

 El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 1 de 2

Diseño del modelo de procesos y procedimientos para de la gestión administrativa y mejora continua de la empresa integrales FYS S.A.S en Mocoa-Putumayo.

PASANTIA

Arleny Paola Toro Yela

**Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativa, Instituto Tecnológico del
Putumayo
Administración de Empresas
Mocoa – Putumayo
2021**

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 2 de 2

Contenido

Resumen	6
Introducción	7
Justificación	9
Objetivos.....	11
Objetivo General:	11
Objetivos Específicos:	11
Marco Teórico	13
Metodología	17
Población	18
Resultados y Análisis.....	20
Recolección de información para Analizar los diferentes servicios ambientales que ofrece actualmente la empresa	20
Datos generales	20
Misión:	20
Visión:	21
objetivo.....	21
Información de los servicios de la empresa Integrales FYS s.a.s	21
Portafolio de servicios	22
Entrevista estructurada	26
Análisis de la entrevista	28
Organigrama	29
Información recolectada en las entrevistas y método de observación	29
Planeación:	30
Organización:	31
Dirección:.....	31
Control:.....	32

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 3 de 2

Diagnóstico de la empresa en área de práctica.	32
Análisis de la matriz DOFA.....	33
Organigrama	34
Diseño Del Manual De Procesos Y Procedimientos.....	36
Mapas de procesos.....	36
Conclusiones.....	47
Recomendaciones	49
Anexos	51

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 4 de 2

Figuras

Figura 1	<i>Representación de servicios con mayor demanda.....</i>	24
Figura 2	<i>Matriz DOFA</i>	33
Figura 3	<i>Mapa de procesos.....</i>	38

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 5 de 2

Tablas

Tabla 1 <i>Relación de la actividad económica del año 2011 a 2020</i>	23
Tabla 2 <i>Respuestas de la entrevista realizada</i>	27
Tabla 3 <i>Relación de empleados activos en la empresa</i>	35
Tabla 4 <i>Representación de los procesos que desarrolla la empresa</i>	37

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 6 de 2

Resumen

El propósito principal es determinar en la empresa integrales FYS S.A.S, el modelo de procesos y procedimientos para la gestión administrativa y de mejora continua, por ello los pasos realizados es la indagación de los problemas que ocasionan por la ausencia de un manual de funciones y procedimientos.

Dentro de esta propuesta de pasantía se utilizaron el método de investigación cualitativa y de campo donde se emplearon las entrevistas desde el nivel directivo hasta el operativo, observación directa y análisis de la matriz DOFA para la recolección de información y determinación el diagnostico que la empresa y finalizar con conocimientos de todo el proceso administrativo que se lleva acabo.

Los resultados esperados es la creación de un manual de procesos y procedimientos donde se especifique, el perfil profesional, conocimientos y experiencia laboral que le permitirá ejercer su cargo con un buen desempeño desde su primera jornada laboral.

En la etapa final de la elaboración del modelo se determinó que será fundamental la implementación porque será útil para cada uno de los empleados porque dará claridad a sus deberes diarios. Además se tendrá presente que es una herramienta que permite la integración de las diferentes áreas con una comunicación asertiva y un trabajo en equipo para el mejoramiento administrativo de la empresa,

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 7 de 2

Introducción

Las empresas actualmente deben estar a la vanguardia de los cambios y así mismo tener las armas suficientes y de vital importancia la integración de las diferentes áreas para concretar sus funciones a través de procesos bien definidos y no basados en un procedimiento lógico en el cual se hacen las actividades provocando retrasos o sobre carga laboral.

Los procesos y procedimientos de gestión dentro de una empresa son elementos principales, por lo cual deben estar plasmados en un manual que sea práctico y sea utilizado como mecanismo de apoyo para el talento humano y contribuya al desarrollo de las actividades según el área de trabajo. A esto se le agrega el impacto positivo que genera en el personal permitiendo implementar planes adecuados y un paso a paso de los diferentes procesos que se realizan para entregar un productos o servicio, que a largo plazo se podrá realizar análisis del funcionamiento e identificando en que pasó o procesos se forman cuellos de botellas.

En ese sentido, se procedió a recolectar la información pertinente sobre los servicios y el proceso organizacional empírico que posee la empresa, posteriormente se procede a analizar los datos suministrados en la entrevistas y observación directa en la cual se evidencio que la empresa es direccionada por el gerente y es quien toma las decisiones, como también que carece de un manual de funciones y capacitaciones para los empleados y es una desventaja para el crecimiento de la empresa integrales FYS S.A.S

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 8 de 2

Y por último, el presente modelo de procesos y procedimientos para la **empresa integrales FYS S.A.S**, tiene el propósito de ser la herramienta de apoyo en el funcionamiento de manera objetiva, ordenada, secuencial y un control que funcionara como un mecanismo que dirige a una inducción y orientación del personal facilitando la adaptación a cada puesto de trabajo e interrelacionándose con todo el personal administrativo y operativo terminando así una coordinación hacia el cumplimiento de su misión y visión.

 El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 9 de 2

Justificación

En la actualidad la empresa requiere mejorar el proceso administrativo y de capacitación para los empleados actuales como para los nuevos, donde se documente la información sobre sus funciones y esta sea una estrategia para facilitar el desarrollo de cada una de las actividades que requiere cada cargo para el crecimiento y correcto funcionamiento no solo en el nivel administrativo si no también el nivel operativo para lograr los objetivos trazados.

Todos los procesos administrativos deben ser coherentes entre sí, y ser de conocimiento de todo el talento humano para que sea un trabajo sea en primero lugar planeado, organizado, direccionado y controlado evidenciando el cumplimiento de sus objetivos.

Para la empresa “INTEGRALES FYS S.A.S”, es de suma importancia la participación de la estudiante como asesora del proceso administrativo a desarrollar en la empresa lo cual permitirá en el futuro contar con una herramienta administrativa para determinar la labor a ejecutarse y designar a las personas idóneas para desarrollarla.

Además, dentro de las empresas la planeación estratégica es muy importante, porque permite la organización ejecución y control de cada proceso con el fin de evaluar la efectividad de la empresa, por lo cual se requiere documentar cada actividad o tarea que lleve a cabo de acuerdo a la actividad económica y los lineamientos establecidos por la entidad, que en un tiempo determinado permitirá al gerente evaluar los impactos positivos o negativos y de la misma manera tomar decisiones.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 10 de 2

Por otro lado, es importante que los directivos den el inicio a la elaboración e implementación de estos manuales que contribuyen al mejoramiento de los servicios o productos de las empresas, en la actualidad son variados y así mismos las funciones de los empleados serán diferentes, ahora bien, todo lo anterior debe estar alineado a los objetivos estratégicos, visión, misión para la gestión administrativa.

Mediante el manual de procesos y procedimientos que se diseñará para la empresa “INTEGRALES FYS S.A.S”, podrá establecer el adecuado desempeño de los trabajadores de forma eficiente y eficaz. Que se llevará a cabo mediante un conjunto de pasos o etapas que permitirá a verificar la calidad de los servicios al final cada actividad.

