlar y realizar seguimiento a la información contable de la empresa y el manejo de la caja menor entregando sus respectivos informes y reembolsos.							
FUNCIONES PRINCIPALES							
*Manejar los procesos de compras y abastecimientos. *Analizar los registros de las cuentas por pagar. *Revisar los comprobantes de caja. *Llevar actualizada la contabilidad de la empresa. *Emitir facturas.							
RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS							
Este cargo se relaciona con el proceso de gestión administrativa y contable de la empresa, ya que debe cumplir con responsabilidades y mostrar permanentemente disposición y motivación por su trabajo, cumplimiento y sentido de pertenencia, con el fin de ayudar al cumplimiento de las labores administrativas de la empresa.							
PERFIL REQUERIDO							
A. Características generales							
Edad (Max/Min):	25 – 35 años.		Nivel de educación			Técnico en Gestión Contable Y Finan.	
Sexo:	Indiferente		Residencia preferente			Santander de Q.	
Estado civil:	Indiferente		Experiencia en el puesto			Mínima de dos (2) años	
B. Idiomas							
Inglés	Si	No	%	Otro:	Si	No	%
General		X		General		X	
C. Conocimientos específicos							
Ser: Responsable, discreto, honesto, ordenado, disciplinado y ordenado.							
Saber: Conocimientos contables, capacidad de aprendizaje.							
Hacer: Informes de resultados, elaboración de presupuestos y notas contables.							
Elaboró (Nombre / Firma / Puesto / Fecha)							

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21 Perfil técnico de redes

 MERK IDEAL		FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO							
Nombre del puesto	Técnico redes		Jefe inmediato			No aplica	
Tipo de jornada laboral	Indiferente		Supervisado por			No aplica	
Horario	Indiferente		N.º de personas a cargo			0 personas	
PROPÓSITO O FINALIDAD DEL PUESTO							
Velar por la oportuna disponibilidad y seguridad del sistema; con la ayuda de la plataforma tecnológica que maneje la empresa							
FUNCIONES PRINCIPALES							
*Custodiar la integridad de la base de datos, su uso y recuperación. *Crear perfiles para usuarios en el sistema. *Realizar backup de la información del sistema de acuerdo al procedimiento establecido. *Optimizar el funcionamiento de los equipos de trabajo. *Verificar que el internet y el router estén funcionando con buena navegación. *Verificar que los equipos estén trabajando correctamente.							
RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS							
Este cargo se relaciona con los procesos misionales de la empresa, el cual es la adecuada prestación de servicio al cliente, a través del buen manejo de los sistemas tecnológicos para brindar un servicio de calidad a los clientes.							
PERFIL REQUERIDO							
A. Características generales							
Edad (Max/Min):	25 – 35 años.		Nivel de educación			Tecnólogo en Sistemas	
Sexo:	Indiferente		Residencia preferente			Santander de Q.	
Estado civil:	Indiferente		Experiencia en el puesto			Mínima de dos (2) años	
B. Idiomas							
Inglés	Si	No	%	Otro:	Si	No	%
General		X		General		X	
C. Conocimientos específicos							
Ser: Proactivo, responsable, disciplinado, honesto.							
Saber: Mantenimiento de equipos de cómputo, Administración de bases de datos de sistemas de información.							
Hacer: Reparar inconvenientes imprevistos, Planear el diseño y desarrollo de nuevas aplicaciones y bases de datos.							
Elaboró (Nombre / Firma / Puesto / Fecha)							

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22 Perfil asesor comercial

 MERK IDEAL		FORMATO DE DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO					
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO							
Nombre del puesto	Asesor comercial	Jefe inmediato			No aplica		
Tipo de jornada laboral	Indiferente	Supervisado por			No aplica		
Horario	Indiferente	N.º de personas a cargo			0 personas		
PROPÓSITO O FINALIDAD DEL PUESTO							
Asesorar el proceso de planeación, formulación y puesta en práctica de políticas de comercialización y mercadeo, el diseño de programas y estrategias de la oferta y el portafolio de productos y servicios en función integral al cliente,							
FUNCIONES PRINCIPALES							
*Participar activamente en los programas de inducción, entrenamiento y capacitación. *Realizar una gestión con calidad, cumpliendo los objetivos en término de logro de las metas institucionales. *Formular a la Gerencia, políticas, planes, programas y proyectos para las captaciones recursos financieros, de mercadeo, la promoción y publicidad. *Elaborar, presentar y sustentar informes de gestión oportunos al superior inmediato. *Presentar informes oportunos y diseñar indicadores que permitan evaluar la gestión de la entidad y sus resultados. *Realizar estudios de investigación que permitan identificar los aspectos que afectan positiva o negativamente la imagen del Instituto.							
RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS							
Este cargo está relacionado con cada uno de los procesos de la empresa ya que ayuda al cumplimiento de cada una de los objetivos de cada cargo debido a que se involucra en cada uno de ellos, prestando un rol de asesoramiento y control para su oportuno cumplimiento.							
PERFIL REQUERIDO							
A. Características generales							
Edad (Max/Min):	25 – 35 años.	Nivel de educación			Título universitario.		
Sexo:	Indiferente	Residencia preferente			Santander de Q.		
Estado civil:	Indiferente	Experiencia en el puesto			Mínima de dos (2) años		
B. Idiomas							
Ingles	Si	No	%	Otro:	Si	No	%
General		X		General		X	
C. Conocimientos específicos							
Ser: Responsable, líder, comprometido, organizado, creativo, audaz, tolerante y eficiente.							
Saber: Título de especialización en Administración Financiera o Finanzas Públicas o Alta Gerencia o Mercadeo.							
Hacer: Habilidades para relacionarse con las personas, espíritu de trabajo en equipo, disposición amplia de servicio							
Elaboró (Nombre / Firma / Puesto / Fecha)							

Fuente: Elaboración propia

11.1 Planometria del local

A continuación, se presentará las instalaciones de la empresa MERK-IDEAL, a través de los siguientes planos, los cuales se subdivide en 3 pisos, donde en el primero se encuentra el punto de atención al cliente, en el segundo piso la bodega de mercancía y en el tercer piso y ultimo la oficina y cuarto de pesa.

Figura 13 Plano del primer piso MERK-IDEAL



Fuente: Elaboración propia

En el plano anterior se observa el punto de atención al cliente de la empresa MERK-IDEAL, donde se cuenta a su vez con una zona de paquetero para las personas que deseen guardar sus compras realizadas en el establecimiento. También se observa la caja en la parte posterior de la entrada, donde se cancelan las facturas realizadas por cada uno de los vendedores en el punto de atención, por medio de cinco computadores distribuidos estratégicamente para un mejor servicio. Por último, está la bodega de arroces de las distintas marcas que se manejan y las dos rutas de ascenso al segundo piso.

Figura 14 Plano del segundo piso MERK-IDEAL



Fuente: Elaboración propia

En el segundo plano se encuentra la bodega principal de mercancía, donde esta, se encuentra distribuida por secciones de productos para una mayor organización y visibilidad, además se cuenta con un refrigerador donde se almacenan la mayoría de los productos lácteos como quesos, leches, yogures y bebidas gasificadas.

Figura 15 Plano del tercer piso MERK-IDEAL

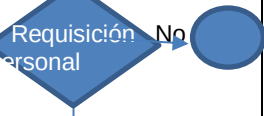
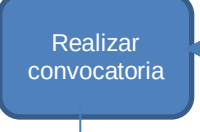


Fuente: Elaboración propia

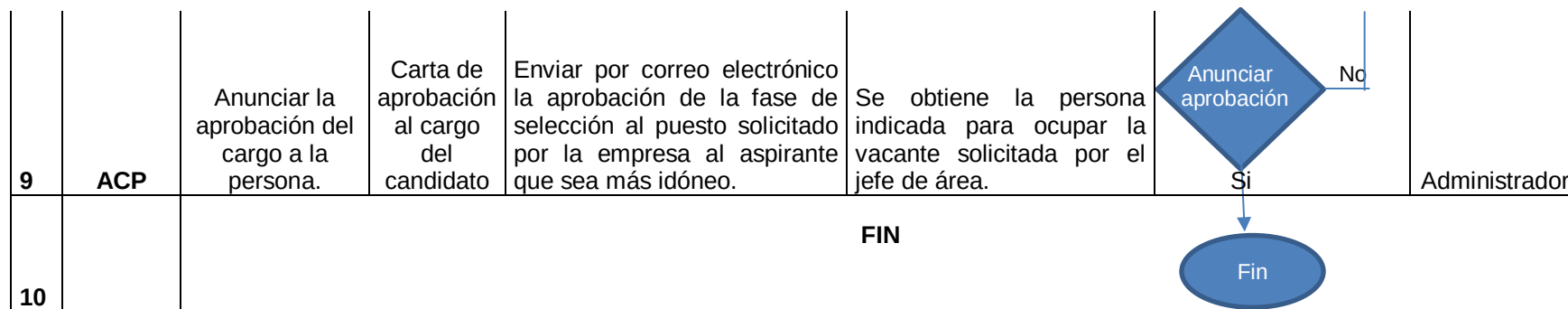
Y por último el tercer piso, el cual se encuentra subdividió en varias partes, al lado izquierdo se encuentra la bodega y la zona de pesa, al lado derecho esta la oficina en donde se almacenan todos los archivos relacionados con la empresa MERK-IDEAL, las capacitaciones y entrevistas a los aspirantes al ingreso a la empresa.

