

**DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CON ENFOQUE EN PROCESOS  
PARA LA EMPRESA PELÍCULAS FLEXOGRÁFICAS S.A.S**

**CAMILA ANDREA MORENO ENCISO**

**Informe de pasantía para optar el título de  
INGENIERA INDUSTRIAL**

**Tutor**

**SANDRA XIMENA TRUJILLO MORENO**

**Ingeniera Industrial**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA**

**FACULTAD DE INGENIERÍAS**

**PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**BOGOTA D.C**

**2024**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

---

Sandra Ximena Trujillo Moreno  
Firma del director

---

Nombre  
Firma del presidente jurado

---

Nombre  
Firma del Jurado

---

Nombre  
Firma del Jurado

Bogotá D.C Junio del 2024

## **DIRECTIVOS DE LA UNIVERSIDAD**

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

**Dr. Mario Posada García-Peña**

Consejero Institucional

**Dr. Luis Jaime Posada García-Peña**

Vicerrectora Académica

**Dra. María Fernanda Vega de Mendoza**

Vicerrector Administrativo y Financiero

**Dr. Ramiro Augusto Forero Corzo**

Vicerrectora de Investigaciones y Extensión Dra.

**Dra. Susan Margarita Benavides Trujillo**

Secretario General

**Dr. José Luis Macias Rodríguez**

Decana de la Facultad de Ingenierías

**Ing. Naliny Patricia Guerra Prieto**

Director de Programa de Ingeniería Industrial

**Ing. Mónica Yinette Suárez Serrano**

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores

## TABLA DE CONTENIDO

	pág
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>8</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>9</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>12</b>
<b>3. DELIMITACIÓN DEL TRABAJO</b>	<b>13</b>
<b>4. OBJETIVOS</b>	<b>14</b>
4.1 Objetivo General	14
4.2 Objetivos específicos	14
<b>5. ANTECEDENTES</b>	<b>15</b>
<b>6. MARCO REFERENCIAL</b>	<b>16</b>
<b>6.1 Marco conceptual</b>	<b>16</b>
<i>6.1.1 Pyme</i>	<i>16</i>
<i>6.1.2 Gestión documental</i>	<i>17</i>
<i>6.1.3 Lineamientos</i>	<i>17</i>
<i>6.1.4 Proceso</i>	<i>17</i>
<i>6.1.5 Logística</i>	<i>17</i>
<i>6.1.6 Cuellos de botella</i>	<i>17</i>
<i>6.1.7 Productividad</i>	<i>17</i>
<i>6.1.8 Eficacia</i>	<i>17</i>
<i>6.1.9 Eficiencia</i>	<i>18</i>
<i>6.1.10 Efectividad</i>	<i>18</i>
<i>6.1.11 Procedimiento</i>	<i>18</i>
<b>6.2 Marco Teórico</b>	<b>18</b>
<i>6.2.1 Teoría de la organización y estructura organizacional</i>	<i>18</i>
<i>6.2.2 Gestión Estratégica</i>	<i>19</i>
<i>6.2.3 Gestión por Procesos</i>	<i>19</i>
<i>6.2.4 Rediseño Organizacional y Enfoque en Procesos</i>	<i>20</i>
<b>7. METODOLOGÍA</b>	<b>21</b>
<b>8. DESARROLLO</b>	<b>22</b>
8.1 Manual de procesos	25
8.2 Políticas de ventas	42
<b>9. CONCLUSIONES</b>	<b>60</b>
<b>REFERENCIAS</b>	

¡Error! Marcador no definido.

## LISTA DE FIGURA

	pág
Figura1.Diagrama de Ishikawa	11
Figura 2. Matriz DOFA	22

## LISTA DE TABLAS

	<b>pág</b>
Tabla 1. Clasificación del tamaño empresarial	16

## INTRODUCCIÓN

En un ambiente económico con altos niveles de competitividad y dinámico, las organizaciones deben adaptarse y evolucionar para mantener su relevancia y eficiencia. Películas Flexográficas S.A.S., una compañía comercializadora de películas de polipropileno y empaques al vacío, se enfrenta a la necesidad de optimizar sus operaciones y mejorar su capacidad de respuesta al mercado.

Para lograr esto, la empresa ha decidido reestructurar su enfoque organizacional en procesos. Una estructura organizacional adecuada es fundamental para el rendimiento de una compañía. Este trabajo se focaliza en la planeación de una estructura que no solo soporte las actividades actuales de Películas Flexográficas S.A.S., sino que también facilite la integración de sus procesos clave, promoviendo una mayor eficiencia operativa, una mejor calidad en sus productos y una mayor satisfacción del cliente.

El enfoque en procesos implica una reorganización que modifica la tradicional jerarquía funcional para centrarse en los flujos de trabajo y las comunicaciones entre diferentes áreas de la empresa. Lo anterior, permite identificar y eliminar reprocesos, mejorar la relación y trabajo en equipo, y alinear de forma óptima los recursos y competencia de la empresa.

En consecuencia, este documento expone un análisis detallado de la condición actual de Películas Flexográficas S.A.S., incluyendo sus desafíos y oportunidades, en el que se plantea una estructura organizacional basado en procesos, diseñado para optimizar el rendimiento y la agilidad de la empresa. Además, se realiza el manual de procesos y procedimientos estandarizando las actividades realizadas en la compañía junto con esto el manual de cargos y funciones recomendando la implementación de estos discutiendo los beneficios esperados.

El rediseño de la estructura organizacional con un enfoque en procesos no solo promete mejoras operativas para Películas Flexográficas S.A.S., sino que también constituye un paso estratégico hacia la consolidación de su posición en el mercado. Por lo anterior, a través de este trabajo, se espera contribuir a la construcción de una organización más eficiente, adaptable y orientada al cliente.



## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el país la capacidad empresarial pyme está representada en un 95.3% por microempresas, 3,5% pequeñas empresas, mientras que las medianas un 0.9%, de las cuales el 24.7 % están ubicadas en la ciudad capital. [1] Dichas empresas deben afrontar numerosos desafíos para mantenerse en el mercado y poco a poco lograr su crecimiento. Uno de estos es la informalidad en la que se desarrollan y permanecen algunas PYMES, donde a sus registros y gestión documental no le dan la importancia que requiere, generando pérdida de control de documentos, dificultando la toma de decisiones y evitando la eficiencia en los procesos generando cuellos de botella.

Inclusive una adecuada gestión documental debe iniciar desde la planeación de una empresa, para llevar un registro histórico de la organización, de sus procesos y cómo deben ser realizados, permitiendo mejorar el flujo productivo. Las empresas no dedican el tiempo necesario planificando correctamente, siendo este trabajo, probablemente, uno de los más importantes, pero menos entendidos, que debe realizar el área gerencial. [2]

Si bien ahora existen diferentes empresas líderes en Colombia que proponen brindar ayuda en el fortalecimiento de la gestión documental, las empresas pymes no cuentan con una condición económica que priorice este proceso ya que no lo ven estrictamente necesario anteponiendo las necesidades de producción para darle satisfacción al cliente en el ahora, sin contar con un plan a futuro que las haga sostenibles y fuertes a un crecimiento.

Sumado a lo anterior las pymes se enfrentan a distintas problemáticas en Colombia, la gestión del stock de inventario está directamente relacionada con la carencia de medios, aunque afortunadamente los avances en el área de tecnologías de la información permiten desarrollos de software para el manejo y control de bodega de una manera más efectiva y asequible para las PYMES, sin embargo, restarle importancia al transporte es otra problemática frecuente. La mayoría de las PYMES enfocan un gran porcentaje de recursos en el producto y en su mejora continua, sin tener en cuenta la importancia del transporte y la logística, que hace parte del proceso productivo para hacer llegar dicho producto a su destinatario por lo cual para el cliente el transporte también hace parte del producto, si un producto no llega en el tiempo y condiciones estipuladas baja la calificación que el cliente tiene hacia la empresa en general.[3]

Además, subestimar el costo de no planear adecuadamente debido a la falta de información suficiente repercute negativamente; así como no dedicar tiempo suficiente a planificar la logística

resulta en costos elevados por servicios urgentes y almacenajes innecesarios para necesidades imprevistas. Por ende, la trazabilidad externa e interna es fundamental para contar con información precisa que permita atender mejor a los clientes y tomar medidas preventivas, pero en muchas PYMES, el control sobre la ubicación de productos y pedidos es precario, independientemente de si están dentro o fuera de sus instalaciones. [3]

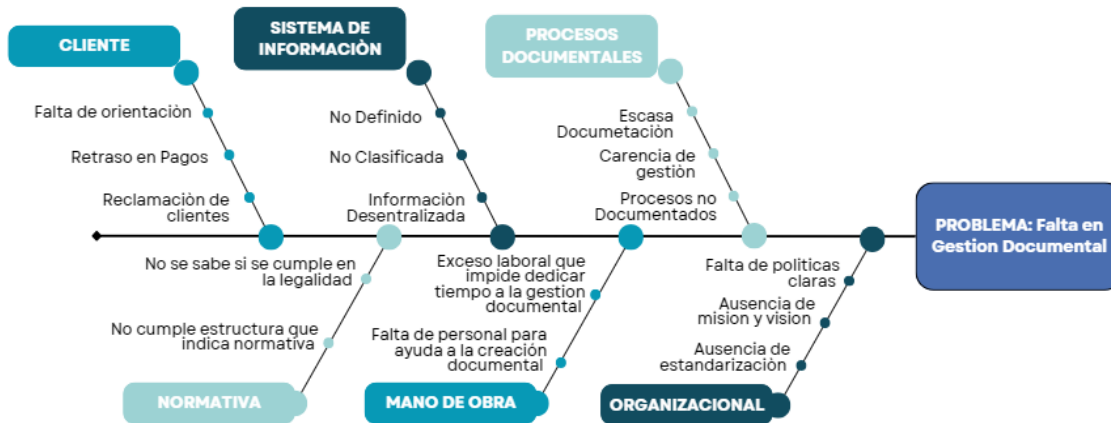
La gestión de almacenamiento es otra área problemática, con un presupuesto limitado, las PYMES intentan cubrir todas las tareas posibles para reducir gastos, evitando tercerizar con un operador logístico, sin importar que la experiencia de este traiga consigo mayores beneficios. En cambio, asumen labores para las que no están completamente capacitadas. En cuanto a la formación del personal, las restricciones económicas a menudo significan que un trabajador se dedica a múltiples actividades simultáneamente, impidiéndole especializarse y optimizar la logística en la empresa. [3]

Considerando lo anterior, Películas Flexográficas S.A.S., una empresa ubicada en la ciudad de Bogotá y categorizada como PYME, que enfrenta estas problemáticas en su actividad productiva de comercialización y distribución de materias primas plásticas para el empaque y etiquetado de alimentos, principalmente en polipropileno y empaque al vacío, que inició operaciones en 2016 y cambió de razón social en mayo del año 2023, debe abordar estos desafíos competitivos para fortalecer su competencia y posicionamiento en el mercado.

Conforme a ello, algunos desafíos identificados y analizados se representan en el siguiente diagrama de Ishikawa Figura 1, donde se observan las causas y elementos internos que llevan a una falta de gestión documental en la empresa.