Para la empresa el manual de procesos y procedimientos contribuirá desde la organización dentro de la misma como también en la formación personal y profesional, desempeñando sus actividades diarias porque tendrán un referente guía para desarrollar de manera organizada y ágil en cada proceso que se requiera para un servicios o producto que, ofertados, apuntando al cumplimiento de su Misión y Visión.

Por lo anteriormente expuestos, es de suma importancia diseñar un modelo de procesos y procedimientos para la mejora continua de la gestión administrativa de la empresa integrales FYS S.A.S, cuyo propósito será el de ofrecer a la empresa eficiencia y eficacia en la organización tanto a nivel interno y externo.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 11 de 2

Objetivos

Objetivo General:

Diseñar el modelo de procesos y procedimientos para la gestión administrativa y mejora continua de la empresa “INTEGRALES FYS S.A.S” ubicada en el municipio de Mocoa, departamento del Putumayo.

Objetivos Específicos:

1. Analizar los diferentes servicios ambientales que ofrece actualmente la empresa.
2. Evaluar el proceso administrativo que se desarrolla en la empresa.
3. Diseñar el modelo de manuales de procesos y procedimientos para la gestión administrativa y mejora continua de la empresa

Planteamiento del Problema

La empresa de servicio ambientales, denominada Integrales FYS S.A.S, es una empresa dedicada a prestar servicios ambientales con los mejores estándares de calidad en empresas o entidades del sector público o privado; fue creada hace diez años aproximadamente por el señor Fabián Otaña quien en la actualidad figura como su representante legal, geográficamente la empresa se encuentra ubicada en el barrio José María Hernández calle 10 No. 4 – 11 del municipio de Mocoa Putumayo. El compromiso, calidad y entrega con la que realizan cada uno de los trabajos solicitados por los clientes, han permitido un posicionamiento y aceptación

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 12 de 2

considerable dentro del mercado, obteniendo así una alta demanda por parte de diferentes organizaciones del sector comercial, público y privado ubicados en el municipio de Mocoa y sus alrededores.

Debido a su amplio portafolio de servicios que oferta la empresa y a pesar de llevar varios años en funcionamiento y contar con el personal encargado de llevar a cabo las diversas actividades, tareas y funciones de la misma, tiene debilidades en los procesos y procedimientos de la gestión administrativa creando cierta duplicidad de funciones y cuellos de botella que hacen que la empresa sea menos productiva y competitiva en el cumplimiento de sus servicios que presta en el entorno empresarial.

Preguntas que ayudaran a resolver el problema:

¿Cuáles son los problemas más comunes que se detectan en la empresa Integrales FYS S.A.S por la ausencia de los manuales de procesos y procedimientos?

¿Qué impacto causará el diseño de los manuales de procesos y procedimientos en la empresa Integrales FYS S.A.S?

Formulación del problema La pregunta para alcanzar el objetivo de la pasantía es.

¿Cuál es el modelo de los proceso y procedimientos para la gestión administrativa y mejora continua en la empresa INTEGRALES FYS S.A.S”, ubicada en el municipio de Mocoa Putumayo?

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 13 de 2

Marco Teórico

El Autor Guillermo Gómez Ceja define al Manual de Procedimientos como el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades. (Gómez Ceja, 2014)

Los Manuales Administrativos Según (Rodríguez Valencia, 2012)– cómo elaborar y usar los manuales administrativos - un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser realizadas por los miembros de un organismo y la forma en que deberán realizarse, ya sea conjunta o separadamente. Adicionalmente afirma que el principal propósito de los manuales administrativos es el de instruir al personal acerca de aspectos como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, etc., para lograr una mayor eficiencia en el trabajo.

Por otra parte; Carlos Hernández Orozco quien establece una relación con la propuesta de investigación ya que dice que es un documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables. El manual debe describir con detalle los trámites, indicando quién tiene que efectuarlos y cómo. Debe ser objeto de estudio, planeamiento y descripción adecuada, los métodos de trabajo, el equipo y materiales empleados. (Molina Muñoz, 2015)

 El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 14 de 2

Igualmente en línea se encuentra el concepto de manuales administrativos, registrada por la Universidad Rafael Landívar en el documento manuales administrativos, donde determinan que son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (Molina Muñoz, 2015)

Por otra parte; Guillermo Gómez Ceja; define al Manual de Procedimientos como el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. (Valencia, 2014). "Terry G. R. Menciona que el manual es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa". Citado por (Garay Acosta, 2017)

Investigaciones anteriores. Ante la escasa información en el nivel local, requerida del tema, se hace necesario realizar una investigación documental vía web, con el fin de ampliar las bases teóricas y referentes ya registrados sobre el tema de investigación; así.

En la Corporación Universitaria Lasallista, de la Facultad de Ingenierías; Ingeniería Ambiental Caldas Antioquia, en el año 2019, se realizó el trabajo denominado "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE PROVEEDORES CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL EN LA ORGANIZACIÓN VID; cuya autora, Sharon Alejandra Cortes Díaz, propone como objetivo general, "Diseñar un manual de procedimientos para la

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 15 de 2

selección, contratación, seguimiento, evaluación y auditoria de los proveedores de la Organización VID de una manera sostenible, que contribuya a cumplir los criterios ambientales, sociales y económicos con los que cuenta la organización”.

De igual forma en la universidad de Cundinamarca facultad de ciencias administrativas, económicas y contables administración de empresas sede Facatativá, se desarrolló la pasantía APOYO AL DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE PROCESOS SIGAP PARA LA SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S, por la estudiante LISSET GISELLA GARAY ACOSTA; en donde propone desarrollar los siguientes objetivos,

- ☐ Diagnosticar los procedimientos integrados al Sistema de información para la gestión administrativa de procesos SIGAP de la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S.
- ☐ Apoyar el diseño de los procedimientos contemplados en el Sistema de información para la gestión administrativa de procesos. SIGAP, de la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S
- ☐ Apoyar el desarrollo de actividades del área comercial de la empresa GJ ASESORES Y CONSULTORES S.A.S;

por lo anterior se puede concluir que existen referencias del nivel nacional para fortalecer la presente propuesta de pasantía.

Según (Fayol , 1916) Una carta de organización es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva.”

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 16 de 2

Por otro lado, señaló Peter F. Drucker, considerado el mayor filósofo de la administración, "una estructura organizativa pobre hace imposible el buen trabajo, no importa lo buenas que son las personas". Y considera que debe definirse un organigrama por su línea de autoridad que ejerza dentro de la empresa.

Conceptos de Mejora continua. / Mejoramiento continuo.

Uno de los conceptos más antiguos sobre la mejora continua pero que a pesar de ello se mantiene vigente es el de James Harrington (1993), quien piensa que: La mejora continua se trata de mejorar un proceso, cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del tipo de asignación que le otorgue el empresario y del proceso. (<http://mejoracontinua.net/>, 2017)

Sullivan (1994) define el mejoramiento continuo como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización y a lo que se entrega a clientes. ... La mejora continua resulta por consiguiente una filosofía o enfoque de gestión que debe tener en cuenta toda organización, sea empresarial o no empresarial.