12 PROCESOS DE LA EMPRESA MERK-IDEAL

Tabla 23 Proceso selección de personal

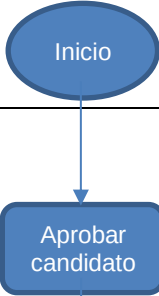
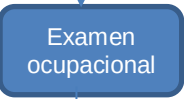
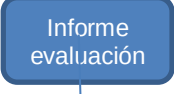
 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL							
FECHA (D/M/A):							
N°	Código	Actividad	Insumos	Descripción de la actividad	Resultados	Diagrama de F.	Responsable
0				Inicio			
1	RP1	Realizar la requisición de personal para el puesto a ocupar	Requisición de personal	Verificar que exista disponibilidad presupuestal, para poder integrar el personal en el puesto solicitado.	Si existe disponibilidad, se continuará el proceso. En caso contrario, se notifica al jefe del área de la vacante, la no contratación.		Especialista en reclutamiento y selección
2	PV1	Perfilar la vacante	Perfil de la vacante	Elaborar la tabla de decisión de contratación con instrumentos a utilizar y criterios de evaluación junto al jefe inmediato del cargo que se está solicitando.	Permitirá establecer un lineamiento del puesto a ocupar, para tener un mayor grado de éxito y adaptación de la persona a su puesto de trabajo.		Especialista en reclutamiento y selección
3	RC1	Realizar convocatoria	Publicación de la convocatoria	-Interno: Comunicarles verbal y electrónicamente a los posibles candidatos que ya laboran en la empresa. • -Externo: Realizar la respectiva publicación en las plataformas electrónicas de reclutamiento.	Se anuncia el puesto a ocupar tanto a personal interno como externo de la empresa, permitiendo así obtener personal demandado a la vacante solicitada por la empresa.		Especialista en reclutamiento y selección

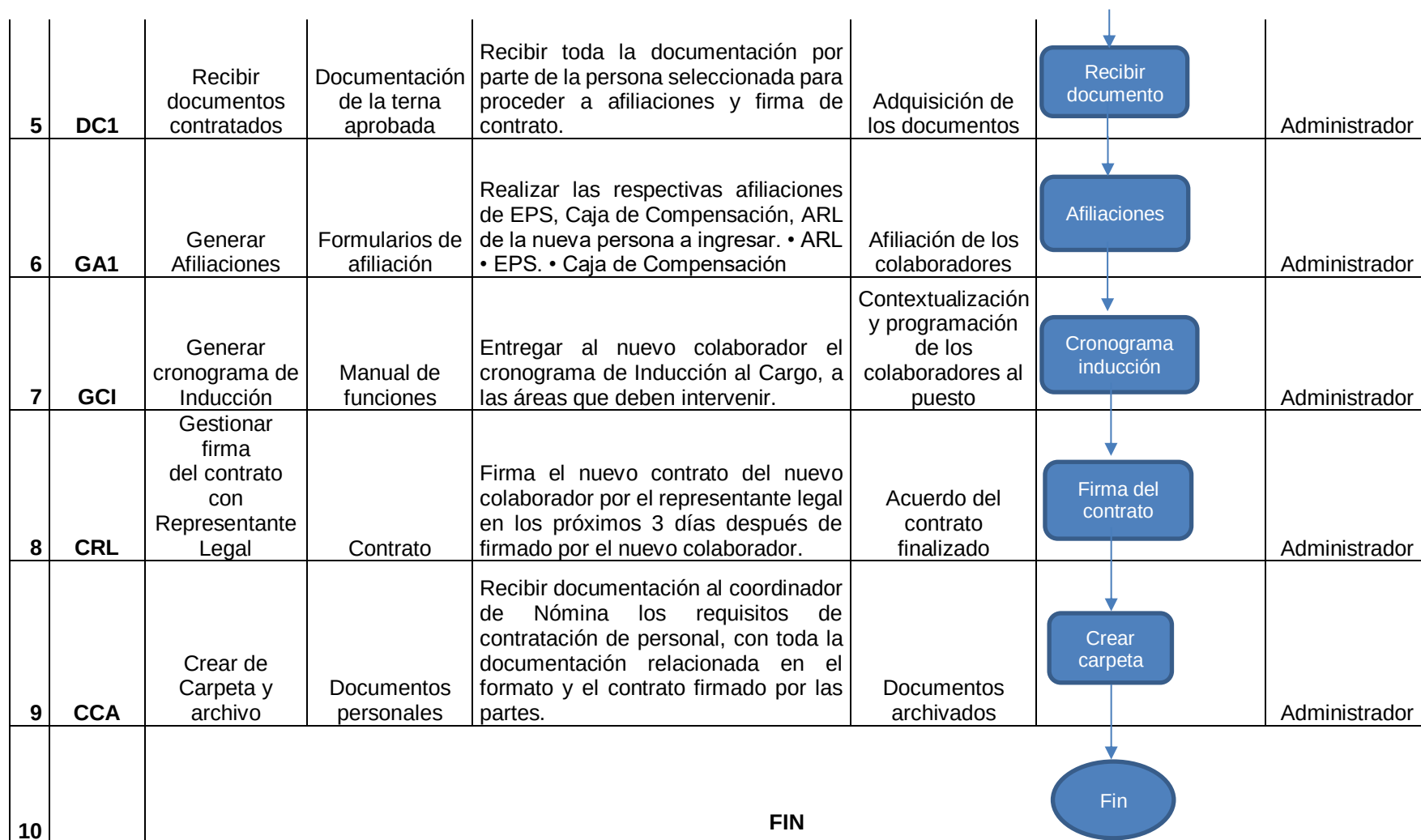
4	DSA	Recibir documentos solicitados de los aspirantes	Documentos solicitados de los aspirantes	Recibir documentos de candidatos requisición totalmente diligenciado y verifica que los candidatos cubran con criterios de convocatoria.	Se obtiene información requerida en la convocatoria para analizar y poder seleccionar a los aspirantes más idóneos al cargo.	Recibir documentos	Especialista en reclutamiento y selección
5	RHV	Reclutar Hojas de vida	Hojas de vida	• Interno: Revisar las hojas de vida de los colaboradores que se convocaron y que se postularon para la suplencia de la vacante • Externo: Buscar hojas de vida que se ajusten al perfil deseado por el solicitante.	Analizar las hojas de vida de los solicitantes al cargo, permite conocer las habilidades, estudios realizados y experiencia que cada aspirante tiene.	Reclutar hojas de v.	Especialista en reclutamiento y selección
6	PRC	Preseleccionar candidatos	Información de candidatos	Preseleccionar la terna de candidatos que se ajusten al perfil deseado, que presentan solidez en la información aportada en la hoja de vida.	Se obtiene un número más reducido de aspirantes aptos para ocupar el puesto, ayudando a llegar al más indicado posible.	Prueba psicotécnica	Especialista en reclutamiento y selección
7	PP1	Aplicar prueba Psicotécnica	Examen psicotécnico	Aplicar la prueba psicotécnica a los candidatos seleccionados y a los que no se ajusten a las necesidades de la organización se envía correo de agradecimiento por participar en el proceso.	Da a conocer y medir conductas y habilidades de los aspirantes para la realización de un puesto de trabajo en específico a ocupar.	Realizar entrevista	Outsourcing Psicólogo
8	EC1	Entrevistar al candidato	Redactar y preparar la entrevista a realizar	Realizar la entrevista al candidato solicitante del puesto, donde se suministra información de la vacante para validar el ajuste al cargo.	Muestra las capacidades y el perfil laboral del aspirante que opta por ocupar un puesto de trabajo en la empresa, convirtiéndose en una herramienta eficaz e idónea.	seleccionar candidatos	Especialista en reclutamiento y selección