Figura1.

Diagrama de Ishikawa



*Nota.* En la figura 1, se puede observar el diagrama de Ishikawa planteado para Películas Flexográficas s.a.s

En el factor organizacional sobresale la ausencia de misión y visión, sin estas no se cuenta con unas políticas claras para así lograr una sinergia, realizando procesos sin estandarización en los cuales se generan reprocesos y errores a los que se dificulta realizar seguimiento dando soluciones sin registro, sin tener en cuenta la mejora continua y calidad en el proceso, sumado a esto la falta de documentación da paso a vacíos en los cuales se pueden incumplir normativas que llegaron a afectar la relación con el cliente. ()

## **2. JUSTIFICACIÓN**

La gestión documental es un componente fundamental de cualquier operación o proceso eficiente, de una mejora continua, de la implementación de sistemas que perduren a través del tiempo y del crecimiento empresarial. La empresa películas flexográficas s.a.s requiere una estrategia general a partir de la gestión documental que permita fortalecer la productividad y reducción eventual de cuellos de botella en sus procesos, ya que un sistema de gestión documental ineficiente puede generar costos innecesarios y ralentizar los procesos evitando un crecimiento constante y sólido a futuro.

Es por esto que el análisis de su documentación y una correcta gestión permitirá identificar áreas de mejora en la recopilación, almacenamiento y distribución de información conduciendo a una operación más eficiente y ágil sin dejar a un lado el cumplimiento normativo y legal siendo crucial para el entorno empresarial actual en donde las certificaciones no son solo para cumplimiento de una normativa sino para tener ventajas competitivas en el mercado como el aumento de la fidelización, mayor eficiencia operativa y abre las puertas a una cultura de mejora continua.

De modo que la estandarización de procesos y procedimientos están ligados directamente a la mejora de la competitividad de la empresa en el mercado proporcionando oportunidades de evaluar resultados tangibles a través de la implementación de recomendaciones específicas en sus sistemas de gestión documental y el impacto que este tiene al dar a conocer el funcionamiento interno.

### **3. DELIMITACIÓN DEL TRABAJO**

El siguiente trabajo de grado de pasantía, se llevó a cabo con el acompañamiento orientación y dirección de la empresa Películas Flexográficas s.a.s la cual facilitó la información de los datos operacionales y documentación existente de su operación en la venta y distribución de materias primas plásticas para el empaque y etiquetado de alimentos con especialidad en polipropileno y empaque al vacío ubicada en la ciudad de Bogotá, Colombia, localidad Rafael Uribe Uribe.

El periodo de esta pasantía fue de enero de 2024 a junio de 2024 (6 meses), con el objetivo de realizar un diseño con la estructura organizacional enfocado a los procesos de la empresa relacionados con la actividad económica, como compra, venta , importación entre otros documentos.

Por último, mediante el análisis de la gestión documental que lleva la empresa se evaluaron las mejoras que se podían realizar y tomas de decisiones para optimizar los procesos.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 Objetivo General**

Establecer una estructura organizacional óptima para Películas Flexográficas S.A.S., integrando un enfoque basado en procesos que permita mejorar la eficiencia operativa, la claridad en las funciones y la optimización de recursos dentro de la empresa.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Definir y documentar la misión y visión de la empresa, así como el mapa de procesos clave, para alinear la estructura organizacional con los objetivos estratégicos de Películas Flexográficas S.A.S.
- Desarrollar un manual de procedimientos que estandarice y optimice las actividades operativas y administrativas, promoviendo la eficiencia y la consistencia en la ejecución de los procesos.
- Elaborar un manual de cargos y funciones que especifique claramente las responsabilidades y expectativas de cada puesto dentro de la empresa, mejorando la comunicación y facilitando la gestión del talento humano.

## 5. ANTECEDENTES

A pesar de que las pymes son el principal eje de la capacidad empresarial en Colombia, la tasa de supervivencia en el mercado a 5 años es de un 33.5% [4]. Para este tipo de empresas los procesos administrativos pasan a un segundo plano por inexperiencia, falta de capital, el enfoque a la producción y el proceso de ventas dejando la gestión de documentación en segundo plano. En la estructura operacional de las microempresas no se privilegia el pensamiento del mediano o largo plazo, lo cual incluye acciones encaminadas a la planeación estratégica, tales como definir un norte claro y comprender en qué áreas se es particularmente bueno, así como el desarrollo de programas de productividad y el análisis de la competencia [5]

Por otro lado, en la evaluación a empresas pymes del sector financiero se determinó que la sensibilización del personal es esencial siendo el primer paso del éxito en el accionamiento y realización del sistema de gestión documental, generando ventajas competitivas hacia un adecuado manejo de información. [6]

Cabe destacar las determinaciones a considerar por las empresas teniendo en cuenta ciertos aspectos para los centros documentales dentro de las organizaciones, tales como:

- Con el fin de dar un correcto uso a la documentación ya sea por personas internas o externas de la organización de debe dar respuesta a las diferentes necesidades que se planteen [7]
- Generar fichas o sistemas de codificación que permitan una ubicación efectiva de la documentación permitiendo el uso. [7]
- En lo posible contar con un software que optimice las tareas. [7]

Desde sus inicios la empresa Películas Flexográficas s.a.s se ha fijado como meta el crecimiento y fortalecimiento dentro de la industria, pero ha dejado de lado una correcta gestión documental. Es por esto que el proceso productivo en enero del 2023 se llevaba a cabo con la información que se tenía a la mano, no contaba con una planificación estratégica ni procedimientos documentados y estandarizados, a pesar de que la planta de empleados no supera a las 8 personas, no contaba con la descripción de cargos y funciones lo que llevaba a incurrir en reprocesos, demoras y errores logísticos que dificulta el crecimiento adecuado en el mercado

## 6. MARCO REFERENCIAL

### 6.1 Marco conceptual

Los siguientes conceptos claves son necesarios para entender y abordar el diseño de una estructura organizacional orientada a procesos, permitiendo a las organizaciones estructurarse en torno a funciones específicas y al mismo tiempo centrarse en los flujos de trabajo y las actividades esenciales que crean valor para el cliente.

Este marco conceptual proporcionará una guía sólida para la propuesta de reestructuración de la compañía, esperando un cambio positivo y significativo a la mejora de la competencia operativa y la satisfacción del cliente de Películas Flexográficas S.A.S. en el mercado.

#### 6.1.1 Pyme

Corresponde al término implementado para denominar a las micro, pequeñas y medianas empresas, las cuales se clasifican según los criterios expresados en la Tabla 1

**Tabla 1**

Clasificación del tamaño empresarial

SECTOR	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA
<b>Manufacturero</b>	Inferior o igual a 23.563 UVT.	Superior a 23.563 UVT e inferior o igual a 204.995 UVT.	Superior a 204.995 UVT e inferior o igual a 1 '736.565 UVT.
<b>Servicios</b>	Inferior o igual a 32.988 UVT.	Superior a 32.988 UVT e inferior o igual a 131.951 UVT.	Superior a 131.951 UVT e inferior o igual a 483.034 UVT.
<b>Comercio</b>	Inferior o igual a 44.769 UVT.	Superior a 44.769 e inferior o igual a 431.196 UVT.	Superior a 431.196 UVT e inferior o igual a 2 '160.692 UVT.

*Nota.* en la tabla 1 se observa la clasificación empresarial de acuerdo con el tamaño y al sector.

Extraído. *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo/mipymes/*, «*DECRETO 957 DE 05 JUNIO DE 2019,*» [En línea]. Available: <https://www.mipymes.gov.co/temas-de-interes/definicion-tamano-empresarial-micro-pequena-median>. [Último acceso: 02 11 2023].



### ***6.1.2 Gestión documental***

Manera estratégica para dar un adecuado tratamiento a la información documentada en una compañía, tanto producida como recibida por esta; con el fin de categorizar, ayudar a una planeación, correcto almacenamiento y depuración estandarizada y jerarquizada de los documentos en la operación. [8]

### ***6.1.3 Lineamientos***

Son directrices que se deben tener en cuenta en las empresas al momento de la gestión documental de manera adecuada y estructurada, al igual que son considerados buenas prácticas aplicadas en los procesos establecidos permitiendo una evolución en la gestión documental. [9]

### ***6.1.4 Proceso***

Serie de actividades programadas que requieren la participación del recurso humano y recurso material para conseguir un objetivo coordinado y previamente planteado. [10]

### ***6.1.5 Logística***

Actividad en la cual se realiza la programación, gestión y seguimiento del almacenamiento de bienes en la cadena de suministro sin dejar a un lado el envío de estos productos o las materias primas vinculadas en la operación de la forma más eficiente posible [11]

### ***6.1.6 Cuellos de botella***

Cualquier acción, elemento o actividad que afecte disminuyendo la productividad del proceso. [12]

### ***6.1.7 Productividad***

Es el desarrollo de las actividades en un periodo específico y con un monto de bienes destinados para la misma, tener en cuenta la productividad que tiene la organización ayuda para la optimización de los procesos [13]

### ***6.1.8 Eficacia***

Capacidad de lograr con éxito los resultados previamente establecidos cumpliendo con los objetivos planteados. Para la gestión documental la eficacia implica el lograr una organización, almacenamiento y recuperación de documentos de manera eficiente [14]

### ***6.1.9 Eficiencia***

Para la eficiencia es muy importante la primera etapa de la planeación es cuando se asignan los recursos al proyecto y que este sea realizado en el tiempo y con los materiales designados en la planeación es donde se ve la eficiencia de dicho proceso [15]

### ***6.1.10 Efectividad***

Ocurre cuando la eficiencia y eficacia se ven reflejados al mismo tiempo durante la implementación de un proceso, estrategia, proyecto o programa, es decir, es una sumatoria de estos dos factores para lograr el efecto deseado [15]

### ***6.1.11 Procedimiento***

Pasos necesarios en cada etapa de un proceso para la obtención de un producto final

## **6.2 Marco Teórico**

Con lo expuesto previamente en el marco conceptual y con el fin de apoyar al desarrollo de la metodología propuesta se detallarán con mayor precisión los términos mencionados

### ***6.2.1 Teoría de la organización y estructura organizacional***

Según el libro "Teoría y diseño organizacional" de Richard L. Daft la teoría organizacional brinda los recursos para examinar y comprender de qué forma las empresas con gran poder adquisitivo y robustas pueden fracasar en un corto tiempo y como empresas pyme crecen a pasos agigantados y perduran con el pasar de los años, mediante la explicación de hechos ocurrido con anterioridad y previendo lo que sucedería en el futuro de las compañías con el objetivo de gestionar las organizaciones de manera más eficiente. [16]

Sumado a lo anterior para lograr una óptima división, agrupación y coordinación de las tareas en una empresa se debe contar con una estructura organizacional, en la cual se establezca un orden jerárquico asegurando una correcta comunicación, roles y responsabilidades en las labores empresariales. Una estructura organizacional adecuada es fundamental, ya que esta es la que influye en el comportamiento de los empleados, en la eficiencia de los procesos y en la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos.[17]