Por otro lado, otro autor llamado Abell, D. (1994), establece que: El mejoramiento continuo es simplemente una extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, quien asevera que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado. Citado por; (<http://mejoracontinua.net/>, 2017)

Por su parte Eduardo Deming (1996), la administración de la calidad total requiere de proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca. Citado en (<http://mejoracontinua.net/>, 2017)

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 17 de 2

Dentro de las definiciones del año 1994, se destaca Fadi Kabboul (1994), conceptualizando: El plan de mejora continua como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo, cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado. Citado en (<http://mejoracontinua.net/>, 2017)

También en el mismo ámbito existen otros autores como Gutiérrez (2010), quien opina que; la mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando las causas o restricciones, creando nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño. Cabe destacar que el proceso de mejora continua en síntesis se trata de buscar las formas y maneras de mejorar el funcionamiento de una empresa por medio de un plan estratégico. Citado en (<http://mejoracontinua.net/>, 2017)

Metodología

Se detallaron los procedimientos, técnicas, actividades y demás estrategias metodológicas necesarias para alcanzar cada uno de los objetivos planteados.

El tipo de investigación es cualitativa y de campo, donde se realizará la recolecta de información oportuna y necesaria que permitirá la elaboración del manual de procesos y procedimientos, utilizando la observación y comunicación con todo el equipo de trabajo desde el nivel directivo hasta el nivel operativo, con el propósito de indagar las respectivas funciones que desarrollan en los procesos de gestión administrativa de

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 18 de 2

la empresa. además, permite obtener información detallada y precisas de cada persona responsable de las actividades en su cargo y facilita que se pueda plasmar de acuerdo a los procesos ejecutados para finalmente determinar que es necesario añadir, modificar o remplazar actividades del procedimiento que este ocasionando contratiempos y no se logre los resultados propuestos.

Por otra parte, para Tamayo y Tamayo (2006), el tipo de investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente.

Para enfatizar se empleó la observación participante y la comunicación directa, a través de una entrevista estructurada y acorde para recolectar la información en primera instancia con el gerente y luego con el equipo de trabajo el cual proporcionara información documental sobre sus actividades ejecutadas y cuáles son los pasos que realizan para cumplir con la tarea o producto. Como también se tuvo en cuenta el modelo de capacitación que han recibido para ocupar sus cargos y s. hay instrucciones para desarrollar sus labores y así mismo llevar un plan de seguimientos organizado.

Población

La población objetivo para el desarrollo de la pasantía, fueron los colaboradores de la empresa Integrales FYS S.AS, que representan un total de 12 personas, donde 5 de ellos son trabajadores fijos y los 7

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 19 de 2

restantes son trabajadores temporales, los últimos presento variaciones de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la empresa según la demanda de los servicios solicitados.

La ruta metodológica que el desarrollo de los objetivos es:

Etapa 1; para Analizar los diferentes servicios ambientales que ofrece actualmente la empresa “INTEGRALES FYS S.A.S”. se empleará la técnica de la observación participativa, a fin de determinar los diferentes procesos y procedimientos administrativos que realiza la empresa, apoyados en el cuestionario y entrevista estructurada; como fuente de información es el dialogo con el gerente de la empresa.

Etapa 2; para Evaluar el proceso administrativo que se desarrolla en la empresa “INTEGRALES FYS S.A.S”. se tuvo en cuenta a cada uno de los procesos administrativos internos y externos que se ejecutan en la empresa; se hace una recolección de la información mediante la observación directa en las áreas de la organización, así mismo para fortalecer el tema, se tendrá en cuenta fuentes de información como modelos teóricos de autores como Drucker, Prieto, Múnera; así como las guías del D.A.F.P., y la matriz DOFA para el diagnóstico final.

Etapa 3; para Diseñar el manual de procesos y procedimientos para la mejora continua de la empresa “INTEGRALES FYS S.A.S”; se tendrá en cuenta la información recolectada y proveniente de la primera y segunda fase; es aquí donde se podrá Diseñar el manual de procesos y procedimientos para la mejora continua de la empresa, que le permitirán desarrollar en el entorno las actividades con eficiencia y eficacia.

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 20 de 2

Resultados y Análisis

Recolección de información para Analizar los diferentes servicios ambientales que ofrece actualmente la empresa.

En el cumplimiento del primero objetivo se realizó un estudio previo a la empresa, sobre la información organizacional y los diferentes servicios y productos que la empresa ofrece, donde se utilizó la observación directa, entrevista con el gerente y fuentes de información primaria, que contribuyeron a identificar la siguiente información:

Datos generales

Razón social: INTEGRALES FYS S.A.S.

Fecha de creación: 17 de enero de 2011

NIT: 900407381 – 4

Representante Legal: FABIÁN HUMBERTO BELTRÁN OTAYA

C.C. No.: 18.127.594 de Mocoa (P)

Dirección: Calle 10 No. 4 – 11 Barrio José María Hernández Mocoa – Putumayo

Celular: 311 212 4924

E – mail: gerenciambiental@hotmail.com gerenciambientalfys@gmail.com

Misión: Prestar servicios ambientales con los mejores estándares de calidad que generen valor agregado, aprovechando sosteniblemente el medio ambiente.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 21 de 2

Visión: Integrales FYS pretende contribuir al desafío ambiental de la constitución de mercados para valorizar servicios ambientales y del establecimiento del mecanismo e instrumentos flexibles para proteger la calidad ambiental.

objetivo Desarrollo de actividades de asesoría, consultoría, asistencia técnica, interventoría, capacitación y construcción de obras en relación con el uso, manejo, administración y conservación de los recursos naturales y medio ambiente, tanto para el sector público como para el privado.

Por último, permitió la recolección y organización de información digital de los servicios y productos que oferta la empresa, así mismo se identifica los que tienen mayor o menor demanda.

Información de los servicios de la empresa Integrales FYS s.a.s

Desde la fecha de creación y legalización de la empresa se ha caracterizado por su gran desempeño en el desarrollo de sus actividades económicas basadas en la calidad y eficiencia que le permitieron establecerse en el mercado y ganar contratos de importantes empresas que al momento de contratar tienen altos estándares de requerimientos para el cumplimiento de cada proyecto.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 22 de 2

Portafolio de servicios

La empresa integrales FYS s.a.s ofrece los siguientes servicios:

Suministros: consiste en el abastecimiento de productos, materiales o equipos que requiere cada cliente para el desarrollo de sus actividades económicas o de razón social según sus necesidades.

Logística: Es el manejo de las actividades que se llevan a cabo con la planificación, montajes y disponibilidad de equipos tecnológicos y materiales que se requieren para cubrir la reuniones o festividades que el cliente solicite para suplir su necesidad.

Consultoría: consiste en brindar un servicio profesional en asesorías técnicas, planes y trámites ambientales para el mejoramiento ambiental dentro del territorio.