Fuente: Elaboración propia

Tabla 24 Proceso contratación de personal

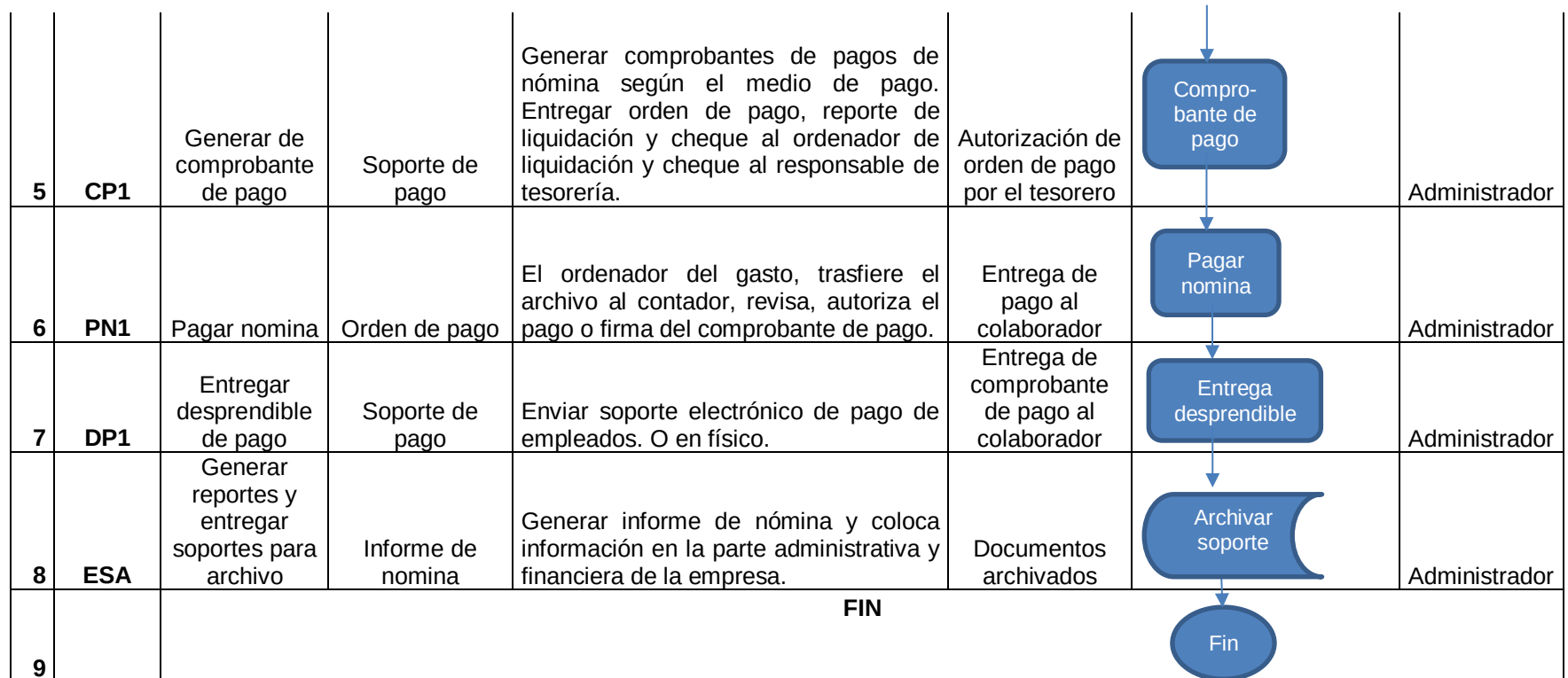
 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO CONTRATACIÓN PERSONAL							
FECHA (D/M/A):							
N°	Código	Actividad	Insumos	Descripción de la actividad	Resultados	Diagrama de F.	Responsable
0				Inicio			
1	AC1	Aprobar el candidato	Relación con los candidatos	Si aprueba el candidato, se diligencia el nombre del candidato seleccionado por el jefe inmediato y se le informa. En caso de que no sea seleccionado ningún candidato, se debe iniciar búsqueda; es importante que se dé claridad de las razones por las cuales ningún candidato de la terna es seleccionado.	Se determina e informa los candidatos aprobados		Especialista en reclutamiento y selección
2	OEM	Enviar orden de examen ocupacional	Orden médica	Enviar correo de programación de examen médico al candidato y a la IPS, para la realización de dicho examen.	Lista de candidatos aptos		Outsourcing médico
3	CEO	Recibir el concepto del examen médico ocupacional	Resultado medico	A candidatos que aprobaron estudio médico informa de sus resultados y fecha de la siguiente evaluación. A candidatos que no aprobaron estudio médico, informa de resultados, agradece su interés.	Lectura y socialización de resultados		Especialista en reclutamiento y selección
4	IGE	Entregar informe general de la evaluación de los candidatos	Lista de candidatos	Enviar información al administrador para analizar y escoger a la persona a contratar.	Selección de los candidatos más idóneos al puesto		Especialista en reclutamiento y selección



Fuente: Elaboración propia

Tabla 25 Proceso Nomina de personal

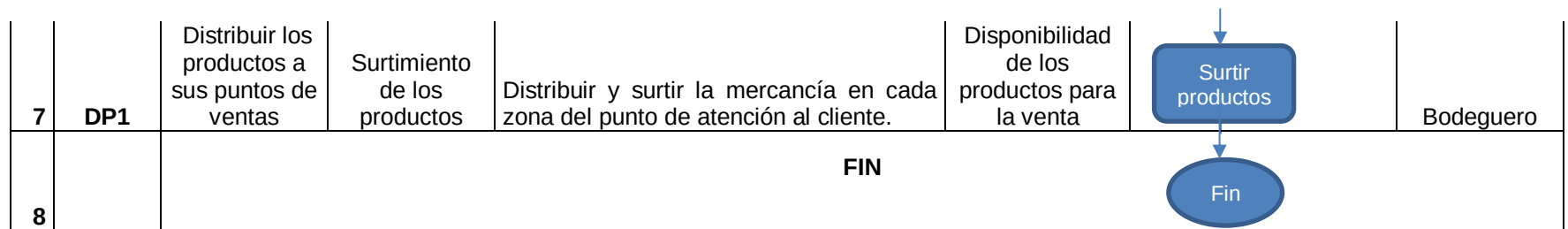
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE NOMINA DE PERSONAL							
FECHA (D/M/A):							
N°	Código	Actividad	Insumos	Descripción de la actividad	Resultados	Diagrama de F.	Responsable
0				Inicio			
1	RNN	Recibir reportes de novedades de nomina	Soporte de novedades	Recibir de las dependencias de la empresa, empleados y/o entes externos de los soportes físicos de las novedades y autorizaciones de deducción por nómina. Verificando información y se encuentra inconsistencias devolver par su corrección.	Conocimiento de las novedades		Administrador
2	IN1	Ingresar novedades	Novedades	Buscar las novedades que se encuentren que aumenten el ingreso y verificar la disponibilidad presupuestal e ingresa novedades al sistema de información.	Realizar cuadre de la nomina		Administrador
3	GN1	Generar nómina	Registro nomina	Proceder a generar el reporte preliminar de nómina, con el fin de verificar la validez de los registros ingresados, realizados por el sistema. En caso de encontrar inconsistencia corregir, generar el nuevo reporte.	Nomina realizada		Administrador
4	OP1	Generar archivo y obligación de pago	Informe de pagos	Generar archivo de nómina de empleados para pago electrónico y obligación de pago y remite archivo al ordenador del gasto.	Documentación y archivo de informe de pagos		Administrador