### **6.2.2 Gestión Estratégica**

Las teorías de gestión estratégica y organizacional son una herramienta que permite llegar a los objetivos de la organización. Una de estas teorías es la teoría de la gerencia estratégica la cual planifica y gestiona el futuro de una organización, involucrando la misión, visión, objetivos políticas y estrategias; esta determina un proceso continuo que evalúa y controla el negocio y las industrias en las que está involucrada la organización. [18]

Cabe mencionar la teoría de la planeación estratégica que se orienta en el desarrollo de estrategias a largo plazo y carece de flexibilidad ante los cambios según "Alfred Chandler (1962)" luego de un estudio de empresas ferrocarriles en USA, estableció que una compañía debe estar en afinidad con su estructura organizacional para lograr alcanzar el éxito a largo plazo puesto que la estructura organizacional debe ser el producto de su estrategia y no al contrario. [19]

A diferencia de la teoría de la estrategia emergente que se basa en la idea de la adaptación continua a su entorno sin dejar a un lado la importancia de la planeación estratégica sino viéndolo como parte dentro del proceso de ajuste y adaptación constante. [19]

### **6.2.3 Gestión por Procesos**

Luego del establecimiento de la dirección y objetivos a largo plazo para una organización se debe evaluar los procesos internos asegurando que sean acordes a la dirección y objetivos planteados, la gestión por procesos es una herramienta clave y eficaz para la gestión empresarial establece la dirección y los objetivos a largo plazo de la organización, mientras que la gestión por procesos optimiza los procesos internos para asegurar que estos objetivos se logren de forma eficiente y efectiva, siendo ambos enfoques se complementan y son esenciales para el éxito organizacional. [20]

Es importante, contar con instrumentos para la optimización de los recursos y procesos, aumentando la productividad y reduciendo costos basándose en los principios de eficiencia operativa y administrativa, como reducir costos sin afectar la calidad de servicio a través de la eliminación de procesos redundantes en la búsqueda de la mejora continua o la gestión de procesos estableciendo procesos claros que se relacionen entre sí y documentados para facilitar la

capacitación de empleados minimizar errores y asegurar la consistencia en la entrega de productos o servicios y que permiten establecer estructuras organizacionales fuertes. [21]

#### **6.2.4 Rediseño Organizacional y Enfoque en Procesos**

Las modificaciones en la dirección y en los objetivos de la empresa conllevan distintas maneras de entender la actividad empresarial, destacando la importancia de la gestión por procesos, por esto se hace necesario realizar rediseños organizacionales para mejorar el rendimiento. Por consiguiente, elegir una estructura que defina estas nuevas responsabilidades, tareas y relaciones debe estar directamente vinculado con diversos factores para favorecer el flujo de la información, toma de decisiones más acertadas y definir responsabilidades en los niveles de coordinación. A la anterior representación gráfica se le denomina Organigrama y esta estructura nace en 1855 con Daniel McCallum. [22][23]

De la misma forma y en busca de una mejora continua basados en la gestión por procesos es necesario evaluar cada uno de los procedimientos que conforman la organización entendiendo su propósito y vínculo con la finalidad empresarial, para el manejo de esta información se desarrollan los manuales de procesos y procedimiento implementando un sistema de control interno que permita el seguimiento adecuado a los procesos de calidad y mejorar la eficiencia.[24]

## 7. METODOLOGÍA

El desarrollo del proyecto se llevará a cabo en tres fases mediante el tipo de investigación descriptiva de campo o cualitativa, donde los datos recolectados y analizados fueron obtenidos durante el desarrollo de la pasantía realizada en la empresa Películas Flexográficas sas.

Posterior de la recolección de información a partir de conversaciones con el gerente y la auxiliar administrativa para conocer el proceso productivo de la empresa y su contexto se definieron 3 fases para el desarrollo de este

**Fase 1. Fase de diagnóstico:** Se desarrolla una matriz DOFA que da como resultado la estructuración para definir la misión y la visión de la empresa, seguido a esto se planteó el seguimiento de los procesos actuales obteniendo como resultado la creación de un mapa de procesos, en la que se identificaron los procesos claves.

**Fase 2. Fase de Diseño de Estructura organizacional:** Se desarrolla un Manual de procedimientos estandarizado que optimiza las actividades operativas y administrativas, de la organización.

**Fase 3 Fase de Elaboración:** Se estructura un manual de cargos y funciones con las responsabilidades y expectativas de cada puesto dentro de la empresa, mediante la recolección de información con los empleados para comprender las responsabilidades de cada puesto y definir el organigrama con el orden jerárquico de la empresa.

Las fuentes de investigación para el desarrollo de la pasantía fueron, director de pasantía de la empresa Películas Flexográficas S.A.S, orientadora de la Fundación Universidad de América, leyes y documentación sobre gestión documental en pymes y trabajos existentes vinculados a este tema

## 8. DESARROLLO

En la fase de diagnóstico para el desarrollo de la pasantía inicialmente se lleva a cabo una entrevista al gerente y auxiliar administrativo donde se busca entender los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa y en qué condiciones, dando una contextualización al proceso productivo que allí desarrollan.

De dicha entrevista se logra recolectar una visión integral de los factores internos y externos que afectan el desempeño de la compañía los cuales quedaron plasmados en el siguiente DOFA.

Figura 2.

Matriz DOFA



*Nota.* La figura muestra la Matriz DOFA implementada en la empresa películas flexográficas s.a.s

En las fortalezas se encuentra el mercadeo de productos nuevos buscando ampliar la variedad en el inventario, sin dejar a un lado la relación calidad precio así los productos poseen un precio considerable sin disminuir la calidad, ser un proveedor local sin necesidad de realizar los trámites de importación es otro punto que caracteriza a Películas Flexográficas s.a.s en el mercado.

A pesar de contar con variedad de mercancía la cantidad por referencia en stock que se puede almacenar es reducida en comparación a las empresas que se encuentran en el mercado ya que tienen una infraestructura que les permite mayor cantidad de bodegaje, sumado a esto y las nuevas costumbres que van direccionada a una sostenibilidad la empresa aún no cuenta con una línea de plásticos eco-amigables y con el mercado creciendo en varias ocasiones el cliente se siente en desatención, no contar con una estructura organizacional definida afectando la comunicación interna por falta de lineamientos y visión conjunta, sumado a esto los reprocesos generados por falta de estandarización en los procedimientos dejando lugar a dudas y errores en la ejecución puntos importantes a considerar si se está buscando una mejora en los procesos.

Las oportunidades van desde la normativa alimentaria la cual exige la calidad y tipo en los empaques, áreas en las cuales Películas Flexográficas cuenta con fortalezas, hasta las alianzas estratégicas que empresas del sector puede llegar a ofrecer para implementar en cualquier proceso, el comercio electrónico que va en aumento el cual puede ser implementado para vender productos como para aumentar ventas de clientes que indirectamente beneficia a la compañía si la relación con el cliente es sólida y certificaciones como la iso 9001 con los beneficios que trae consigo.

Finalmente, las amenazas mencionadas fueron la variabilidad del dólar dado que las operaciones en la empresa se manejan en dicha divisa y el sistema de pago es según la TRM dada por el Banco de la República del día en que se realiza el pago y así como el precio puede ser favorable como no, los costos de las resinas implementadas como materia prima para las películas de polipropileno pueden poner en riesgo una de las fortalezas de la compañía que es relación calidad precio y por último los cambios en las políticas ambientales ponen en riesgo la comercialización de los plásticos de un solo uso que para este momento es el producto que se comercializa en Películas Flexográficas s.a.s.

Teniendo en cuenta lo anterior y para evitar una falta de identidad institucional ya que no contaban con misión y visión alineadas con políticas y objetivos de la empresa, se proponen las siguientes declaraciones estratégicas:

**Misión:** Comercializar películas de propileno siguiendo estrictos controles de calidad satisfaciendo las necesidades específicas de nuestros clientes en la industria de empaques flexibles

**Visión:** Ser reconocidos en 2030 como líderes en la importación de películas de propileno, destacándose por nuestra innovación, calidad excepcional y compromiso inquebrantable con la satisfacción del cliente

**Valores:**

**Integridad:** Obrar con coherencia, honestidad y respeto demostrando nuestros fuertes valores morales en cada una de nuestras acciones.

**Lealtad y sentido de pertenencia:** Compromiso con nuestros colaboradores pensando en su desarrollo integral y de nuestros colaboradores con el crecimiento y mejora de la compañía.

**Calidad:** Brindar productos que superen las expectativas del cliente siempre en busca de una mejora continua y dando soluciones oportunas.

**Empatía:** Con nuestros colaboradores, accionistas, comunidades, proveedores y clientes reconociendo y entendiendo genuinamente sus necesidades.

Lo anterior se plantea con un enfoque teniendo en cuenta que la fidelización de los clientes es una de las estrategias de mayor valor que puede tener una compañía y así evitar la desatención que se mencionaba en las debilidades.

Seguido al establecimiento del direccionamiento se analizó el contexto de la operación empresarial y con el fin de una representación visual y estandarización de los procesos claves en la empresa se desarrolla el manual de procesos y procedimientos.

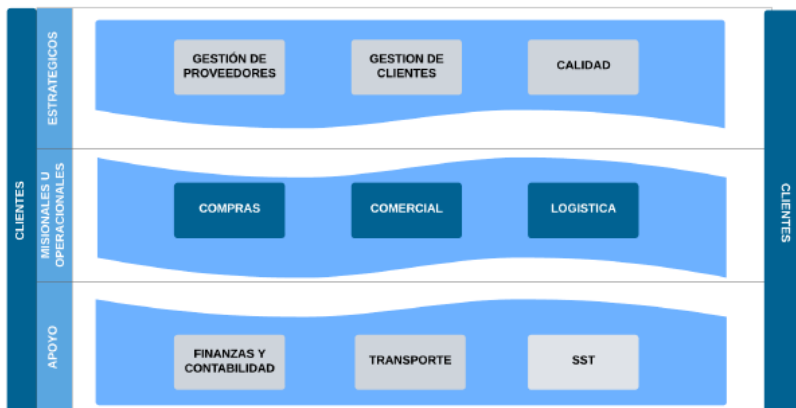


## 8.1 Manual de procesos

	<h1>Manual de Procesos y Procedimientos</h1>	Código:PF-AD-MPP
		Version:001
		Fecha: Junio 2024
		Página: 4 de 26

### 2.MAPA DE PROCESOS

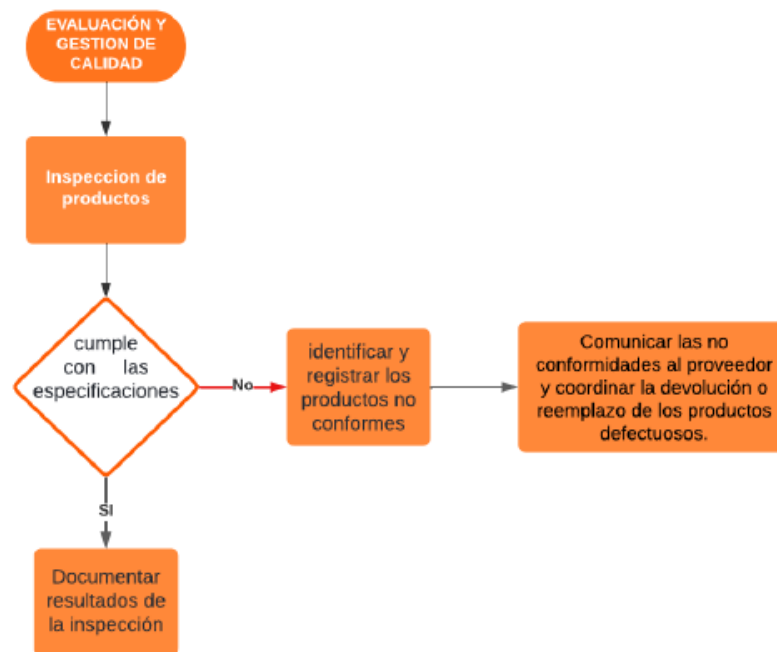
El siguiente mapa de procesos nos da la representación visual y estructurada de todos los procesos clave que tienen lugar dentro de la organización con el fin de mejorar la eficiencia operativa, la calidad del producto y la satisfacción del cliente al proporcionar una representación visual y estructurada de todos los procesos clave dentro de la organización.