Dentro de consultoría se incluye asesorías y consultorías ambientales, formulación de planes de manejo ambiental, sostenibilidad, restauración y rehabilitación ecológica, Biocomercio-negocios verdes, turismo de naturaleza

Con la información recolectada en la empresa se elaboró la siguiente tabla con las tendencias que ha tenido los servicios a través de los años dentro del mercado.

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 23 de 2

Tabla 1

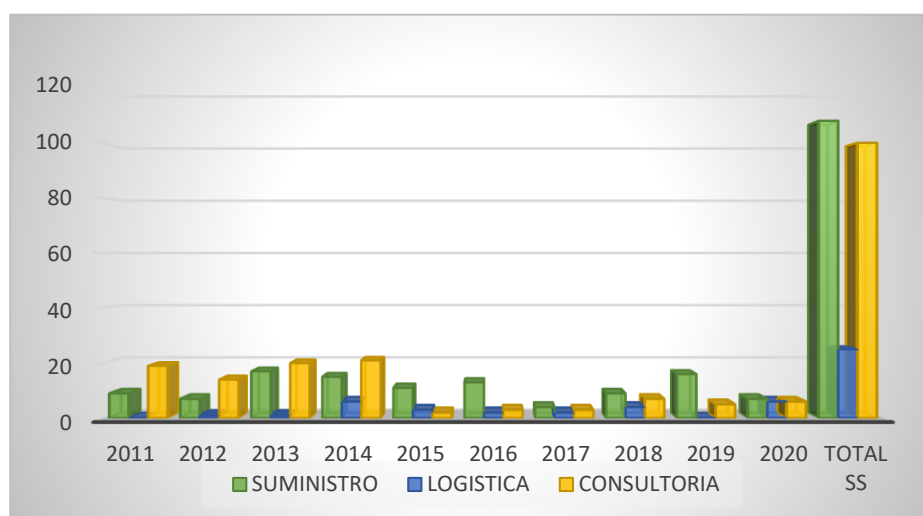
Relación de la actividad económica del año 2011 a 2020

Servicios Y Productos de la Empresa Integrales Fys S.A.S			
Año	Suministro	Logística	Consultoría
2011	9	0	19
2012	7	1	14
2013	17	1	20
2014	15	6	21
2015	11	3	2
2016	13	2	3
2017	4	2	3
2018	9	4	7
2019	16	0	5
2020	7	6	6
TOTAL	108	25	100

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 24 de 2

Figura 1

Representación de servicios con mayor demanda.



Una vez organizada y graficada la información de los diferentes servicios y productos en el mercado local y regional, se puede apreciar cuales son los servicios con mayor y menor demanda desde el año 2011 a 2020; información tomada de la revisión documental facilitada por la empresa.

- Suministros con un porcentaje de 46.35%, donde la mayor demanda de este servicio se encuentra en los años 2013, 2014, 2016, y 2019

 El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 25 de 2

- Consultorías con un porcentaje de 42.91%, donde la mayor demanda de encuentra en los años 2011, 2012, 2013 y 2014.
- Logística con un porcentaje de 10.75% es el de menor demanda en el transcurso de los años.

De acuerdo a los resultados dados Por la gráfica da a conocer que el servicio de suministros ha tenido mayor demanda dado que la empresa siempre se caracterizado por ser eficiente y eficaz, como también el amplio portafolio de productos que maneja como lo son los insumos, materiales y equipos tecnológicos.

En segundo lugar, están las consultorías ambientales que son de vital importancia para las empresas públicas y privadas ya que permiten mejorar su desempeño, productividad, recuperación de zonas, u orientaciones estratégicas que les permiten cumplir con sus objetivos y es así como la empresa Integrales FYS ha brindado calidad y confianza a sus clientes por el profesionalismo y el cumplimiento en los tiempos establecidos.

Que aunque es una actividad secundaria se ha mantenido dentro del portafolio de servicios, dado que aporta ingresos que son rentables para la empresa.

Dicha información ha contribuido a determinar que los servicios de suministros y consultorías le han brindado estabilidad económica y crecimiento en el mercado. Además, están siempre a la vanguardia de nuevas actividades económicas que generen ingresos y mayor ampliación de mercados.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 26 de 2

Entrevista estructurada

Esta es una herramienta que nos permitirá interactuar con el equipo de trabajo de la empresa, y tomar información sobre el desarrollo de las actividades que realizan dentro de su cargo. En el anexo A se presenta la entrevista estructurada.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 27 de 2

Tabla 2

Respuestas de la entrevista realizada

Nombre	1. ¿Tipo de proceso al que pertenece su cargo es?	2. ¿Procesos a los que apoya desde su cargo?	3. ¿Cuenta con un tiempo estimado para realizar cada actividad? ¿Cuánto tiempo?	¿Cómo debes hacerlo?	¿Qué tipo de herramientas necesita para realizar el proceso designado?	¿Qué equipos utilizas para desarrollar la actividad?	¿tipo de controles que se deben ejecutar en la actividad?	¿Cómo debe registrarse las actividades dentro de la empresa?
Gerente	Administrativo	Procesos operativos de la empresa	Si es en los procesos operativos hay fechas estipuladas para la salida a campo	Dependiendo a que proyecto voy a apoyar	Materiales de oficina, herramientas de toma de muestras, insumos	Equipo de cómputo, Teléfono	Revisión de la documentación generada	Se registra a través de los informes que se elaboran
Profesional de apoyo	Administrativo	Apoyo en la parte técnica	no hay un tiempo determinado porque puede cambiar de acuerdo a los requerimientos	Se lo realiza de manera organizada de a las prioridades que haya en el momento	Elementos de oficina	Equipo de cómputo e impresora	Seguimiento	se registra a través de documentos como: actas de recibo, contratos, oficios, informes y correos electrónicos
Coordinadora	Operativo	Apoyo en la elaboración de propuestas técnicas.	Esto es variable ya que depende de los contratos que se estén ejecutando, y cuáles son los planes de trabajo según las actividades a realizar, pueden ser horas, días o meses.	Se realiza según el contrato, se prepara capacitaciones, visitas técnicas, toma de muestras en caso de que sea un necesario.	Elementos de oficina	Equipo de cómputo, elementos de oficina, cámara digital y GPS.	Seguimiento	Se registra a través de los informes, registros fotográficos y listados de asistencia.
Cajero	Contable	No apoyo otro proceso	No hay un tiempo que lo determine porque se basa a la cantidad de productos que el cliente va a cancelar	Lo hago basado en el software word office que tiene la empresa para las ventas - y también en el sistema de sistecredito, es decir que depende como el cliente vaya a realizar el pago en efectivo, tarjeta, bono o por medio de crédito	Elementos de oficina	Computador, caja registradora, impresoras y lector de códigos	los controles que se realizan son a través de los diéres de ventas de cada día y control de inventarios	Se registra a través del sistema software word office ya sea venta, credito, ingreso de mercancía y bonos
Asesor de ventas	Operativo	Solo apoyo a el proceso de venta y organización de los productos	No hay tiempo para esta labor	Se realiza atención personalizada de acuerdo a la necesidad del cliente	Ganchos y pines de seguridad	Ninguno	Verificación de a organización de prendas	No se hace registro ya que solo hago la tarea de atender al público
Tecnico operativo	Operativo	En la parte administrativa no realizo apoyo	Las actividades que realizo son de campo y se hace de acuerdo a la visitas técnicas y depende del lugar que estipulan en los proyectos.	Realizo mis actividades con acompañamiento técnico, toma de muestras, revisión de avanzas de terrenos en rehabilitación.	Tablas de apoyo, formatos de vistas y instrumentos de tomas de muestras, lapicero, lápiz, borrador, herramientas.	GPS, portátil y celular	Los controles que realizo son de evaluación del desarrollo de las actividades de los proyectos a los cuales brindo acompañamiento	Entrego informes de las visitas sustentados con las actas de visitas y listados de asistencia.
Auxiliar contable	Contable	Solo me dedico a las actividades contables de la empresa	Si es en la declaración de los impuestos siempre debo entregarlo a la fecha que se han fijado, pero igual se lleva secuencia en las actividades contables de ingresos de todo tipo de gastos, estudio de extractos bancarios y pago de nómina.	Las actividades se desarrollan dentro de un programa contable (software word office), en el cual se registra egresos e ingresos de la empresa	elementos de oficina.	Equipo de cómputo, software word office, impresora	se realiza el control con los diferentes estados financieros que se genera a través del programa	Ataves de documentos contables y la actualización de la información en el sistema