Fuente: Elaboración propia

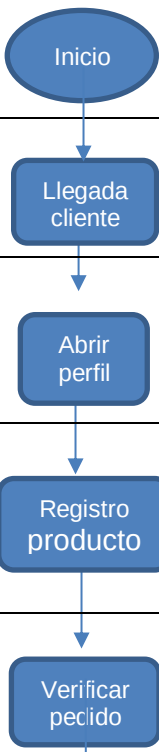
Tabla 26 Proceso Recepción de mercancía

 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO RECEPCIÓN DE MERCANCÍA							
FECHA (D/M/A):							
N°	Código	Actividad	Entradas	Descripción de la actividad	Salida	Diagrama de F.	Responsable
0	Inicio					Inicio	
1	RFP	Recibir la factura del proveedor	Factura del pedido realizado	Llega mercancía y factura de la misma, donde se comprueba, si está en el horario establecido para recibir los pedidos solicitados.	Separar cupo de recibimiento de mercancía	Recibir factura	Bodeguero
2	VRA	Verificar y revisar los artículos relacionados en la factura	Factura del pedido y orden de compra	Toda mercancía que llega al almacén es revisada y verificada, llegado el caso exista una novedad se reporta y se realiza la observación.	Recibimiento de productos en perfectas condiciones	Revisar factura	Bodeguero
3	FSR	Firmar el soporte de recibimiento de mercancía	Factura de compra	Una vez revisada y verificada se procede a firma el pedido como recibido por la persona correspondiente.	Soporte de recibimiento firmado	Firmar factura	Bodeguero
4	OPB	Organizar los productos en la bodega	Productos descargados	El personal de apoyo procede al acomodo de la mercancía de forma ordenada en sus puntos establecidos.	Productos acomodados	Organizar productos	Auxiliares de bodega
5	CLP	Comunicar la llegada del pedido	Entrega de factura de compra	Notificar al administrador que hay mercancía nueva disponible en almacén.	Se informa y contextualiza al administrador	Informar el pedido	Bodeguero
6	IFS	Ingresar la factura al sistema contable	Revisión del pedido	El administrador realiza la revisión del pedido de mercancías solicitados, si se cumplen con los requerimientos, se ingresa la factura al sistema y existencia al producto para la venta al público.	Liquidación de los productos en el sistema contable	Ingresar factura	Administrado



Fuente: Elaboración propia

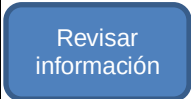
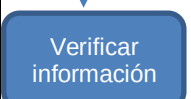
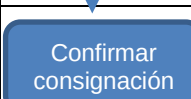
Tabla 27 Proceso Instructivo de atención al cliente

 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO INSTRUCTIVO ATENCIÓN AL CLIENTE FECHA (D/M/A):							
N°	Código	Actividad	Insumos	Descripción de la actividad	Resultados	Diagrama de F.	Responsable
0				Inicio			
1	SBC	Saludar de bienvenida al cliente	Llegada del cliente al local	Se brinda un saludo cortes de bienvenida hacia el cliente y se le pregunta en que se le puede colaborar.	Rompimiento del hielo con el cliente		Vendedor
2	APP	Abrir el perfil en el programa	Equipo y programa contable	Se abre el programa de Word office y se introduce el usuario y la contraseña para poder abrir la venta de punto de ventas.	Acceso al punto de venta del programa		Vendedor
3	RP1	Registrar de productos	Manejo de herramientas tecnológicas	Asesorarse de que cada producto pasado al cliente se encuentre registrado en el punto de venta y preguntarle si desea llevar algún producto más a su compra.	Facturación de los productos		Vendedor
4	VPS	Verificar el pedido solicitado	Lectura del registro de productos	Verificar que todos los productos registrados en el programa se hayan alistado de forma correcta.	Seguridad y comprobación del pedido por el cliente		Vendedor

5	ITC	Informar al cliente el total de la compra realizada	Toral de la compra	Mencionarle al cliente el valor total de su compra y del mismo modo indicarle con qué valor está cancelando su compra para que no existan problemas con las devueltas.	Brindar claridad al valor a pagar	Informar total compra	Vendedor
6	CFC	Cancelar la factura en la caja	factura de venta	Cancelarle al cajero encargado con el ticket de venta, comunicarle el total de la compra realizada por el cliente.	Entregar e informar al cajero de la venta	Cancelar factura	Cajero
7	VDE	Verificar el dinero entregado con el total de la compra	Tiquete de venta y valor entregado	Verificar el total de la compra y el dinero entregado por el vendedor de la factura del cliente.	Cancelación de factura y entrega de devueltas al vendedor	Verificar dinero	Cajero
8	RDC	Rectificar las devueltas del cajero y al cliente	Factura de venta	Rectificar la devuelta a la hora de recibirla y de entregarla al cliente para no exista confusiones.	Entrega de ticket y devueltas	Rectificar devueltas	Vendedor
	SAC	Dar un saludo de agradecimiento al cliente	Mensaje de agradecimiento	Para finalizar, brindar un saludo despedida amable y cortes hacia al cliente para brindar un servicio de calidad.	Finalización de la compra	Mensaje agradecimiento	Vendedor
9		FIN					Fin

Fuente: Elaboración propia

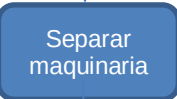
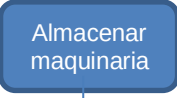
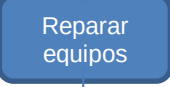
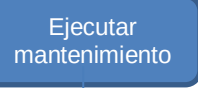
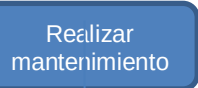
Tabla 28 Proceso Gestión contable y financiera

 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA FECHA (D/M/A):							
Nº	Código	Actividad	Insumos	Descripción de la actividad	Resultados	Diagrama de F.	Responsable
0				Inicio			
1	RI1	Revisar información	Comprobantes contables	Revisar comprobantes de egreso y documentos contables y cierres contables para saber cómo fue el movimiento financiero.	Se valida información de los documentos contables existentes		Administrador
2	VI1	Verificar información	Informes contables	Realizar la gestión contable requerida para el cumplimiento de responsabilidades financieras con los clientes, proveedores y colaboradores.	Se verifica el cumplimiento de las responsabilidades financieras		Administrador
3	CS1	Consultar saldos	Informe bancario	Verificar que la cuenta bancaria de la empresa, tenga efectivo para realizar pagos.	Se confirma que la cta. tenga recursos económicos para proceder con los pagos		Administrador
4	VS1	Verificar saldos	portal transaccional	Consultar la información de las consignaciones recibidas.	Se valida dinero consignado		Administrador
5	CC1	Confirmar consignación	Informe de pagos	5.1 verificar que el cliente realice la consignación en la fecha establecida y anotarlo en la planilla de pagos.	Se confirma consignación		Administrador

				5.2 verificar que cliente no está al día en los pagos de las fechas establecidos.	Se realiza llamada telefónica al cliente para validar posible fecha de pago	Confirmar consignación	Administrador
6	ILC	Registrar información en el libro contable	Libro contable	Consolidar toda la información bancaria, registrada en la cta.	Se obtiene una información organizada en el libro contable	Registras información	Administrador
7	RBG	Realizar balance general	Informe de consignaciones	Realizar informe de los saldos existente en la cta.	Realizar informe financiero donde indique la información de las consignaciones existente	Balance general	Administrador
8	IG1	Informar al gerente	Consignaciones	Realizar un informe donde indique información de detalla de cada una de las consignaciones.	Información de consignaciones existente	Informar al gerente	Administrador
9		FIN					Fin

Fuente: Elaboración propia

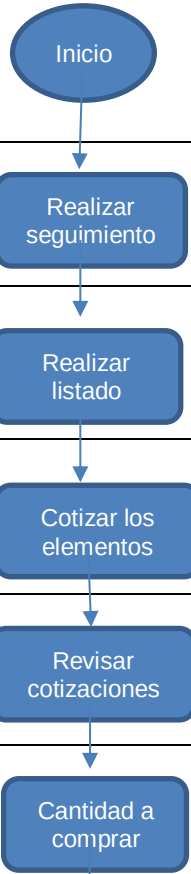
Tabla 29 Proceso mantenimiento de equipos