## 3.PROCESOS ESTRATEGICOS

### 3.1. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y GESTION DE CALIDAD:

**OBJETIVO:** Asegurar que los productos cumplan con los estándares establecidos y satisfagan las expectativas del cliente, cumpliendo requisitos y mejorando la experiencia del cliente mediante la reducción de errores y defectos.



# Manual de Procesos y Procedimientos

Código:PF-AD-MPP

Version:001

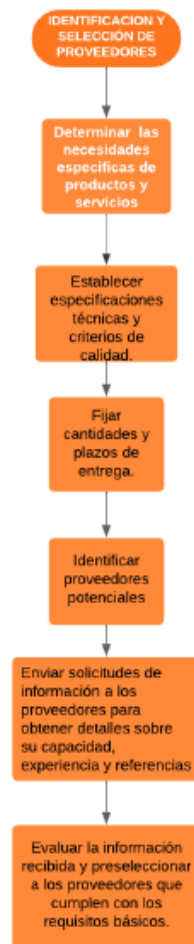
Fecha: Junio 2024

Página: 6 de 26

<b>Responsabilidad:</b>
Gerente: Debe acompañar al jefe de bodega a realizar las inspecciones para identificar y notificar cualquier inconformidad con el producto
Jefe de bodega: Encargado de la recepción de la mercancía y hacer la primera inspección
Auxiliar administrativa: realizar la documentación con las no conformidades y darle respuesta al cliente
<b>Autoridad:</b>
Gerente: Es el encargado de analizar y supervisar el proceso dado que es el que maneja la información del producto de forma integral.

## 3.2 PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

**OBJETIVO:** garantizar una correcta selección de proveedores que cumplan con los requisitos de calidad costo entrega y servicio. Asegura un suministro constante y confiable de materiales y servicios en la operación.



	<h1>Manual de Procesos y Procedimientos</h1>	Código:PF-AD-MPP
		Version:001
		Fecha: Junio 2024
		Página: 8 de 26

<b>Responsabilidad:</b>
Gerente: Establecer las especificaciones técnicas y criterios de calidad de acuerdo con las necesidades de la operación
Auxiliar administrativa: realizar la recolección de documentación y datos de proveedores necesarios para la evaluación de la información
<b>Autoridad:</b>
Gerente: Es el encargado de analizar y supervisar los proveedores seleccionados y que sea correcta la información y cumplimiento de lo estipulado en contratos

	<h1>Manual de Procesos y Procedimientos</h1>	Código:PF-AD-MPP
		Version:001
		Fecha: Junio 2024
		Página: 9 de 26

### 3.3 POCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE

**Objetivo:** Construir relaciones sólidas y duraderas con los clientes, asegurando su satisfacción y lealtad dándoles una oportuna solución a las situaciones que se puedan presentar con el producto y en el proceso de compra.




<b>Responsabilidad:</b>
Gerente: Establecer los canales autorizados y horarios para recibir las solicitudes.
Auxiliar administrativa: Encargada de generar la documentación y clasificación
Vendedor: Encargado de recibir las solicitudes y transferirlas en caso de ser necesario para dar una pronta respuesta
<b>Autoridad:</b>
Gerente: Asegurar cada aspecto del proceso con personal capacitado y autorizado. Esta distribución de autoridad permite una gestión eficiente, reduce el riesgo de errores y asegura que la mercancía recibida cumpla con los estándares de calidad y cantidad establecidos por la empresa.

	<h1>Manual de Procesos y Procedimientos</h1>	Código:PF-AD-MPP
		Version:001
		Fecha: Junio 2024
		Página: 11 de 26

### 3.4 PROCEDIMIENTO CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE CLIENTES O PROVEEDORES

**OBJETIVO:** Permite el análisis de la información de clientes o futuros clientes para evitar demoras en pagos o reprocesos como recogida de materia prima por faltas de pagos protegiendo el capital de la empresa y sus operaciones

		<b>FORMATO DE CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE CLIENTES Y PROVEEDORES</b>		Código: PF-AD-FCAD Versión: Versión 001 Fecha: Mayo 2024 Página 1 DE 2
TIPO DE SOLICITUD: <input type="checkbox"/> CREACION <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN		CIUDAD Y FECHA: _____		
<b>1. INFORMACIÓN BÁSICA DEL CLIENTE O PROVEEDOR</b>				
<input type="checkbox"/> CLIENTE <input type="checkbox"/> PROVEEDOR		Bienes o servicios que suministra: _____		
Certificados de Calidad: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO ¿Cuales? _____				
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____		TIPO DE DOCUMENTO: _____		
No. _____ DV _____		ORIGEN PRINCIPAL DIRECCIÓN: _____		
COD. CIU: _____		SUCURSALES/ CIUDADES: _____		
CIUDAD: _____ DEPARTAMENTO: _____		TELÉFONO: _____		CELULAR: _____
EMAIL: _____		PÁGINA WEB: _____		
<b>2. INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL</b>				
REPRESENTANTE LEGAL: _____		NOMBRES: _____		
APELLIDO: _____		SIGUNDO APELLIDO: _____		
TIPO DE DOCUMENTO: _____		NÚMERO: _____		LUGAR DE EXPEDICIÓN: _____
FECHA DE NACIMIENTO: _____		FECHA DE EXPEDICIÓN: _____		LUGAR DE NACIMIENTO: _____
EMAIL: _____		DIRECCIÓN (RESIDENCIAL): _____		NACIONALIDAD: _____
PAÍS: _____ DEPARTAMENTO: _____		TELÉFONO: _____		CIUDAD: _____
CELULAR: _____				
<b>3. ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>				
ACTIVIDAD ECONÓMICA: _____				
OTRAS ACTIVIDADES: _____				
<b>4. INFORMACIÓN TRIBUTARIA</b>				
Contribuyente de Flujo: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Corriente: <input type="checkbox"/> Simplificado: <input type="checkbox"/>		
Dueno Contribuyente: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Resolución No: _____ Fecha: _____		
Autorretenedor: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Resolución No: _____ Fecha: _____		
Agente Retenedor de IVA: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Autorretenedor de ICA: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Municipios: _____ Tarifa: _____		
Retenido en la Acordo a Bando de ICA: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		Retenido al régimen simple de tributación?: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		
Realiza operaciones en moneda extranjera? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO				
Si su respuesta es afirmativa cuáles de las siguientes operaciones realiza en moneda extranjera:				
<input type="checkbox"/> IMPORTACION <input type="checkbox"/> EXPORTACION <input type="checkbox"/> PAGO DE SERVICIOS <input type="checkbox"/> PRESTADOS <input type="checkbox"/> INVERSIONES <input type="checkbox"/> ENVÍO / RECEPCIÓN DE DIVIDENDOS Y REVENIDAS <input type="checkbox"/> OTRO: _____				
MONEDA: _____ País: _____				
Chucks: _____ Moneda convertida: _____				
<b>5. INFORMACIÓN FINANCIERA (EN MILES DE PESOS)</b>				
ACTIVOS: \$ _____		PASIVOS: \$ _____		GASTOS: \$ _____
VENTAS ANUALES: \$ _____		INGRESOS OPERACIONALES: \$ _____		INGRESOS NO OPERACIONALES: \$ _____
RANCO: _____		CUENTA: _____		AHORROS: <input type="checkbox"/> CORRIENTE: <input type="checkbox"/>
RANCO: _____		CUENTA: _____		AHORROS: <input type="checkbox"/> CORRIENTE: <input type="checkbox"/>
<b>6. INFORMACIÓN PARA EL ENVÍO DE PACIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
CORREO ELECTRÓNICO: _____				
NIT/MPF Y CARTO PERSONA FISCAL: _____				