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 28 de 2

Análisis de la entrevista

Dentro de la información recolectada de la entrevista se evidencia que cada uno de los empleados desarrollan sus actividades asignadas y cuando es necesario realizan apoyo a otras actividades relacionadas con la ejecución de los contratos en proceso y liquidación; además en la parte operativa no tienen un tiempo determinado para realizar las tareas porque dependen del cronograma estipulado por los clientes dentro de sus proyectos y puede variar de acuerdo al servicio.

En cuanto al desarrollo de cada actividad siempre se rigen por las actividades de mayor prioridad con el fin de dar celeridad al cumplimiento de los tiempos estipulados por los clientes. En otra área se maneja dentro de un software donde se ingresan las ventas y demás temas financieros que les permite tener organizado la información y disponer ella.

Dentro de los equipos y herramientas los empleados cuentan con la disposición de lo necesario para cumplir con sus actividades, y por último la manifestación de los entrevistados según la encuesta resalta que siempre hay un control en la entrega de resultados a través de informes técnicos o financieros según su función.

De lo anterior se puede concluir que así la empresa no cuenta con un manual de funciones los empleados tienen claro las actividades asignadas y logran el cumplimiento de cada uno de los servicios prestados.

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 29 de 2

Organigrama

Según Henri Fayol (1984) Una carta de organización es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva.”

Por otro lado señaló Peter F. Drucker, considerado el mayor filósofo de la administración, "una estructura organizativa pobre hace imposible el buen trabajo, no importa lo buenas que son las personas". Y considera que debe definirse un organigrama por su línea de autoridad que ejerza dentro de la empresa.

Teniendo en cuenta el aporte de Henri Fayol, se elaboró el organigrama definido por el tamaño de la empresa y la jerarquía de mando es decir que el gerente es el mismo dueño de la empresa, el cual emite las órdenes manifestando la autoridad y la toma de decisiones de manera rápida y eficaz. Además, utilizando canales de comunicación directa en cuantos a las funciones de cada empleado según su área de trabajo.

Información recolectada en las entrevistas y método de observación

Para la evaluación del proceso administrativo se desarrolló bajo los referentes teóricos de Eduardo Deming (1996), donde afirma que la administración de la calidad total requiere de proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca.

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 30 de 2

Por otro lado, está el aporte de (Drucker 1964) donde planteo la teoría de las funciones de la administración basándose en que los gerentes de las empresas son los responsables de 5 actividades claves para el mejoramiento continuo.

Establecer los objetivos de la empresa y el equipo.

Proporcionar y organizar los recursos necesarios para alcanzar los objetivos.

Motivar a los empleados para conseguir alcanzar los objetivos.

Controlar el rendimiento de los empleados con respecto a los objetivos marcados.

Mejorar el rendimiento desarrollándose continuamente y desarrollando también a los empleados.

Dado lo anterior se realiza el proceso de clasificar la información desde la Planeación, organización, dirección y control, con el fin de obtener la información sobre el proceso de delegación de las tareas si logran cumplirlas de manera oportuna o no cuentas con los recursos necesarios para dicha tarea.

Planeación:

Los direccionamientos estratégicos de la empresa están basados en la definición de su misión, visión y objetivo, entre los cuales se resalta la optimización de los procesos y los recursos esforzándose para lograr su objetivo de brindar sus servicios y productos a las empresas públicas y privadas, y gracias a ello se ha mantenido en el mercado competitivo.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 31 de 2

Organización:

Dentro de la estructura organizacional se elaboró el organigrama enmarcado en una estructura lineal por el tamaño de la empresa y su característica es de autoridad única ya que el mismo dueño es el gerente, la comunicación y toma de decisiones tomadas por el mismo.

La estructura organización se definió por áreas, y en cada área hay un encargado y desarrollar las actividades se realizan las funciones, pero no están plasmadas en un documento que les permitan que cada persona tenga sus responsabilidades y cumplir como corresponde, además carece de jornadas de capacitación para el talento humano.

Dirección:

La comunicación al interior de la empresa es de carácter informal y en la mayoría de las ocasiones es verbal, lo que a futuro podría traer problemas entre empleados, coordinadores o clientes. Al finalizar de cada contrato ejecutado por la empresa se hace el requerimiento a cada uno de los técnicos y profesionales realicen la entrega de los diferentes informes y documentación necesaria para la liquidación.

En cuanto a la toma de decisiones administrativas y financieras lo realiza el gerente de la empresa, en la supervisión y recepción de informes de los contratos de consultorías o suministros lo realiza el coordinador de área operativa.

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 32 de 2

Control:

Este proceso se lleva por medio de informes y visitas técnicas a los diferentes proyectos que este en ejecución, con el propósito de verificar si hay inconvenientes o errores que afecten al desarrollo por ello la coordinadora está a cargo del cumplimiento y los avances de las actividades.

Cabe resaltar que cuenta con talento humano idóneo para el desarrollo de cada uno de los contratos licitados, como también un banco de proveedores de los insumos y productos que se requieren para cumplir con los requerimientos de sus clientes, dando así una experiencia laboral muy buena.

Diagnóstico de la empresa en área de práctica.

Dentro del desarrollo de este objetivo se logró con la elaboración de análisis de la información adquirida a través de la entrevista y observación de las actividades que realiza cada empleado de la empresa, y se dio paso a realizar la Matriz DOFA enfocada al área interna de la empresa dado que es para el modelo del manual de procesos y procedimientos idóneo para su mejora continua.

Para *Albert S. Humphrey (1969)* la Dofa es para orientar correctamente el análisis de los elementos problemáticos y favorables de una compañía.