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO MANTENIMIENTO DE EQUIPOS							
FECHA (D/M/A):							
N°	Código	Actividad	Insumos	Descripción de la actividad	Resultados	Diagrama de F.	Responsable
0				Inicio			
1	SM1	Separar maquinaria	Selección de maquinaria	1.1. Separación de maquinaria que tenga algún defecto que pueda ser reparada. 1 .2 Separar maquinaria que pueda ser reparada y que se pueda utilizar.	Depuración de maquinaria		Bodeguero
2	AM1	Almacenar maquinaria	Maquinaria en proceso de reparación	Realizar mantenimiento a la maquinaria que existe en las instalaciones de la empresa.	Conocer maquinaria existente		Bodeguero
3	RM1	Realizar el Mantenimiento	Cronograma de mantenimiento preventivo	Realizar el mantenimiento preventivo de cada uno de los artículos del establecimiento.	Ejecutar cronograma de actividades		Bodeguero
4	EQ1	Reparar los equipos	Mantenimiento correctivo	Reparar los equipos de la empresa, que estén presentado fallas en la utilización, para así evitar generar reproceso con las máquinas.	Corrección fallas de los equipos defectuosos		Bodeguero
5	EME	Ejecutar Mantenimiento a los equipos	Equipos que requieren mantenimiento	Realizar el mantenimiento preventivo de cada uno de los equipos del establecimiento.	Ejecución del mantenimiento		Bodeguero

6	CRM	Compra de repuestos para el mantenimiento de los equipos	Repuestos para equipos	Comprar repuestos necesarios para el mantenimiento de cada uno de los equipos.	Adquisición de repuestos	Compra repuestos	Bodeguero
7	VRA	Verificar los repuestos adquiridos y la ejecución de actividades preventivas	Ejecución de acciones preventivas de mantenimiento	Validar que cada una de los equipos adquiridos.	Plan preventivo	Verificar repuestos	Bodeguero
8	EBUH	Realizar unas estrategias que ayuden al buen uso de las herramientas	Plan de mantenimiento preventivo	Elaborar un plan de mantenimiento preventivo de equipos.	Ejecución del plan de mantenimiento preventivo	Realizar estrategias	Bodeguero
9		FIN					Fin

Fuente: Elaboración propia

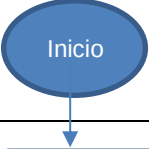
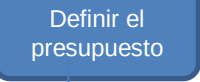
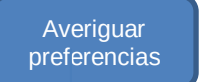
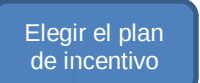
Tabla 30 Proceso sistema seguridad en el trabajo

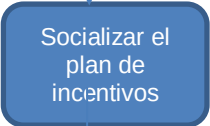
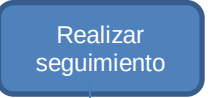
 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO SISTEMA SEGURIDAD EN EL TRABAJO FECHA (D/M/A):							
N°	Código	Actividad	Insumos	Descripción de la actividad	Resultados	Diagrama de F.	Responsable
0				Inicio			
1	RS1	Realizar seguimiento	Formato de seguimiento	Establecer un seguimiento que permita conocer la causa de los accidentes laborales.	Formato diligenciado		Administrador
2	LEC	Realizar listado de elementos a comprar	Conocer los EPP a adquirir	Determinar los elementos que se vayan a comprar.	Listado de elementos		Administrador
3	CEC	Cotizar los elementos a comprar	Enviar el listado de EPP al proveedor para la cotización	Realizar cotización y selección del proveedor con el cual se vaya a hacer contratación para la compra de los elementos.	Recibir del proveedor		Administrador
4	REC	Revisar información de los elementos cotizados	Cotizaciones recibidas	Recibir información de la cotización realizada.	Elegir el proveedor al cual se le va a compra los Epp		Administrador
5	VCE	Verificar la cantidad de elementos a comprar	Número de empleados	Calcular cuantos elementos se pueden comprar con el presupuesto asignado.	Orden de compra		Administrador

6	REC	Recibir los elementos según orden de compra	Orden de compra vs remisión	Validar los elementos comprados.	Verificación de los elementos comprados	Recibir los elementos	Administrador
7	GPE	Generar recibo de pago de los elementos EPP	EPP	Se envía al área encargada el documento para generar pago.	Orden de pago autorizada	Generar recibo	Administrador
8	EEPP	Entregar los EPP	Checklist de EPP	Proporcionar los elementos de protección personal para salvaguardar la integridad física de los trabajadores.	Entrega a cada uno de los empleados de los EPP	Entregar los EPP	Administrador
9	PC1	Programar Capacitaciones	Cronograma de capacitaciones	Instruir al personal sobre las rutas de Evacuación y Salidas de Emergencias.	Listado de asistencia a la capacitación	Programar Capacitación	Administrador
10	PEP	Proponer estrategias preventivas, correctivas y de mejora	Promover reuniones de mejora	Plantear las estrategias para mejorar del programa SST.	Acciones de mejora preventivas y correctivas	Proponer estrategias	Administrador
11		FIN					Fin

Fuente: Elaboración propia

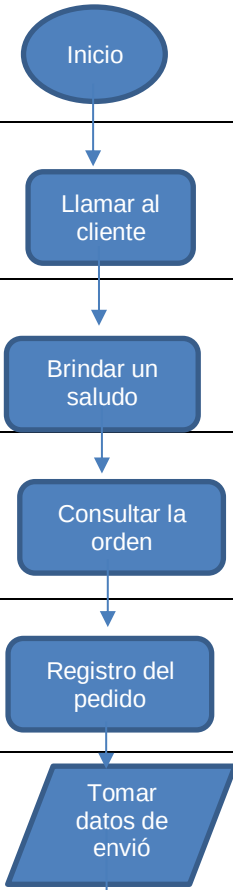
Tabla 31 Proceso Incentivos laborales

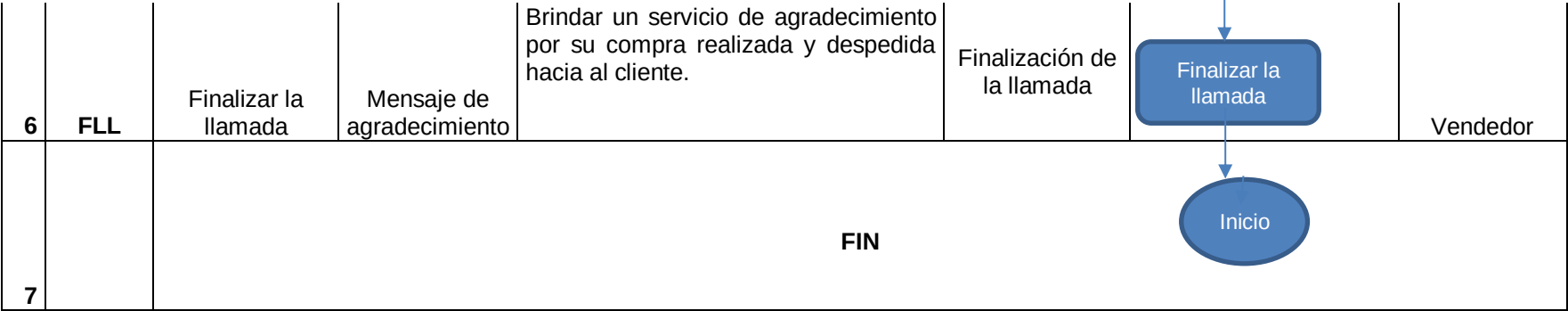
 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO INCENTIVOS LABORALES							
FECHA (D/M/A):							
N°	Código	Actividad	Insumos	Descripción de la actividad	Resultados	Diagrama de F.	Responsable
0				Inicio			
1	DP1	Definir el presupuesto	Presupuesto disponible	Definir qué presupuesto va hacer destinado al plan de incentivos laborales para los colaboradores.	Definir el alcance del incentivo		Administrador
2	PPG	Preguntar al personal sobre sus gustos	Averiguar preferencias	Indagar a los colaboradores para poder conocer los gustos que les permite darles una la información necesaria para dar un incentivo deseado.	Conocer los gustos de los colaboradores		Administrador
3	EPI	Elegir el plan de incentivo	Lista de opciones	Analizar qué tipo de programa es el indicado para ser aplicado al grupo de trabajo de la empresa.	Definir el plan de incentivos		Administrador
4	NPI	Establecer normas del plan de incentivos	Ideas sobre la construcción del plan de incentivos	Definir las normas con las que se calificaran a los colaboradores para poder obtener el incentivo laboral.	Lineamientos de juego		Administrador
5	DID	Diligenciar la información a un documento escrito como soporte	Información completa del plan incentivos	Pasar el documento en un archivo, donde se incluya: 3.1 Resumen del documento 3.2 Propósito del plan de incentivos 3.3 Posibles beneficiarios y condiciones	Redacción de la información en formato escrito		Administrador

				para ser elegible 3.4 Descripción de incentivos y metas a cumplir para obtener el beneficio 3.5 Método de evaluación de los empleados.			Administrador
6	SPI	Socializar el plan de incentivos con los colaboradores	Socialización del plan	Comunicar a través de correo o reunión presencial el plan de incentivos con el fin de que lo reconozcan y se han participes de él.	Firma del personal de mensaje comunicado		Administrador
7	SPI	Realizar seguimiento continuo sobre el plan de incentivos	Indicadores de control	Observar y analizar las conductas a calificar en los colaboradores para saber si se captó el mensaje trasmitido y su fin.	Cumplimento adecuado del plan de incentivos		Administrador
8		FIN 					