8. REFERENCIAS							
COMERCIALES							
Nombre	Dirección	Teléfono	Monto Aprobado	Tiempo			
BANCARIAS							
Nombre Entidad Financiera	Sucursal	Teléfono	No. De Cuenta				
<p>¿Alguno de los administradores (Representantes legales, miembros de la Junta Directiva, Accionistas o Socios) es una Persona Públicamente Expuesta? (Ver definición de administrador, PPE y vinculados en el pie de página) <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</span></p> <p>Si la respuesta es afirmativa, sírvase diligenciar la sección para el conocimiento mejorado de personas públicamente expuestas.</p> <p>¿Por su cargo o actividad, alguno de los administradores (Representantes legales, miembros de la Junta Directiva, Accionistas o Socios) administra recursos públicos? <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</span></p> <p>Si la respuesta es afirmativa, sírvase diligenciar la sección para el conocimiento mejorado de personas públicamente expuestas.</p> <p>¿Alguno de los administradores (Representantes legales, miembros de la Junta Directiva, Accionistas o Socios, es sujeto de obligaciones tributarias en otro u otros países? <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</span></p> <p>Indique cuál País? _____</p>							
Conocimiento mejorado de Personas Expuestas Públicamente							
En cumplimiento del Decreto 1674, se relacionan los siguientes campos en caso de ser considerado como persona políticamente expuesta o vinculado:							
Vínculo/Relación	Nombre	Tipo Identificación	No. Identificación	Nacionalidad	Entidad	Cargo	Fecha de renovación
9. INFORMACIÓN DE SOCIOS O ACCIONISTAS CON PARTICIPACIÓN MAYOR AL 5%							
Tipo Identificación	No. Identificación	Nombre	% Participación	Observación			
10. DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS							
<p>Yo, _____, identificado con el documento de identidad No. _____ expedido en _____ obrando como representante legal de la sociedad _____, identificada con NIT _____ de conformidad con el Certificado de Existencia y Representación Legal Vigente, expedido por la Cámara de Comercio, el cual se adjunta, de manera voluntaria y dando fe de que todo lo aquí consignado es cierto, realizo la siguiente declaración de fuente a _____</p> <p>1. La actividad, profesión u oficio de la compañía es lícita y se ejerce dentro del marco legal y los recursos de la misma no provienen de actividades ilícitas de las contempladas en el Código Penal Colombiano.</p> <p>2. Declaro que conozco las normas relacionadas con la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y que las doy cumplimiento; igualmente, tengo como buena práctica comercial la debida diligencia del conocimiento adecuado de mis clientes y proveedores y del origen y destino de sus recursos.</p> <p>3. Declaro que los recursos y/o bienes que transo no provienen de, ni se destinan (son) para ninguna actividad ilícita de las contempladas en los artículos 323 y 345 del Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione.</p> <p>4. No admitiré que terceros entreguen en mi nombre fondos, bienes y/o servicios, provenientes de las actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano en cualquier norma que lo modifique o adicione, reflectando transacciones destinadas a tales actividades o a favor de personas relacionadas con la misma.</p>							
11. AUTORIZACIÓN TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES Y HÁBIAS DATA							
<p>Por medio de la presente manifiesto que conozco la Política para el tratamiento de datos personales de PELÍCULAS FLEXOGRAFICAS S.A.S. identificada con NIT 901031107 en su condición de RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN, que garantiza la protección de los derechos de Habeas Data que han sido recopilados por la compañía al momento de ingresar a la empresa, los cuales se solicitan para efectos de control y protección al interior de la compañía.</p> <p>Que de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el decreto 1377 de 2013, autorizo a PELÍCULAS FLEXOGRAFICAS S.A.S. Para incluir mis datos personales en su base de datos los cuales podrán ser objeto de almacenamiento tanto nacional como internacional, uso, circulación, supresión, recepción, actualización, transferencia y transmisión tanto nacional como internacional sin que dicha situación represente la comercialización de los mismos.</p> <p>La finalidad de mis datos personales es para el desarrollo del objeto social de la compañía, lo cual incluye pero no se limita a: Fines estadísticos, comerciales, informativos, de seguimiento la producción, de mercado, de fidelización y contacto al cliente para las campañas de seguridad y/o satisfacción, reactivo relacional y/o similares, verificación en centrales de riesgo, aspectos contables y de nómina y demás aplicables a cada uno de los titulares.</p> <p>El cliente, proveedor o tercero, reconoce y acepta que PELÍCULAS FLEXOGRAFICAS S.A.S. tiene el deber de verificar en listas restrictivas, en bases de datos públicas y en internet, al Cliente, proveedor o tercero, sus administradores y accionistas (si fuere el caso). Por lo expuesto, con la firma del presente documento imparte su aprobación para que PELÍCULAS FLEXOGRAFICAS S.A.S. realice dichas consultas. *</p> <p>*Nota: como titular de la información así como los legítimamente legitimados tiene derecho a: acceder, conocer, actualizar, rectificar, revocar y solicitar prueba de la autorización, así como a la supresión de los datos personales en los casos contemplados en la ley, para lo cual podrá enviar una solicitud al correo <a href="mailto:administrados@grupotechoflex.com">administrados@grupotechoflex.com</a></p>							
DECLARO QUE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PRESENTE FORMULARIO ES VERAZ Y QUE CONOZCO LAS SANCIONES LEGALES EN EL CASO DE FALSIDAD EN LOS DATOS AQUÍ CONTENIDOS.							
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL							

	<h1>Manual de Procesos y Procedimientos</h1>	Código:PF-AD-MPP
		Version:001
		Fecha: Junio 2024
		Página: 13 de 26

<b>RESPONSABILIDAD</b>
GERENTE: Asegurar el envío de la información al cliente y prestarle el soporte pertinente para completar el formulario antes de iniciar el proceso de ventas.
VENDEDOR: Asegurar el envío de la información al cliente y prestarle el soporte pertinente para completar el formulario antes de iniciar el proceso de ventas.
AUXILIAR ADMINISTRATIVO: Realizar la correcta gestión documental de este formato para mantener un adecuado almacenamiento
<b>AUTORIDAD</b>
GERENTE: En esta actividad la autoridad de supervisión y control es el gerente ya que debe velar por el cumplimiento de los procedimientos en este caso para proteger el capital financiero de la empresa

## 4.PROCESOS MISIONALES U OPERACIONALES

### 4.1 PROCEDIMIENTO RECEPCION DE MERCANCIA:

**OBJETIVO:** Asegurar una cadena de suministro eficiente y sin interrupciones, garantizando que los materiales y bienes que llegan a la bodega de Películas Flexográficas s.a.s cumplan los requerimientos de calidad, almacenamiento y proceso de documentación correcto.



## RESPONSABILIDAD

Gerente: Realizar la contratación con el operador logístico que garantice una importación con entrega en la bodega Películas Flexográficas sas.

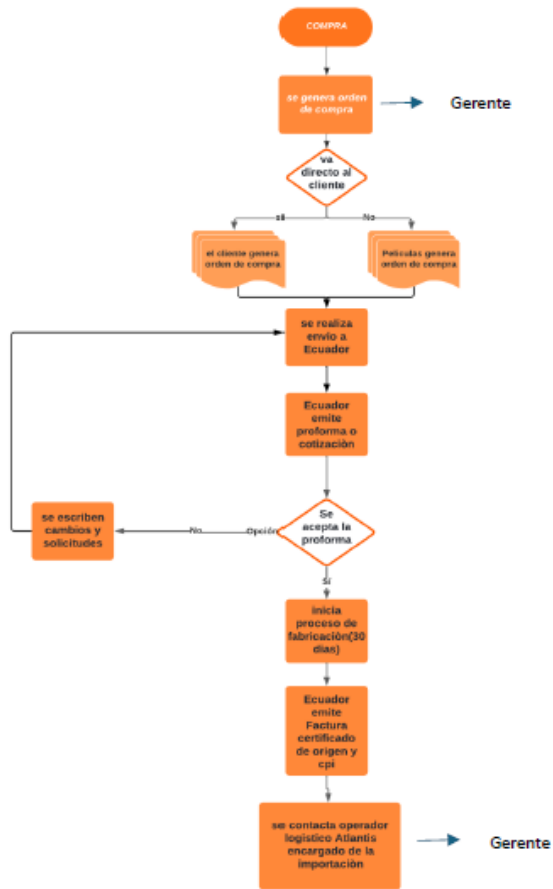
Jefe de bodega: Realizar la inspección física de la mercancía para identificar cualquier daño o defecto y asegurar el almacenamiento correcto y en el lugar adecuado

## AUTORIDAD

GERENTE: En esta actividad la autoridad de supervisión y control es el gerente para verificar que los requisitos se estén cumpliendo

## 4.2 PROCEDIMIENTO DE COMPRA

**Objetivo:** garantizar la disponibilidad y el suministro oportuno de los recursos necesarios, al precio adecuado y con la calidad requerida, para apoyar el éxito operativo y comercial de Películas Flexográficas SAS, minimizando los riesgos asociados con la adquisición, como retrasos en la entrega productos defectuosos o problemas con proveedores para esto se deben establecer relaciones sólidas y mutuamente beneficiosa con proveedores estratégicos.



## RESPONSABILIDAD

**GERENTE:** Debe dar cumplimiento al protocolo con los tiempos adecuados para mantener un nivel de stock y darle cumplimiento en entregas y calidad a los clientes de (Películas Flexográficas)

**PROVEEDOR:** Tiene la obligación de cumplir con los requerimientos del cliente (Películas Flexográficas) cumplir con calidad del producto, tiempos de entrega entre otras

## AUTORIDAD

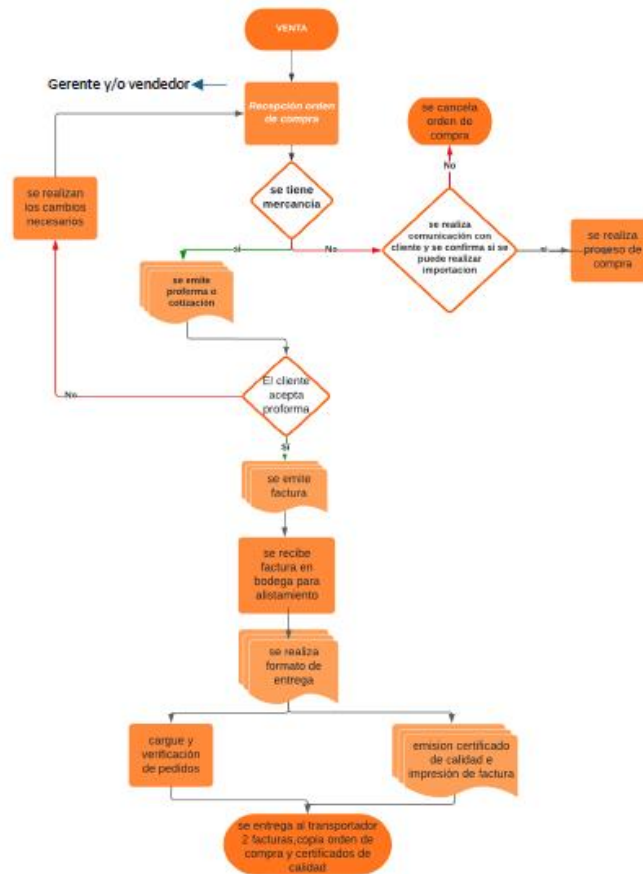
**GERENTE:** En esta actividad la autoridad de supervisión y control es el gerente para verificar que los requisitos se estén cumpliendo

## NOTA

Se debe tener en cuenta los tiempos para el proceso de compra debido a que es una compra internacional y por esto el pedido llegara en unos 30 días con ayuda del operador logístico (OPLATLANTIS)

## 4.3 PROCEDIMIENTO DE VENTA

**objetivo:** Asegurar la comercialización efectiva de nuestras películas flexográficas, para la generación de ingresos de la empresa, convirtiendo prospectos en clientes satisfechos, lo que resulta en transacciones financieras favorables para la empresa.



## RESPONSABILIDAD

**GERENTE:** Debe dar cumplimiento al protocolo con los tiempos adecuados para mantener un proceso de venta optimo sin sobrepasar tiempos.

**VENDEDOR:** Tener comunicación activa con la bodega y cerciorarse que los protocolos y tiempos establecidos se cumplan para realizar una entrega de producto satisfactoria.

**AUXILIAR ADMINISTRATIVO:** Realizar la documentación correspondiente al proceso con la impresión de las facturas y los certificados de calidad para el cliente

**JEFE DE BODEGA:** Realizar el proceso de despacho asegurando de dar cumplimiento a los pasos estipulados en el procedimiento.

## AUTORIDAD

**GERENTE y Vendedor:** En esta actividad la autoridad de supervisión y control es el gerente y el vendedor que deben velar por dar cumplimiento a los protocolos cumpliendo requisitos y generando la satisfacción del cliente.

## NOTA

A partir del 2024 se envían las políticas de ventas (anexo 1) antes del primer envío.



## 5.PROCESO DE APOYO

### 5.1 PROCEDIMIENTO PAGO DE NOMINA

**Objetivo:** garantizar que los empleados reciban de manera oportuna y precisa la compensación acordada por su trabajo contribuyendo a mantener la motivación y satisfacción de los empleados, así como a la transparencia y cumplimiento de las obligaciones laborales por parte de la empresa.