Con el fin de realizar un diagnóstico en la empresa se utilizará la herramienta de la matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), para identificar I oportunidades de mejora e identificar cuáles son las debilidades.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 33 de 2

Figura 2 *Matriz DOFA*

Debilidades	Oportunidades
1. Deficiencia del manejo de la documentación física. 2. Ausencia del manual de funciones y procedimientos. 3. Carencia de rutas de acción para el desarrollo de los servicios y productos que ofrece la empresa. 4. Deficiencia organizacional dentro de la empresa.	1. Innovación en el mercado 2. Crecimiento de la empresa en el mercado local y regional.
Fortalezas	Amenazas
1. Adecuado conocimiento de los productos y servicios de la empresa. 2. Alto nivel de experiencia del talento humano. 3. Eficiente comunicación con el talento humano. 4. Calidad en la prestación de servicios y suministros.	1. Competencia desleal 2. Comportamiento del precio de elementos de suministro y dotaciones es fluctuante. 3. Tenso orden público en las zonas de ejecución de los proyectos.

Análisis de la matriz DOFA

La principal debilidad detectada corresponde a la carencia de un manual de funciones que les permita llevar un orden secuencial en el desarrollo de las actividades del talento humano, aunque cada empleado sabe cuáles son las actividades a realizar y las toma por las instrucciones verbales dadas por el gerente y coordinador de la empresa, se identifica el sobrecargo de tareas en un sola área, además esto

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 34 de 2

no le permite a la empresa obtener un rendimiento idóneo y estandarizado para cumplir con todos los objetivos propuestos. Del mismo modo, la usencia de rutas de las principales actividades comerciales, hace que también los procesos se retrasen para la entrega en los tiempos estipulados.

Además, con las fortalezas que posee en relación a la experiencia del talento humano y buena comunicación, da pie para la implementación del manual de funciones y procesos que permitirá generar estrategias para el crecimiento y excelente servicio para los clientes.

Organigrama

Según Henri Fayol (1984) Una carta de organización es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva.”

Teniendo en cuenta el aporte de Henri Fayol, se elaboró el organigrama definido por el tamaño de la empresa y la jerarquía de mando es decir que el gerente es el mismo dueño de la empresa, el cual emite las ordenes manifestando la autoridad y la toma de decisiones de manera rápida y eficaz. Además, utilizando canales de comunicación directa en cuantos a las funciones de cada empleado según su área de trabajo.

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 35 de 2

A continuación relacionamos el talento humano que actualmente labora en la empresa con el fin de tener en cuenta para la elaboración del organigrama y manual de funciones

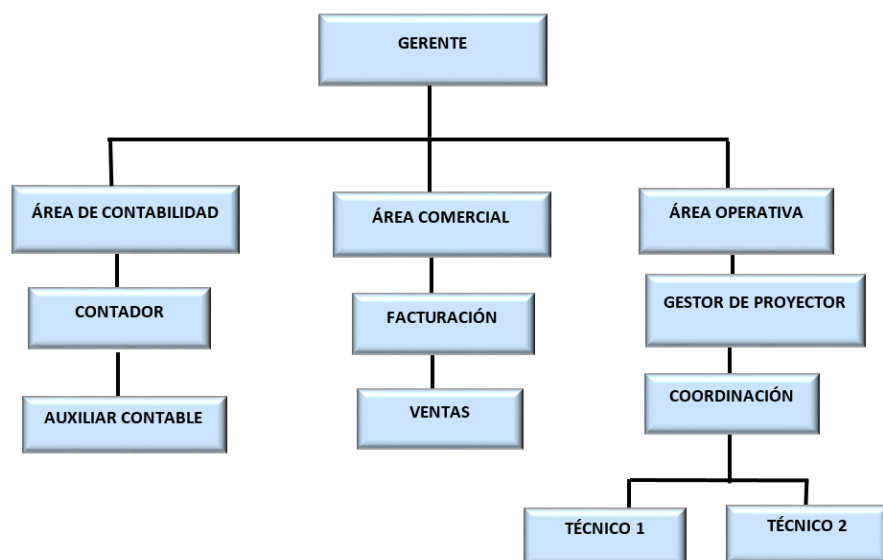
Tabla 3

Relación de empleados activos en la empresa

Nombre	Cargo	Años/meses de vinculación
Fabián Humberto Beltrán Otaya	Gerente	9 años y meses
Soendra Mildred Cardona Betancurth	Coordinadora	10 años
Cristina Maya	Contador	3 años
Aleyda Marcela Bravo Otaya	Profesional de Apoyo	3 años y 7 meses
Andrés Castro	Asesor de ventas	2 años
Fabián Alberto Beltrán	Manejo de caja (Cajero)	3 años
Nelsy Yamile López	Técnico de apoyo	2 años
Marlody Ortiz	Auxiliar Contable	4 años
José Santander Betancurth	Técnico Operativo	4 años

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 36 de 2

Figura 3 Organigrama



Diseño Del Manual De Procesos Y Procedimientos

Mapas de procesos

El mapa de procesos permitirá conocer la interacción y funcionamiento de la empresa con el entorno donde se desarrollan sus actividades económicas y define metodologías estandarizadas para lograr el éxito (eficacia y eficiencia). Por lo cual se emplearon tres factores importantes: clientes, procesos y los resultados, junto a eso se identifican los procesos donde las actividades que generan un valor agregado que conlleva a una entrada y salida que al final refleja la satisfacción del cliente; y los sub procesos aquellos que son útiles para disminuir los posibles cuellos de botella que puedan presentarse.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 37 de 2

Los 4 procesos con los que se elaborara el mapa están contemplados en la norma ISO 9001:

Procesos estratégicos, procesos operativos, procesos de apoyo y procesos de evaluación basados en ciclo PHVA.