Fuente: Elaboración propia

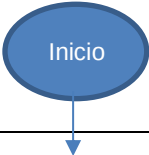
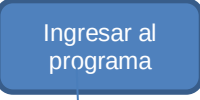
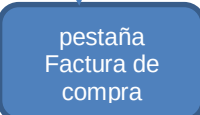
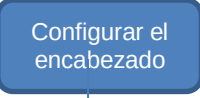
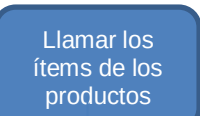
Tabla 32 Proceso Atención cliente telefónicamente

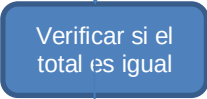
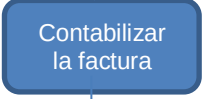
 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE TELÉFONO FECHA (D/M/A):						
	Actividad	Insumos	Descripción de la actividad	Resultados	Diagrama de F.	Responsable
0			Inicio			
1	CTP	Llamar al cliente para la toma de pedido	disponibilidad del teléfono móvil y lista de clientes	Recibir la llamada telefónica del cliente para tomar la solicitud de su pedido.	Llamada al cliente	Vendedor
2	BSC	Brindar un saludo cortes al cliente	el cliente contesta la llamada realizad	Dirigirse hacia el cliente de una forma respetuoso, amable y preguntarle por su nombre para poder dirigirse hacia él.	Establecer comunicación con el cliente	Vendedor
3	COC	Consultar la orden del cliente	Indagar las necesidades requeridas por el cliente	Preguntarle al cliente, que desea llevar o que está buscando para poder ayudarle a suplir su necesidad.	se conoce los productos solicitados por el cliente	Vendedor
4	RP1	Registro del pedido	Sistema contable y factuare	Verificar y registrar los productos tomados del cliente a través de una remisión o el sistema electrónico.	Liquidación de las cantidades solicitadas	Vendedor
5	TDE	Tomar datos de envío	Datos de ubicación del cliente	Solicitar y anotar los datos de envío del cliente atendió, donde se indique el nombre, dirección y número telefónico.	Dirección de envío tomada	Vendedor



Fuente: Elaboración propia

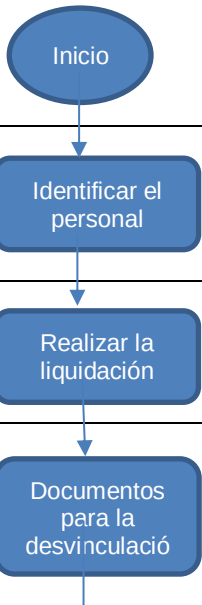
Tabla 33 Proceso Ingreso facturas

 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO INGRESO FACTURAS							
FECHA (D/M/A):							
N°	Código	Actividad	Insumos	Descripción de la actividad	Resultados	Diagrama de F.	Responsable
0				Inicio			
1	UP1	Ingresar al programa	Equipos y sistema contable	Ingresar con el nombre de usuario y contraseña al sistema de venta.	Acceso al sistema contable		Administrador
2	DPF	Dirigirse a la pestaña Factura de compra	Realizar la búsqueda en el programa	Escribir en el buscador factura de compra, dar click y entrar en la pestaña.	Entrar a la pestaña factura de compra		Administrador
3	CEF	Configurar el encabezado de la factura de compra	Ingreso de datos solicitados	Llenar cada uno de los campos solicitados en la factura de compra, tales como la fecha, nombre de la empresa, nombre del proveedor, forma de pago.	Encabezado diligenciado del documento		Administrador
4	LLI	Llamar los ítems de cada uno de los productos solicitados	Revisar la factura de compra	Ingresar cada uno de los productos y cantidades recibidas en la factura.	Ingreso de los productos y dándole disponibilidad de los productos		Administrador

5	VTF	Verificar si el total de la factura es igual a la realizada en la factura	Comparación de factura de compra	Mirar y rectificar que el valor total de los productos, concuerda con el total de la pestaña de la factura de venta.	Verificación de los totales de las facturas		Administrador
6	CF1	Contabilizar la factura	Factura contabilizada en el sistema contable	Dar click en contabilizar y observar que tanto las cuentas, el proveedor y los Iva ingresado sean los mismos de los de la factura de compra.	Factura cargada a la base de datos del sistema		Administrador
7		FIN					

Fuente: Elaboración propia

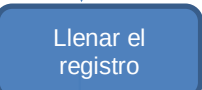
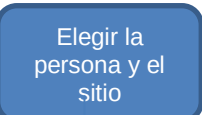
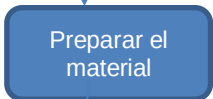
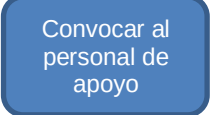
Tabla 34 Proceso desvinculación del personal

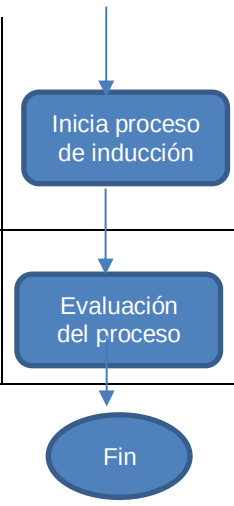
 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL FECHA (D/M/A):							
N°	Código	Actividad	Insumos	Descripción de la actividad	Resultados	Diagrama de F.	Responsable
0				Inicio			
1	IPD	Identificar el personal que se desvinculará de la empresa	Carta de finalización del contrato	1.1 Revisar si la desvinculación se realiza por solicitud voluntaria del trabajador. 1.2 Entregar al trabajador la carta de desvinculación.	Acuerdo entre colaborador y colaborador		Administrador
2	LPS	Realizar la liquidación de prestaciones sociales	Reporte de liquidación	Enviar al Coordinador de Nómina la carta de desvinculación y la historia laboral del trabajador para la liquidación de prestaciones sociales.	Suspensión de prestaciones sociales al colaborador		Administrador
3	DDE	Elaborar documentos para la desvinculación del empleado	Carta de retiro	Elaborar y enviar carta de retiro a la aseguradora.	Retiro de la aseguradora		Administrador

4	LFRC	Realizar liquidación financiera por terminación de Contrato.	Informe de liquidación	4.1 Identificar si el empleado tiene deudas vigentes a favor de la empresa MERK-IDEAL. 4.2 Registrar la fecha de terminación de contrato en el sistema. 4.3 Calcular el valor de la liquidación financiera por terminación de contrato del trabajador a desvincular (PCC). 4.4 Realizar el trámite de cancelación de la liquidación por desvinculación a través del procedimiento de PAGO DE OBLIGACIONES.	Documentación lista para la liquidación	Realizar liquidación	Administrador
5	ELE	Entregar liquidación a empleado desvinculado	Carta de liquidación	5.1 Comunicarse con el empleado desvinculado en la fecha informada, para que se acerque a reclamar la liquidación. 5.2 Entregar al trabajador Tesorería desvinculado, la liquidación y copia de documentos para su firma (PCC).	Liquidación realizada al colaborador	Entregar liquidación	Administrador
6	ADP	Archivar documentación de personal desvinculado	Documentación del personal	Entregar y guardar copia al auxiliar de archivo de toda la documentación firmada para ser archivada en la historia laboral y documentos soportes del área financiera.	Documentar archivos	Archivar documentación	Auxiliar de archivo
7		FIN					Fin