	<h1>Manual de Procesos y Procedimientos</h1>	Código:PF-AD-MPP
		Version:001
		Fecha: Junio 2024
		Página: 21 de 26

<b>RESPONSABILIDAD</b>
AUXILIAR ADMINISTRATIVO : calcular los salarios de los empleados, deducir impuestos y otras retenciones legales, emitir los pagos correspondientes y mantener registros precisos de las transacciones.
CONTADOR :Corroborar la informacion presentada por el auxiliar administrativo y subirlo al sistema sigo.
<b>AUTORIDAD:</b>
AUXILIAR ADMINISTRATIVO :Al ser el responsable de los pasos mas importantes y tener la capacidad de generar los pagos.

## 8.2 Políticas de ventas

Siguiendo la línea de la estandarización y consistencias se estipulo la política de ventas dando uniformidad al proceso asegurando que los vendedores y clientes conozcan los procedimientos y normas estipuladas, manteniendo un nivel uniforme de calidad en las interacciones en el proceso al igual que se protege a la empresa contra reclamaciones y disputas legales ya que se establecen términos y condiciones de venta con anterioridad brindando una base sólida para la mejora continua del proceso de ventas contribuyendo al éxito. La política será enviada a cada cliente a inicio de año y queda anexada al manual de procesos y procedimientos

## POLÍTICAS DE VENTAS

En películas Flexográficas SAS reconocemos que el éxito de nuestro negocio está intrínsecamente ligado a la satisfacción y éxito de nuestros clientes. Creemos fervientemente en la importancia de construir relaciones sólidas, basadas en la confianza mutua y en entender a fondo las necesidades individuales de cada cliente.

Por esto, nuestra política de ventas está firmemente arraigada en el principio de poner al cliente en el centro de nuestras operaciones.

### 1. LISTA DE PRECIOS

- 1.1 Los precios que se indican en nuestra lista están indicados en dólares americanos sin el IVA
- 1.2 La vigencia de nuestros precios se describe en la lista de precios vigente del año en curso al momento de solicitar la cotización o colocar órdenes de compra /pedidos; dicho dato puede ser proporcionado directamente por su ejecutivo de ventas
- 1.3 Los cambios de precios y modificaciones relevantes en nuestras listas de precios serán notificados a través de correo o informados directamente por su ejecutivo de ventas.
- 1.4 Las cotizaciones tendrán una vigencia de 7 días calendario, transcurrido ese tiempo, deberá solicitar actualización de cotización a su ejecutivo de ventas. Este tiempo de vigencia puede ser menor en caso de que se presenten cambios inesperados se por casos fortuitos, fuerza mayor, o eventos globales que afecten los costos de insumos de producción y logística.
- 1.5 Los precios y condiciones son válidos mientras no haya alguna afectación global que afecte traslados, envíos, importaciones, o encarezca los servicios de estos; en dicho caso se tendrá que validar las condiciones con su ejecutivo de cuenta.

### 2. ORDENES DE COMPRA

- 2.1 Para realizar una compra, el cliente deberá enviar un pedido/orden de compra por correo a su ejecutivo de ventas, en dicha orden el cliente deberá especificar el detalle de los productos a comprar y las cantidades y dirección del envío.

2.2 Una vez recibida y revisada la orden, el Ejecutivo de Ventas enviará al cliente el documento de confirmación de la orden en donde se confirma todos los detalles de los productos que el cliente desea ordenar; si el cliente no indica ningún cambio o modificación se dará por confirmada la orden y se seguirá el proceso de venta.

*Sugerimos al cliente validar muy cuidadosamente este documento, ya que la confirmación es la aceptación de los términos y condiciones de venta.*

2.3 El cliente es el responsable de validar que los productos que haya solicitado en su orden de compra coincidan con los productos facturados, y con los productos recibidos físicamente; en caso de discrepancia el cliente, deberá avisar a su Ejecutivo de Ventas en el momento de la recepción de la mercancía para que se acepte la reclamación correspondiente.

2.4 El horario para procesar órdenes de compra y ser embarcadas es de 9 am a 3 pm y serán enviadas al siguiente día

### 3. ENVIOS

3.1 Se requiere que la confirmación del pedido sea antes de las 3 pm para que el producto sea enviado al siguiente día

### 4. PAGOS

4.1 La compra y la venta se realizan en dólares americanos así que el PAGO se realiza a la tasa de cambio del día en que se realice este pago tomado del TRM del Banco de la Republica y en horario de 9am a 12 del mediodía si no está en este horario.

4.2 Los pagos realizados después de las 12 del mediodía se tomarán con la TRM del día siguiente

4.3 Los términos de pago son POS-PAGO, o los que la empresa establezca con el cliente dependiendo el cupo asignado.

4.4 En caso de exceder su cupo deberá hacer liberación de cartera para dar paso a la nueva orden de compra

4.5 Para lo pagos POS-PAGO se dan máximo 60 días calendario de plazo para realizar el pago desde el día de realizada la factura

4.6 Los depósitos bancarios deben efectuarse a la cuenta 247-000013-77 Del banco Bancolombia

4.7 Luego de realizado el depósito se debe adjuntar el soporte con el número de la factura al correo perflexosas@gmail.com o notificar a su ejecutivo de ventas

## 5. FACTURACION

5.1 La facturación se realiza en dólares americanos. Es importante considerar que su pago debe ser en moneda colombiana (4.1)

5.2 El cliente deberá notificar a su Ejecutivo de Ventas cuando haya realizado algún cambio de dirección fiscal física o razón social para la facturación y envío de sus productos. PELICULAS FLEXOGRÁFICAS SAS no se hace responsable por cambios que no hayan sido notificados.

## 6. GARANTIAS

6.1 Toda garantía primero deberá ser notificada de inmediato a su Ejecutivo Comercial

6.2 Luego de notificada PELÍCULAS FLEXOGRÁFICAS SAS tendrá hasta 15 días calendario para evaluar la garantía notificada teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la ficha técnica del producto

6.3 En caso de verificar una falla en el producto por defectos de fabricación la mercancía se hará una reposición del material.

## 7. DEVOLUCIONES DE PRODUCTO

7.1 El cliente tiene hasta el tiempo de aceptada la factura, para solicitar un trámite de devolución con su Ejecutivo de Ventas.



7.2 Para cualquier tema de devolución de producto, el cliente deberá exponer el caso a su Ejecutivo de Ventas quien le informará si su solicitud puede ser evaluada o no, y de este modo el cliente cuente con una pre-autorización para enviar el o los productos de vuelta al almacén

7.3 El o los productos que el cliente desee devolver, deberán ser enviados completos (empaquete original, stickers de identificación, etc.)

	<h1>POLITICAS DE VENTAS</h1>	Código:PF-AD-PV
		Version:001
		Fecha: Febrero 2024
		Página: 4 de 4

## 8. CONSIDERACIONES ADICIONALES


- 8.1 Toda la información presentada en este documento está sujeta a cambio sin previo aviso y será notificada.
- 8.2 En caso de requerir alguna información adicional contacte a su ejecutivo de ventas
- 8.3 PELICULAS FLEXOGRAFICAS SAS se reserva el derecho de modificar precios sin previo aviso en base a los cambios que, a su vez, Apliquen los fabricantes.
- 8.4 PELICULAS FLEXOGRAFICAS SAS no es responsable por contingencias fuera de su control que pudieran afectar los tiempos de entrega u otras actividades relativas a la entrega de mercancía



HENRY DUBAN PICO SALCEDO  
C.C. No.1032397504  
GERENTE GENERAL PELICULAS  
FLEXOGRAFICAS S.A.S.

### 8.3 Manual de cargos y funciones

Por último, se desarrolla un manual de cargos y funciones mediante el cual se definen roles funciones y responsabilidades de cada puesto, ayudando a evitar confusiones proporcionando una comprensión clara de lo que se espera de cada uno optimizando los procesos de trabajo y mejorando la eficiencia operativa dejando una herramienta esencial para la gestión efectiva de los recursos humanos en la empresa.

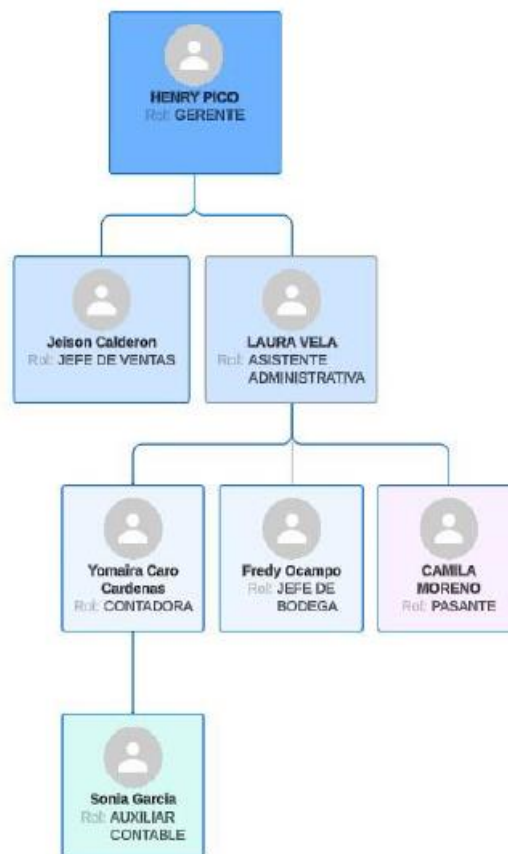
	<h2>Manual de cargos y funciones</h2>	Código:PF-AD-MCF
		Version:001
		Fecha: Junio 2024
		Página: 4 de 17


GERENTE GENERAL

PELICULAS FLEXOGRAFICAS S.A.S

#### ORGANIGRAMA EMPRESARIAL

2024



	<h1>Manual de cargos y funciones</h1>	Código:PF-AD-MCF
		Version:001
		Fecha: Junio 2024
		Página: 5 de 17

## Perfil Asistente Administrativo

### 1.FUNCIÓN GENERAL

Brindar apoyo en diversas tareas administrativas y operativas para facilitar el funcionamiento eficiente de la empresa asistiendo en la gestión de la documentación, comunicaciones, logística y otras actividades administrativas para ayudar a mantener la eficiencia y productividad en el lugar de trabajo.

### 2.Responsabilidades:

**Gestión de la documentación:** Elaborar, revisar, organizar y archivar documentos diversos, como informes, facturas, correos electrónicos, cartas y otros materiales relacionados con las operaciones diarias de la empresa.

**Atención telefónica y recepción:** Manejar llamadas telefónicas entrantes y salientes, responder consultas de clientes, proveedores y otros contactos comerciales, y recibir visitantes en la oficina de manera cortés y profesional.

**Gestión de agenda:** Programar citas, reuniones y eventos para el personal de la empresa, coordinando horarios y asegurándose de que se cumplan los plazos establecidos.

**Apoyo en la logística:** Ayudar en la organización de viajes de negocios, reservando vuelos, hoteles, transporte y otros arreglos necesarios para el personal, garantizando la eficiencia y la comodidad en los desplazamientos.

**Gestión de suministros:** Controlar el inventario de suministros de oficina, realizar pedidos de materiales y equipos cuando sea necesario, y asegurar que los suministros estén disponibles para el personal en todo momento.

**Soporte en el procesamiento de documentos:** Asistir en la preparación y procesamiento de documentos administrativos, como formularios de solicitud, contratos, nóminas, y otros documentos internos y externos.