Tabla 4

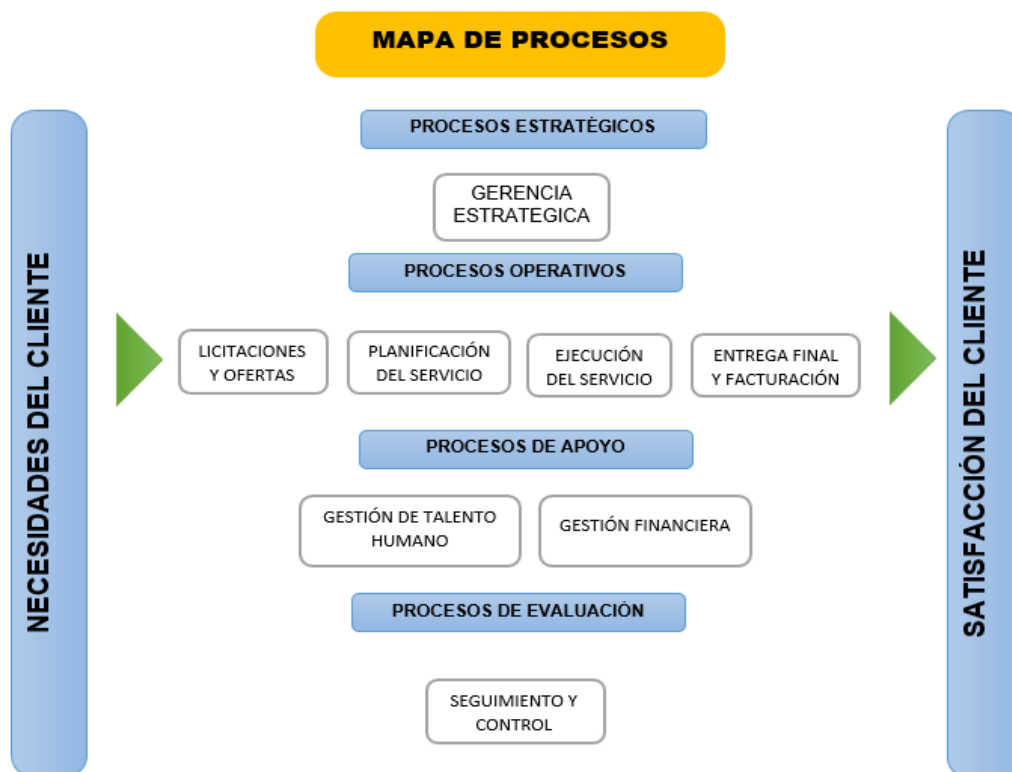
Representación de los procesos que desarrolla la empresa

PROCESOS QUE DESARROLLA LA EMPRESA INTEGRALES FYS S.A.S.		
	PROCESOS	SUB PROCESOS
PROCESOS ESTRATÉGICOS	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN
	Alinear a la empresa	Coordinación con las áreas de la empresa
	Planificar estrategias	Análisis competitivo interno y externo
	Comunicación	Trasmitir la Información de la toma de decisiones
PROCESOS OPERATIVOS	Licitaciones y Ofertas	Revisión de páginas web
		Alistamiento de propuesta para aplicar
		Recepción de respuestas
		Procesos contractuales
	Planificación del Servicio	Redactar plan de trabajo de acuerdo al Proyecto o contrato
		Organización del equipo de trabajo
		Salidas de campo
	Ejecución del Servicio	Recepción de información
		Recepción y Almacenamiento de productos
		Ventas
PROCESOS DE APOYO	Gestión de Talento Humano	entrega
		Contratación del Personal
		Planificación
		Adquisición de suministros
		Gestión de documentos
	Gestión Financiera	
		Pagos a proveedores
		Pagos a Trabajadores
		Estados Financieros

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 38 de 2

PROCESOS DE EVALUACIÓN	Seguimiento y Control	Declaraciones tributarias
		Respuestas a requerimientos
		Monitorear los proyectos
		Informes de Seguimiento
		Gestionar y resolver problemas

Figura 3 Mapa de procesos



Para poder darle inicio al proceso administrativo y de mejora continua se elaboró para la Empresa Integrales FYS S.A.S un mapa de procesos. Este fue necesario para poder plasmar todos los procesos que se desarrolla y a que macro procesos pertenecían cada uno de ellos (estratégicos, de apoyo y evaluación).

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 39 de 2

El mapa de proceso establecido es de acuerdo a la operación de la gestión de los procesos que contribuye y facilita organizar el sistema organizacional llevando a cumplir su misión, visión y objetivos propuestos.

Manual de funciones

En cada empresa es importante implementar esta herramienta para la especificar las funciones y tareas propias del cargo y que materiales se requiere para el desarrollo, además evita malas interpretaciones a las instrucciones dadas por el gerente o jefe inmediato y por ende se pueden presentar conflictos laborales o pérdida de tiempo para entregar el producto.

El manual de funciones conlleva a la mejora continua de una empresa sin importar su tamaño porque se convierte en una guía para todo el personal que labora dentro de la misma. A esto se le suma que determina de la forma más ordenada las responsabilidades, facilita labores en caso de una auditoria por un ente de vigilancia ya que se tendrá un control de todas las actividades y se tendrá la información necesaria, y eso hace parte de la eficiencia y eficacia de los empleados porque saben que hacer y cómo se debe hacer

Por otro lado ayuda a la coordinación del trabajo y evita la duplicidad y carga laboral y permitirá en un futuro realizar un análisis a este manual y si es necesario el mejoramiento para seguir innovando para la orientación del personal.

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 40 de 2

 NIT 900407381 – 4	
MANUAL DE FUNCIONES	
Identificación de Cargo	
Nombre del Cargo	Gerente
Dependencia	Dirección General
Número de cargos	01
Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título profesional en administración y afines.
Requisitos Experiencia	3 años de experiencia
Objetivo Principal	
Velar por el direccionamiento estratégico a través de las diferentes estrategias corporativas que garanticen el cumplimiento y crecimiento rentable de la empresa	
Funciones del Cargo	
1. Planificar, organizar, controlar y evaluar el rendimiento de la empresa según la misión y la visión. 2. Planificar estrategias de crecimiento para la empresa. 3. Dirigir y supervisar los procesos administrativos y servicios logísticos. 4. Revisar los procesos de operación de los contratos. 5. Manejo de software empresarial. 6. Dirigir y supervisar los procesos contables de la empresa. 7. Proponer documentos normativos internos, necesarios para establecer procesos de las funciones que desarrolla cada área. 8. Supervisar los procedimientos que llevan a la contratación de productos o servicios que requiere la empresa para cumplir con los contratos. 9. Administrar y asignar el personal que brinda servicios de apoyo para el cumplimiento a sus clientes. 10. Negociar con los proveedores los precios de los productos demandados por la empresa.	

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 41 de 2

--

 NIT 900407381 – 4	
MANUAL DE FUNCIONES	
Identificación de Cargo	
Nombre del Cargo	Asesor de ventas
Dependencia	Área Comercial
Número de cargos	3
Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Bachiller Académico
Requisitos Experiencia	6 meses de experiencia
Objetivo Principal	
Brindar asesoría a los clientes actuales y potenciales, para generar ventas efectivas y cumplir con los objetivos de ventas de la tienda QUEST.	
Funciones del Cargo	
1. Brindar atención a los clientes que ingresan a la tienda QUEST 2. Organizar la mercancía en cada sección de la tienda 3. Brindar a los clientes asesoría objetiva sobre la mercancía para asegurar una venta exitosa. 4. Localizar los productos que los clientes requieren según sus necesidades. 5. Proporcionar información requerida por los clientes y así mismo generar el proceso de devoluciones de mercancías. 6. Tomar solicitudes de pedidos de prendas específicas de los clientes en los formatos de la tienda QUEST. 7. Mantener un entorno limpio y ordenado en la tienda	

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 42 de 2

--

 Integrales^{ES} NIT 900407381 – 4	
MANUAL DE FUNCIONES	
Identificación de Cargo	
Nombre del Cargo	Contador
Dependencia	Área de contabilidad
Número de cargos	1
Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Contador titulado
Requisitos Experiencia	2 años de experiencia
Conocimientos	Conocimiento en software contables
Objetivo Principal	
Organizar y liderar el área financiera contabilizando sus movimientos y obligaciones que la empresa posea.	
Funciones del Cargo	
1. Diligencias y mantener actualizada en el área de contabilidad y manejo del sistema contable de la empresa. 2. Elaborar informes requeridos por el gerente de la empresa. 3. Elaborar y presentar los estados financieros de acuerdo a los movimientos económicos de la empresa. 4. Realizar las diferentes declaraciones tributarias requeridas por los entes de control de fiscalización nacional y local. 5. Certificar estados financieros. 6. Revisar los soporte de la nómina de los empleados 7. Revisar liquidaciones de prestaciones sociales y aportes parafiscales. 8. Elaborar conciliaciones bancarias.	