Fuente: Elaboración propia

Tabla 35 Proceso de inducción

 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO INDUCCIÓN							
FECHA (D/M/A):							
N°	Código	Actividad	Insumos	Descripción de la actividad	Resultados	Diagrama de F.	Responsable
0				Inicio			
1	RI1	Llenar el registro de inducción	Tabla de registro	Llenar el formulario de registro de inducción personal.	Lista de asistencia a la inducción		Gestión de talento humano
2	EPS	Elegir la persona y el sitio donde se llevará a cabo el proceso de inducción	Análisis de escenarios y capacidades	Determinar la persona idónea para realizar el proceso de inducción general y específica, en el área correspondiente dependiendo de a donde ingresa el nuevo colaborador.	Establecer el lugar y persona a dictar la inducción		Gestión de talento humano
3	PMA	Preparar el material audiovisual	Elaboración del contenido audiovisual	En un archivo digital incluir: CD empresarial donde se incluirá la bienvenida, historia, Misión, Visión y valores. Además, una copia del reglamento interno del trabajo y reglamento de seguridad y salud en el trabajo.	Finalización del CD empresarial a entregar		Gestión de talento humano
4	CPA	Convocar al personal que apoyara durante el proceso	Personal de apoyo	Elaborar la respectiva notificación al personal que apoyara durante el proceso de inducción específica.	Establecimiento del personal encargado a la inducción		Gestión de talento humano

5	IPI	Inicia el proceso de inducción	Convocatoria de colaboradores a la inducción	Convocar al nuevo colaborador al proceso de inducción.	Entrega de material e información a los colaboradores		Gestión de talento humano
6	EPI	Evaluación del proceso de inducción	Indicadores de control y seguimiento	Al cumplirse el primer mes de haber ingresado el nuevo colaborador a la empresa, realizar la evaluación al colaborador.	Análisis de resultados del proceso de inducción	Evaluación del proceso	Gestión de talento humano
7		FIN					Fin

Fuente: Elaboración propia

13 CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS PARA MERK-IDEAL DEL MES DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2022

Tabla 36 Cronograma para la implementación de manuales. (Datos en miles de pesos)

	Actividad	Periodo																								Presupuesto	Responsable
		Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Socializar los estudios realizados a los directivos.																									\$40.000	Autores de los manuales
2	Socialización del manual de procedimientos a los colaboradores.																									\$40.000	Autores de los manuales
3	Entregar a cada colaborador el manual de funciones y la firma de recibido.																									\$20.000	Administradora de MERK-IDEAL
4	Archivar el documento firmado de cada colaborador para el cumplimiento de las funciones designadas.																									\$0	Administradora de MERK-IDEAL
5	Implementación del manual de procedimiento en cada colaborador.																									\$100.000	Administradora de MERK-IDEAL
6	Revisión y ajustes en cada puesto de trabajo.																									\$80.000	Administradora de MERK-IDEAL
7	Medir si el manual de procedimientos ha mejorado a ser más eficientes.																									\$60.000	Administradora de MERK-IDEAL
8	Retroalimentación en cada uno de los procesos de la empresa.																									\$80.000	Administradora de MERK-IDEAL
	Total																									\$420.000	

Fuente: Elaboración propia

14 CONCLUSIONES

Este proyecto servirá como mejora continua, enfocado en el manual de funciones y de procedimientos como herramientas vitales para el logro de un cambio positivo dentro de la empresa MERK-IDEAL, que permita una funcionalidad administrativa y operativa adecuada dentro de la organización para el año 2023. Permitiendo obtener un diagnóstico interno que busque identificar los procesos y funciones realizadas en el desarrollo de las actividades, para ello se establecerá un cronograma que ayudará a implementar el manual de procedimientos de la empresa para optimizar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procesos; y así documentar las actividades y tareas realizadas en la ejecución de los procesos centrales de la empresa MERK-IDEAL. Esto ayudará a que la organización siga creciendo, permitiéndole a la empresa ganar una mayor participación en el mercado y convirtiéndose en uno de los negocios más reconocidos en el municipio y en el departamento del Cauca. Todo ello, con la ayuda de un estudio de mercado en el entorno de la empresa que permita recolectar la información necesaria que ayuden a tomar las decisiones más acertadas para el logro de los objetivos.

El objetivo principal del manual de funciones, es describir las tareas que deben realizar cada uno de los trabajadores en sus respectivos puestos de trabajo, para así obtener un eficaz desarrollo en las labores de cada uno de los cargos. Realizando capacitaciones que ayuden al colaborador a adquirir nuevos conocimientos para la realización de dichas tareas. El manual de funciones documentado por los autores del proyecto, permitirá a cada empleado conocer el cargo para el cual fue contratado, las responsabilidades y las competencias necesarias para cumplir satisfactoriamente con los objetivos planteados por la empresa; con esto, se podrá contratar el personal adecuado para cada uno de los cargos existentes y disminuir la rotación de los empleados, al tener claro y bien definida las funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados, asegurando que exista una alta productividad, una toma de decisiones más objetiva

que permita definir el rumbo de la empresa y que ayude a determinar las acciones correctivas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos.

Los manuales de procedimientos, permitirán a través de los diagramas de flujo, observar la relación y responsabilidad que contiene cada uno de los cargos existentes en la empresa MERK-IDEAL, contribuyendo a su buen funcionamiento, convirtiéndose en una herramienta vital para supervisar la manera en que se está llevando a cabo el desarrollo de las tareas en la empresa, para estandarizar el desarrollo de las actividades que afecten el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa. El manual de procedimientos ayuda a realizar las tareas que se ejecutan diariamente en las diferentes áreas, permitiendo describir de forma continua y sistemática las acciones para el correcto funcionamiento de la empresa. Con el apoyo de la realización de un benchmarking en el entorno en el que se encuentra la empresa, ayudara a transferir y adoptar las buenas prácticas para la optimización de los procesos.

La implementación de los manuales de funciones y procedimientos generará como resultado la prestación de un mejor servicio hacia los clientes, un ambiente de trabajo agradable, que ayude a la optimización de los recursos disponibles y la reducción en los tiempos de ejecución de las actividades realizadas; evitando duplicidad de tareas que generen pérdidas de tiempo a la empresa, debido a que ya existirá una mayor organización y creando un mayor rendimiento tanto individual como colectivo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Estos manuales le permiten al colaborador conocer de manera clara sus funciones, describiendo el qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe realizarlo, del mismo conociendo los recursos necesarios para el óptimo cumplimiento de la tarea; con el diagnóstico se encontró que la utilización de protocolos de servicio al cliente permitirá estandarizar los procesos que se ejecutan para llevar un orden en el desarrollo de las actividades y estas se realicen de forma eficaz y eficiente.

15 RECOMENDACIONES

Después de haber realizado y establecido los manuales de funciones y de procedimientos, se sugiere que la empresa los socialice y divulgue con todos los colaboradores para que conozcan el objetivo de cada uno de los cargos y su contribución para el logro de los objetivos corporativos de la empresa MERK-IDEAL; así mismo para los cargos expuestos en el manual de funciones de la empresa se sugiere realizar procesos de selección correctos, a través de procesos que permitan descubrir las verdaderas habilidades o falencias de los aspirantes al cargo, para que cumplan con el perfil solicitado.

Se recomienda que MERK-IDEAL implemente el manual de procedimientos para que esta herramienta contribuya a logro de las metas establecidas, esto permitirá identificar los procesos que presentan dificultades al momento de ejecutarlos con el propósito de optimizar recursos y tiempo; para ello los empleados deberán tener presente sus responsabilidades en la realización de cada proceso y así contribuir al mejoramiento continuo que conllevan los cambios internos por nuevas disposiciones o cambios externos debido a las exigencias legales.

Así mismo como revisar los manuales de funciones y procedimientos periódicamente o dependiendo de los cambios que se vayan presentando en la empresa MERK-IDEAL, para garantizar un mejor desempeño de los trabajadores y certificar que se estén realizando plenamente las actividades según las normas internas y externas establecidas; para ello se le debe estar brindando a los empleados capacitaciones correspondiente a las funciones y responsabilidades que requiere cada cargo.

Es importante que el manual de funciones sea utilizado en la organización, ya que ayuda a que la toma de decisiones sea más objetiva, favorece el desarrollo de un

eficiente proceso de selección, evaluación y valoración de cada cargo, proporciona a cada colaborador un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, y favorece el proceso de comunicación, integración y desarrollo.

Por lo tanto en la organización se debe ejecutar el mapa de procesos para que permita generar las soluciones adecuadas a las necesidades de la empresa; con el fin de facilitar la certificación de procesos productivos y de calidad con normas que exige el mercado en la actualidad, esto ayudará a estandarizar sus operaciones, garantizar el cumplimiento de sus objetivos, para así satisfacer los clientes que actualmente tiene la organización y que estos ayuden a referir de manera positiva la empresa y con lo cual aumentarán las oportunidades de acceso a nuevos mercados.