# Manual de cargos y funciones

Código:PF-AD-MCF

Version:001

Fecha: Junio 2024

Página: 6 de 17

**Atención al cliente:** Brindar asistencia y resolver consultas de clientes tanto en persona como por teléfono o correo electrónico, garantizando un alto nivel de satisfacción del cliente en todas las interacciones.

**Colaboración interdepartamental:** Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos dentro de la empresa, proporcionando apoyo administrativo según sea necesario y facilitando la comunicación y coordinación entre equipos.

**Mantenimiento de registros:** Mantener registros precisos y actualizados de actividades, transacciones, correspondencia y otros datos relevantes utilizando sistemas de archivo físicos y electrónicos.

**Soporte en proyectos:** Asistir en la planificación, ejecución y seguimiento de proyectos específicos, proporcionando apoyo administrativo y logístico según las necesidades del equipo de proyecto.

**Gestión de tesorería:** Supervisar la gestión de la liquidez y los flujos de efectivo de la empresa, asegurando que haya suficientes fondos disponibles para cubrir las obligaciones financieras y operativas.

### 3.Requisitos:

- Profesional en Ing. Industrial, administración y/o afines con experiencia previa, preferiblemente en un rol similar.
- Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita.
- Conocimientos básicos de informática y manejo de paquetes de software de oficina, como Microsoft Office.
- Atención al detalle y capacidad para manejar múltiples tareas y prioridades.
- Orientación al servicio y capacidad para trabajar en equipo.

## Perfil jefe de Ventas

### FUNCIÓN GENERAL

Responsable de liderar y supervisar el equipo de ventas de una empresa para alcanzar y superar los objetivos de venta establecidos. La función principal es desarrollar estrategias efectivas de ventas, gestionar el desempeño del equipo y mantener relaciones sólidas con los clientes para impulsar el crecimiento y la rentabilidad del negocio.

#### Responsabilidades:

**Desarrollo de estrategias de ventas:** Elaborar planes estratégicos de ventas que incluyan objetivos cuantificables, segmentación de mercado, estrategias de penetración y desarrollo de nuevos clientes.


**Supervisión del equipo de ventas:** Dirigir, motivar y supervisar al equipo de ventas para asegurar un alto rendimiento y el logro de los objetivos individuales y colectivos.

**Entrenamiento y desarrollo:** Proporcionar capacitación y desarrollo continuo al equipo de ventas en áreas como técnicas de ventas, productos y servicios, negociación y manejo de objeciones.

**Gestión de clientes:** Mantener y desarrollar relaciones sólidas con los clientes clave, identificando sus necesidades, anticipando tendencias del mercado y ofreciendo soluciones que agreguen valor.

**Análisis de mercado:** Realizar análisis de mercado para identificar oportunidades de negocio, evaluar la competencia y ajustar estrategias de ventas en función de las tendencias del mercado.

**Elaboración de informes:** Preparar informes periódicos sobre el desempeño de ventas, incluyendo análisis de resultados, proyecciones de ventas, tendencias del mercado y acciones correctivas.

	<h2>Manual de cargos y funciones</h2>	Código:PF-AD-MCF
		Version:001
		Fecha: Junio 2024
		Página: 8 de 17

**Colaboración interdepartamental:** Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos, como marketing, servicio al cliente y producción, para garantizar una experiencia integral y satisfactoria para el cliente.

**Cumplimiento de objetivos financieros:** Asegurar el cumplimiento de los objetivos de venta y rentabilidad establecidos por la dirección, gestionando eficientemente los recursos disponibles.

**Gestión de presupuesto:** Administrar el presupuesto asignado al departamento de ventas, controlando los gastos y maximizando el retorno de la inversión en actividades de ventas y marketing.

**Requisitos:**

- Educación universitaria en administración de empresas o áreas relacionadas.
- Experiencia previa en ventas, preferiblemente en un rol similar dentro de la misma industria.
- Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita, con capacidad para persuadir y negociar de manera efectiva.
- Orientación a resultados y capacidad para trabajar bajo presión para alcanzar y superar los objetivos de ventas establecidos.
- Habilidad para construir relaciones sólidas con los clientes, demostrando empatía, confianza y profesionalismo.
- Fuerte orientación al cliente, con un enfoque en comprender y satisfacer las necesidades del cliente.
- Capacidad para trabajar de manera independiente y en equipo, colaborando con colegas para lograr los objetivos comunes de la empresa.
- Conocimiento básico de herramientas informáticas y sistemas de gestión de clientes, como Microsoft Office y CRM.
- Disponibilidad para viajar y trabajar en horarios flexibles, según sea necesario.

## Perfil Contador

### FUNCIÓN GENERAL

Responsable de supervisar y gestionar todas las actividades contables y financieras de la empresa. La función principal será garantizar la integridad y precisión de los registros financieros, así como cumplir con las obligaciones fiscales y regulatorias de la empresa.

### Responsabilidades:

**Gestión de registros contables:** Supervisar la preparación y mantenimiento de los registros contables, incluyendo la contabilización de transacciones financieras, el registro de ingresos y gastos, y la elaboración de estados financieros.

**Elaboración de informes financieros:** Preparar estados financieros, como el balance general, el estado de resultados y el flujo de efectivo, proporcionando información oportuna y precisa para la toma de decisiones gerenciales.

**Análisis financiero:** Analizar los estados y otras métricas financieros para identificar tendencias, variaciones y áreas de mejora, proporcionando recomendaciones a la dirección para mejorar la eficiencia y rentabilidad de la empresa.

**Gestión de impuestos:** Supervisar la preparación y presentación de declaraciones fiscales, asegurando el cumplimiento de las obligaciones fiscales y normativas locales, estatales y federales.

**Auditoría interna:** Realizar auditorías internas periódicas para garantizar el cumplimiento de políticas, procedimientos y normativas contables, identificando y corrigiendo posibles irregularidades o riesgos financieros.

**Presupuesto y planificación financiera:** Colaborar en la elaboración de presupuestos anuales y planes financieros a corto y largo plazo, proporcionando información financiera y análisis para respaldar la toma de decisiones estratégicas.

## Manual de cargos y funciones

Código:PF-AD-MCF

Version:001

Fecha: Junio 2024

Página: 10 de 17

### Requisitos:

- Título universitario en contabilidad, finanzas o áreas relacionadas. Se prefiere contar con una certificación profesional, como Contador.
- Experiencia laboral relevante en contabilidad y finanzas, preferiblemente en roles de supervisión o gestión.
- Conocimiento profundo de los principios contables y las normativas financieras nacionales e internacionales.
- Habilidades avanzadas en el manejo de software contable y paquetes de oficina, así como experiencia en el uso de herramientas de análisis financiero.
- Habilidades analíticas sólidas y capacidad para interpretar datos financieros y realizar pronósticos precisos.
- Excelentes habilidades de comunicación y capacidad para trabajar en equipo.
- Ética profesional y cumplimiento de normas de confidencialidad en el manejo de información financiera sensible.

## Perfil jefe de Bodega y Logística

### FUNCIÓN GENERAL

Responsable de supervisar todas las actividades relacionadas con la gestión de inventario, almacenamiento, distribución y transporte de productos dentro de la empresa. La función principal será garantizar la eficiencia operativa, el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad, y la optimización de los procesos logísticos en toda la cadena de suministro.

### Responsabilidades:

**Gestión de inventario:** Supervisar el control de inventario, asegurando la precisión de los registros de existencias, la identificación de artículos en stock y la realización de inventarios físicos periódicos para mantener un registro actualizado de los productos disponibles.


**Recepción y almacenamiento:** Coordinar la recepción de mercancías entrantes, verificando la cantidad y calidad de los productos recibidos, y organizando su almacenamiento adecuado en la bodega, siguiendo los procedimientos de almacenamiento y manipulación establecidos.

**Picking y packing:** Supervisar el proceso de preparación de pedidos, asegurando la precisión y eficiencia en la selección y embalaje de productos para su envío a clientes internos o externos, cumpliendo con los plazos de entrega establecidos.

**Optimización de la cadena de suministro:** Analizar y mejorar continuamente los procesos logísticos y de distribución, identificando oportunidades de mejora en términos de eficiencia, costos y calidad del servicio.

**Gestión de personal:** Dirigir y motivar al equipo de trabajo de la bodega y logística, asignando tareas, supervisando el desempeño del personal, y proporcionando capacitación y desarrollo profesional según sea necesario.

**Seguridad y salud ocupacional:** Garantizar el cumplimiento de las normativas de seguridad y salud ocupacional en todas las operaciones logísticas, proporcionando capacitación en prácticas seguras de trabajo y supervisando el uso adecuado de equipos de protección personal.

	<h2>Manual de cargos y funciones</h2>	Código:PF-AD-MCF
		Version:001
		Fecha: Junio 2024
		Página: 12 de 17

**Relaciones con proveedores:** Establecer y mantener relaciones efectivas con proveedores y socios logísticos externos.

**Requisitos:**

- Educación secundaria completa como mínimo. Se valora la formación técnica o universitaria en logística, administración de empresas o áreas relacionadas.
- Experiencia previa en funciones de almacenamiento, distribución o logística, preferiblemente en roles de supervisión o liderazgo.
- Conocimiento de prácticas y procedimientos de almacenamiento, manipulación y distribución de productos.
- Habilidades de liderazgo y capacidad para trabajar en equipo.
- Orientación al cumplimiento de objetivos y capacidad para trabajar bajo presión.
- Habilidades organizativas y capacidad para gestionar múltiples tareas y prioridades.
- Disposición para trabajar en horarios flexibles según las necesidades operativas de la empresa.

## Perfil Auxiliar Contable

### FUNCIÓN GENERAL

Responsable de proporcionar apoyo en tareas relacionadas con la gestión y el mantenimiento de los registros financieros de la empresa. La función principal será asistir al departamento contable en la recopilación, registro, análisis y presentación de la información financiera de manera precisa y oportuna.

### Responsabilidades:

**Registro de transacciones financieras:** Ayudar en el registro y clasificación de transacciones financieras, como facturas de ventas, facturas de proveedores, pagos, recibos y otros documentos contables, utilizando sistemas contables o software especializado.

**Reconciliación de cuentas:** Colaborar en la conciliación de cuentas bancarias, cuentas por cobrar y cuentas por pagar para garantizar la precisión y la integridad de los registros financieros.

**Elaboración de informes financieros:** Asistir en la preparación de estados financieros, como el balance general, el estado de resultados y el flujo de efectivo, proporcionando la información necesaria y asegurándose de que cumplan con las normativas contables y los estándares de la empresa.

**Análisis de cuentas:** Ayudar en el análisis de cuentas contables, identificando y resolviendo discrepancias, detectando tendencias y anomalías, y proporcionando información relevante para la toma de decisiones financieras.

**Gestión de documentos contables:** Mantener los archivos y registros contables organizados y actualizados, garantizando la fácil accesibilidad de la información cuando sea necesario y cumpliendo con los requisitos legales y regulatorios.

**Apoyo en el cierre contable:** Colaborar en el proceso de cierre contable mensual o anual, proporcionando información y documentos necesarios,

**Cumplimiento fiscal y normativo:** Ayudar en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y regulatorias de la empresa, preparando y presentando declaraciones fiscales, informes regulatorios y otros documentos requeridos por las autoridades competentes.



## Manual de cargos y funciones

Código:PF-AD-MCF

Version:001


Fecha: Junio 2024

Página: 14 de 17

**Soporte en auditorías:** Asistir en la preparación y coordinación de auditorías internas y externas, proporcionando documentación y respondiendo preguntas relacionadas con los procedimientos contables y financieros de la empresa.

**Requisitos:**

- Educación secundaria completa como mínimo. Se valora la formación técnica o universitaria en contabilidad técnica o universitaria en contabilidad, finanzas o áreas relacionadas.
- Conocimientos básicos de contabilidad y principios contables.
- Experiencia previa en funciones contables o administrativas similares, preferiblemente en el sector financiero o contable.
- Familiaridad con software contable y paquetes de oficina, como Microsoft Excel y Word.
- Habilidades numéricas sólidas y atención al detalle.
- Capacidad para trabajar de manera precisa y cumplir con plazos establecidos.
- Orientación al trabajo en equipo y capacidad para comunicarse eficazmente con otros departamentos.
- Disposición para aprender y adquirir nuevas habilidades en el campo de la contabilidad.

	<h1>Manual de cargos y funciones</h1>	Código:PF-AD-MCF
		Version:001
		Fecha: Junio 2024
		Página: 15 de 17

## Perfil Vendedor

### FUNCIÓN GENERAL

Ser responsable de promover y vender los productos de la empresa a clientes potenciales y existentes. Superando los objetivos de ventas establecidos, al tiempo que proporciona un excelente servicio y construye relaciones sólidas con los clientes.

### Responsabilidades:

- Identificar y prospectar clientes potenciales a través de diversas fuentes, como contactos personales, redes sociales, referencias y actividades de marketing.
- Realizar llamadas telefónicas, enviar correos electrónicos y realizar visitas personales para presentar los productos de la empresa y cerrar ventas.
- Mantener un conocimiento profundo de los productos o servicios ofrecidos, incluyendo características, beneficios y ventajas competitivas, para poder presentarlos de manera efectiva a los clientes.
- Escuchar las necesidades y preocupaciones de los clientes, ofreciendo soluciones que se ajusten a sus requerimientos específicos y generando un valor añadido.
- Negociar términos y condiciones de venta, incluyendo precios, plazos de entrega y condiciones de pago, con el objetivo de maximizar las ventas y la rentabilidad.
- Seguir de cerca las tendencias del mercado y la competencia, identificando oportunidades para mejorar las estrategias de ventas y mantenerse competitivo.
- Mantener registros precisos de las actividades de ventas, incluyendo contactos con clientes, seguimiento de oportunidades y resultados de ventas.

### Requisitos:

- Profesional en administración y/o afines con experiencia previa en ventas, referiblemente en un rol similar dentro de la misma industria.
- Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita, con capacidad para persuadir y negociar de manera efectiva.
- Orientación a resultados y capacidad para trabajar bajo presión para alcanzar y superar los objetivos de ventas establecidos.
- Habilidad para construir relaciones sólidas con los clientes, demostrando empatía,



## Manual de cargos y funciones

Código:PF-AD-MCF

Version:001

Fecha: junio 2024

Página: 16 de 17

- Fuerte orientación al cliente, con un enfoque en comprender y satisfacer las Capacidad para trabajar de manera independiente y en equipo, colaborando con colegas para lograr los objetivos comunes de la empresa.
- Conocimiento básico de herramientas informáticas y sistemas de gestión de clientes, como Microsoft Office y Sigo.
- Disponibilidad para viajar y trabajar en horarios flexibles, según sea necesario.

## 9. CONCLUSIONES

El contar con una misión que proporcione un propósito claro y una visión a largo plazo ayuda a los miembros de la organización a entender el propósito central, guiados mediante decisiones que alinean la dirección con estos principios y mapear los procesos de la empresa para lograr una mejora en estos, enfocados en el crecimiento constante con un objetivo claro

Tener una dirección y un propósito claro fortalece la cohesión interna y la orientación hacia los objetivos estratégicos de la empresa ya que proporciona un marco común para todos los miembros de la organización. Mejorando la toma de decisiones y la eficiencia operativa, comprometiendo al personal al trabajo en equipo con un solo propósito, fortaleciendo la organización aumentando su competitividad.

La estandarización promueve la eficiencia y la consistencia en la ejecución de los procesos proporcionando una base sólida para identificar áreas de mejora, facilita el cumplimiento de los objetivos a los trabajadores proporcionándole guías, evitando cuellos de botella y aumentando la calidad fomentando la mejora continua optimizando el rendimiento y asegurando la excelencia lo que lleva a un aumento en la confianza de clientes inversores y partes interesadas.

La claridad y precisión aportada por el manual de cargos y funciones aporta significativamente a la comunicación interna al establecer canales claros y procedimientos estandarizados promoviendo una mejor colaboración y trabajo en equipo ya que todos los miembros están alineados con los objetivos y conocen como sus roles se complementan, sumado a lo anterior facilita la gestión del talento humano creando una organización más eficiente.

## REFERENCIAS

- [1] Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, "Microempresas fortalecen el tejido empresarial," 21 abril 2023. [En línea]. Disponible: <https://www.mincit.gov.co/prensa/foto-noticias/microempresas-fortalecen-el-tejido-empresarial> .( Accedido el 2 de enero de 2024).
- [2] Guédez Fernández, C. (2011). Programación Lineal e Ingeniería Industrial: una Aproximación al Estado del Arte. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, II(6), 61-78.
- [3] Melero, J., "11 problemas logísticos pymes," Transgesa, [En línea]. Disponible en: <https://www.transgesa.com/blog/11-problemas-logisticos-pymes-espanolas/>. ( Accedido el 24 de enero de 2024).
- [4] Confecámaras. (2022). Dinámica de creación de empresas en Colombia. Enero-Junio 2022. [En línea]. Disponible: <https://confecamaras.org.co/images/Dinamica-de-Creacion-de-Empresas-primero-semester-2022.pdf> ( accedido el 6 de noviembre de 2023).
- [5] L. C. Cárdenas, *Microempresas: el frágil sostén de la economía colombiana*. Bogotá: Universidad de la Salle, 2015.
- [6] Y. B. Dueñas, *Estado de la gestión documental del sector de pymes financieras*. Bogotá: Universidad de la Salle, 2015.
- [7] A. Sobrino, «Gestión Documental práctica para pymes. (en tiempo de crisis),» 01 de enero de 2011. [En línea]. Disponible: <http://iso-go.es/2011/01/gestion-documental-practica-parapymes-en-tiempos-de-crisis/>. ( accedido el 1 de noviembre de 2023).
- [8] ATS Gestión Documental, «¿Cuál es el propósito de la Resolución 8934 de 2014?,» 23 de diciembre de 2018. [En línea]. Disponible: [https://atsgestion.net/resolucion8934/#:~:text=Una%20de%20las%20normas%20establecidas,Industria%20y%20Comercio%20\(SIC\)](https://atsgestion.net/resolucion8934/#:~:text=Una%20de%20las%20normas%20establecidas,Industria%20y%20Comercio%20(SIC).). (accedido el 1 de marzo de 2024).
- [9] J. P. S. Gómez, *La gestión documental en empresas multinacionales de*. Bogotá: Universidad de la Salle, Departamento de Estudios de Información, 2019.
- [10] Universidad Jaén, «Criterio 5: Procesos,» [En línea]. Disponible: [https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio\\_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf](https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf). (accedido el 15 de marzo de 2024).

- [11] Ferrovial, «Logística,» [En línea]. Disponible: <https://www.ferrovial.com/es/recursos/logistica/>. (accedido el 8 de marzo de 2024).
- [12] Universidad Privada del Norte, «¿Qué es un cuello de botella en el proceso de producción?,» 12 de noviembre de 2016. [En línea]. Disponible: <https://blogs.upn.edu.pe/ingenieria/2016/11/14/que-es-un-cuello-de-botella-en-el-proceso-de-produccion/>. (accedido el 16 de marzo de 2024).
- [13] Drew, «¿Qué es la productividad?,» [En línea]. Disponible: <https://marketing.wearedrew.co/que-es-la-productividad>. (accedido el 8 de abril de 2024).
- [14] ATS Gestión Documental, «Gestión Documental,» [En línea]. Disponible: <https://atsgestion.net/gestion-documental/>. (Accedido el 5 mayo de 2024).
- [15] J. D. M. C. K. U. E. Yessica Carolina Lagos Collazos, *Eficiencia, eficacia y efectividad en los proyectos*. Neiva: Universidad Cooperativa de Colombia, 2020.
- [16] R. L. Daft, *"Teoría y diseño organizacional"*, 10a ed. Cengage Learning Editores S.A., 2011
- [17] D. Heredia Duverney, "Diseño e implementación de mejoras que contribuyan con la eficiencia y productividad en el proceso de producción de la empresa Plásticos G&C S.A.S," Universidad de Antioquia, 2020. [En línea]. Disponible: [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16391/1/HerediaDuverney\\_2020\\_Dise%C3%B1oImplementacionMejoras.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16391/1/HerediaDuverney_2020_Dise%C3%B1oImplementacionMejoras.pdf). (accedido el 16 de mayo de 2024).].
- [18] J. E. Castellanos Narciso y M. A. Cruz Pulido, "Una Mirada a la Evolución Histórica de la Estrategia Organizacional," *REAL (Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo)*, vol. 1, no. 3, 2014.
- [19] F. J. Bello Pinzón, "Teoría de planeación estratégica y teoría estratégica emergente: una revisión literaria," Universidad Militar Nueva Granada, 2023. [En línea]. Disponible: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/45069/BELLOPINZONFRANCISCOJAVIER2023.pdf?isAllowed=y&sequence=1>. (accedido el 1 de junio de 2024).
- [20] A. Rúa, O. García, S. Ruiz, D. Alfonso, "Rediseño organizacional basado en el enfoque por procesos en una empresa del sector del tabaco," *Universidad Tecnológica de La Habana José*

Antonio Echeverría. [En línea]. Disponible en:

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2352/2853>. (accedido: 3 de julio de 2024).

[21] P. Baena Naranjo, "Qué es la eficiencia operativa?," *Blog*, 8 de junio de 2023. [En línea].

Disponible: <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-la-eficiencia-operativa>. (accedido el 10 de junio de 2024).

[22] Anibal Echavarria, M., "Diseño organizacional," *EOI Escuela de Organización Industrial*, 27 de febrero de 2012. [En línea]. Disponible en:

<https://www.eoi.es/blogs/miguelanibalechavarria/2012/02/27/disenio-organizacional/>.

(accedido: 3 de junio de 2024).

[23] C. Coloma, "La Dirección Ágil ha desplazado definitivamente al organigrama tradicional," *Competitividad, Estrategia, Innovación*, 13 de junio de 2023. [En línea]. Disponible en:

<https://search-drive.com/la-direccion-agile-ha-desplazado-definitivamente-al-organigrama-tradicional/>. [accedido: 3 de julio de 2024].

[24] M. A. Mallar, "*La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente*", *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 13, núm. 1, enero-junio, 2010.