Con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se busca promover el bienestar físico, mental y social de los colaboradores, debido a que este; está encaminado a ofrecer ambientes de trabajo seguros y saludables; para que el trabajador desarrolle estrategias orientadas a la prevención de los peligros y riesgos identificados en los procesos, en pro de la protección de la salud y del bienestar de toda la organización y del medio ambiente.

16 BIBLIOGRAFÍA

- Alles, Marta. (2006). *Selección por competencias*. Granica.
https://www.bivica.org/files/talento-humano_a.pdf
- ANDI. (1 de abril de 2020). Retos 2020: inflación, crecimiento económico y generación de empleo. Asociación Nacional de Industriales.
<https://www.andi.com.co/Home/Noticia/17212-retos-2022-inflacion-crecimiento-econom>
- Ansoff, H. I. (1997). *La dirección estratégica en la práctica empresarial*. Pearson education.
https://www.academia.edu/44513429/Ansoff_La_direccion_estrategica_en_la_practica_empresarial
- Aponte, J. C. (2006). *Administración de personal un enfoque hacia la calidad*. ECOEdiciones.
<https://books.google.es/books?id=1aXmDqJpEc8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- ASTURIAS. (2020). *EL PROCESO CONTROL*. Aguilar.
https://uniasturias.edu.co/wpcontent/uploads/2019/08/9_Informe_de_Gestion_Institucional_2020.pdf
- Blasco Mira, J. E., y Perez Turpin, J. A. (2007). *METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN LAS CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE: AMPLIANDO HORIZONTES*. Granica.
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>
- Carrasco, J. C. (2009). *ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTOS DE TRABAJO EN LA ADMINISTRACION*. Volumen 1. pag 1-50.
<https://revista.cemci.org/numero-2/documentos/doc2.pdf>
- Chávez, L. M. (2015). *Gestión del talento humano*. Espoch.
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccionpublicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano Tercera edición*. McGRAW-HIL.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos - El capital humano de*

las organizaciones. McGRAW-HILL.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recur_sos_humanos_-_chiavenato.pdf

Crespo, J. M. (2015). *Administracion y organizaciones- su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo.* semestre economico.
<https://www.redalyc.org/pdf/1650/165013663004.pdf>

Duhalt, K. (2008). El manual como herramienta de comunicacion. Anagrama.
http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/12.pdf

Gonzales, A. C. (2020). *Proceso administrativo Patria* . Grupo editorial patria.
https://books.google.com.gt/books?id=b8_hBAAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false

Hall, S. P. (1996). *Fundamentos de administración: Conceptos y aplicaciones.* Prentice.Pearson.
<https://books.google.co.ve/books?id=yly3Ak0GLyKC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

JANIER ANDRÉS CARMONA IDROBO. (2019). *Diseño de gestión por procesos para la empresa dimapro ltdA.* universidad del valle. (pp 1-150).
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/17540/CB-0600445.%20SI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Koontz , H., y Heinz , W. (2016). *Administración una perspectiva global.* McGRAW-HILL.
https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

Krauss., D. (1977). *Los manuales de procedimientos en las oficinas publicas.* Programa editorial de la coordinacion de humanidades. McGRAW-HILL.
<http://200.23.113.51/pdf/28518.pdf>

Marín Ortiz , A., y Restrepo Bastidas, J. (2019). *Diseño de los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción y manual de funciones en la empresa MOBARMA S.A.S.* universidad del valle. (pp 1-262).
[file:///C:/Users/Asus/Downloads/CB-0605591%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Asus/Downloads/CB-0605591%20(1).pdf)

Martínez, I. I., y Hernández Carvajal, d. (2019). *manual de funciones y de procedimientos para los cargos administrativos de la empresa auserpub e.s.p. en el año 2019.* universidad del valle. (pp 1-242)
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/19177/0602548.pdf?sequence=1>

- Medina, I. R. (2013). PLANEACION ESTRATEGICA UN PILAR EN LA GESTION EMPRESARIAL. Medina, I. R. (2013). PLANEACION ESTRATEGICA UN PILAR EN LA GESTION EMPRESARIAL. McGRAW-HILL. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24584w/Laplaneacionestrategica.pdf>
- Munch Lourdes, F. (2008). Fundamentos de administracion. Almadia. https://moodle.uneg.edu.ve/pluginfile.php/56003/mod_resource/content/1/fundamentos-de-administracion-munch-garcia%20%281%29.pdf
- POT. (2000-2023). Plan de Ordenamiento Territorial. https://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/46688/pot_2000_idesc/
- Ricalde, M. d. (2014). Proceso administrativo. Editorial digital UNID. <https://books.google.com.ec/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Ricoy, C. J. (1 de enero de 2005). La teoría del crecimiento económico de Adam Smith. la habana, cuba. Economía desarrollo. <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541308001.pdf>
- Santamaría, R. (2017). Factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito sostenido empresarial en las PYMES. Vol. 5. (pp. 105-118) <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215055006008.pdf>
- SRE, S. d. (junio de 2004). GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS. SRE. <https://sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/dgpop/guias/guia01.pdf>
- Torres, M. G. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. Mexico: Panorama editorial S.A. <https://books.google.com.co/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- UAHC. (2019). DESCRIPCIÓN DE CARGOS. Carvajal. <http://www.academia.cl/2021/archivos/rrhh/manual-de-descripcion-de-cargos-uahc.pdf>
- UCBSP. (diciembre de 2007). ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN (pp. 45-54). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331004>

17 ANEXOS

Transcripción de la entrevista realizada a la administradora de la empresa MERK-IDEAL de Santander de Quilichao (Cauca).

Estudiantes de la universidad del Valle (Norte del Cauca), Lina Valencia y Andrés Sterling, del programa de Administración de Empresas (entrevista realizada el 8 de noviembre del 2021)

La persona entrevistada es Lina Carolina Acosta (actual administradora de la empresa MERK-IDEAL).

1- ¿En la actualidad, la empresa MERK-IDEAL como lleva a cabo sus procesos organizacionales en cada área para el óptimo funcionamiento?

R// Los procesos en la empresa MERK-IDEAL se desarrollan bajo la orden y supervisión de la administradora, es decir mi persona, con el fin del generar el óptimo funcionamiento en dicha empresa, pero cabe resaltar que, aunque ya existen colaboradores en cada proceso, no se tienen especificadas cada una de las tareas que se deben de cumplir para su ejecución.

2- ¿Para ti cual es la importancia de los procesos en las organizaciones?

R// En mi opinión, los procesos son herramientas de vital importancia en una empresa, ya que estos son los que permiten que los objetivos se cumplan a cabalidad, debido a que cada uno de los procesos son piezas que conforman el engranaje que necesita la empresa para ponerse en marcha.

3- ¿Cuál es el significado de un manual para ti?

R// Un manual en mi concesión, es un instrumento que permite establecer un paso a paso a seguir para el cumplimiento de una tarea o función, ayudando así a comprender de una mejor manera el funcionamiento de algo en específico.

4- ¿Para ti que es un manual de funciones?

R// Es un libro donde se describe de forma clara y concisa, las labores que se deben de ejecutar en un puesto de trabajo, identificando de tal modo un responsable en la ejecución de las labores.

5- ¿Para ti que es un manual de procedimientos?

R// Para mí el manual de procedimientos permite describir el paso a paso que se debe de realizar para el cumplimiento de una tarea, permitiendo así estandarizar los procesos que se ejecutan en la empresa.

6- ¿Qué tan importante sería un manual de funciones y procedimientos dentro de la empresa MERK-IDEAL?

R// Serian muy importante, debido a que son los mejores instrumentos que permitirán crear un plano en particular de cada una de las actividades que se llevan a cabo a dentro y fuera de la organización, ayudando a tener una visualización, control y cumplimiento efectivo de las mismas.

7- ¿Existen procesos de selección de personal para la vinculación de nuevos

aspirantes a la empresa MERK-IDEAL?

R// No, en la actualidad la contratación de personal se realiza de forma ágil pero no acertada, ya que, aunque se contrata para cubrir o reforzar el puesto de un proceso, no se analiza si las cualidades y destrezas del aspirante son idóneas para dicho cargo.