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 43 de 2

9. Atender a los requerimientos que soliciten los entes de fiscalización entre otras con relación al cargo.

 Integrales^{FS} NIT 900407381 – 4	
MANUAL DE FUNCIONES	
Identificación de Cargo	
Nombre del Cargo	Auxiliar contable
Dependencia	Área de contabilidad
Número de cargos	1
Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Técnico en contabilidad o Estudiante de nivel técnico, tecnológico o en formación profesional de primeros semestres, certificados en el área de Contaduría Pública.
Requisitos Experiencia	1 año de experiencia
Objetivo Principal	
Apoyar de manera eficiente y oportuna la gestión operativa del área contable. facilitar la información necesaria para la gestión y la toma de decisiones del gerente.	
Funciones del Cargo	
1. Clasificar, codificar y registrar cuentas, facturas e ingresos de acuerdo a los contratos que maneja la empresa y la comercialización de prendas de vestir. 2. Elaborar comprobantes de ingreso y egreso. 3. Manejar de acuerdo con los procedimientos del software World office.	

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 44 de 2

4. Apoyar en la organización del archivo y sistemas de registro de los informes que se deben presentar.
5. Mantener en perfecto estado y ordenado los equipos y documentos bajo su responsabilidad.
6. Clasificar adecuadamente de acuerdo a los centros de costos existentes los documentos contables
7. Analizar y conciliar cuentas contables que presentan inconsistencias dentro del sistema.

 NIT 900407381 – 4	
MANUAL DE FUNCIONES	
Identificación de Cargo	
Nombre del Cargo	Coordinador
Dependencia	Área de administración de proyectos
Número de cargos	1
Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título Universitario Preferiblemente en temas relacionados con el ambiente, Especialización en gerencia de proyectos
Requisitos Experiencia	3 años de experiencia relacionada en manejo de proyectos ambientales. Experiencia en liderazgo y habilidades de trabajo en equipo
Objetivo Principal	

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 45 de 2

El objetivo principal es acompañar y supervisar que se cumplan con objetivos, metas y resultados de cada uno de los proyectos adquiridos a través de los contratos firmados.
Funciones del Cargo
1. Coordinar actividades de gestión de proyectos, recursos, equipos e información para el desarrollo de la actividad económica de la empresa y el cumplimiento del servicio brindado. 2. Asignar tareas a equipo interno técnico operativo de apoyo. 3. Supervisar las actividades del personal contratado para cada uno de los proyectos que están en ejecución. 4. Proporcionar los recursos y los insumos necesarios para el desarrollo y cumplimiento de los suministros según el tipo de contrato. 5. Preparar el plan de trabajo detallado y presupuestado de cada uno de los contratos firmados. 6. Supervisar el progreso de cada uno de los proyectos que está ejecutándose por los profesionales y técnicos contratados. 7. Coordinar y supervisar la preparación de los informes de cada uno de los proyectos. 8. Organizar reuniones de comité ejecutivo, técnico o administrativo en el momento que sean necesarios. 9. Diseñar el sistema de Monitoreo y Evaluación de los proyectos. 10. Realizar otras tareas relacionadas con los proyectos a fin de lograr un buen servicio y al logro de la visión y misión de la empresa.

	
NIT 900407381 – 4	
MANUAL DE FUNCIONES	
Identificación de Cargo	
Nombre del Cargo	Profesional de apoyo administrativo
Dependencia	Área administrativa de proyectos
Número de cargos	1
Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Profesional
Requisitos Experiencia	2 años de experiencia
Objetivo Principal	

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 46 de 2

Participar en la proyección, ejecución y evaluación de los diferentes proyectos que se ejecutan bajo la responsabilidad de la empresa,

Funciones del Cargo

1. apoyar y acompañar en los procesos precontractuales, contractuales y liquidación que adelanta la empresa.
2. Apoyar en la elaboración de perfiles, viabilizar y formulación de los proyectos para entidades públicas y privadas.
3. Apoyar en el área administrativa y financiera de los diferentes proyectos o contratos de la empresa.
4. Apoyar el proceso de gestión documental de los contratos a cargo de
5. la empresa
6. Revisar los informes de cada proyecto que está en etapa de ejecución y finalización.
7. Manejo de plataformas de contratación de empresas públicas y privadas.
8. Atender los requerimientos de las entidades públicas y privadas, con las cuales se tienen firmados contratos de prestación de servicios o suministros.



NIT 900407381 – 4

MANUAL DE FUNCIONES

Identificación de Cargo

Nombre del Cargo	Técnico operativo
Dependencia	Área de administración de proyectos
Número de cargos	3

Requisitos Mínimos

Requisitos de Formación	Título de formación técnico o tecnológica , Ingeniería Ambiental, forestal, Sanitaria y Afines
Requisitos Experiencia	1 año de experiencia

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 47 de 2

Objetivo Principal
Brindar asistencia técnica en los diferentes proyectos ambientales y a fines, de acuerdo con las instrucciones y funciones designadas por el coordinador del área de administración de proyectos.
Funciones del Cargo
1. Apoyar en la recopilación de la información ambiental realizada en cada visita de campo que se realicen a los diferentes proyectos ambientales. 2. Apoyar el ingreso de datos para los respectivos informes. 3. Participar en los comités de trabajo que se programan por el coordinador de la empresa 4. Elaborar y presentar oportunamente los conceptos e informes propios del ejercicio de su labor y aquellos que le sean solicitados por los profesionales de los proyectos, 5. Desarrollar planes técnicos para el mantenimiento y monitoreo de especies vasculares y no vasculares rescatadas. 6. Mantenimiento y monitoreo de vegetación epífita vascular. 7. Establecer matrices de seguimiento 8. Velar por los equipos que estén bajo su custodia y responsabilidad. 9. Cumplir con las demás funciones que este relacionadas con la naturaleza del cargo y que le sean asignadas por el coordinador de área.

Conclusiones

Las empresas en la actualidad han generado una dinámica competitiva ante sus competidores buscando siempre estar innovando con el propósito de brindar mejores servicios o productos para sus clientes y mantener su fidelidad y generar un equilibrio económico.

Dentro de la empresa se logró evidenciar en el análisis de sus servicios que posee un amplio portafolio el cual le ha permitido mantenerse en el mercado ejecutando los contratos licitados, cumpliendo los requerimientos de sus clientes. Pero cabe mencionar que dos de ellos han tenido mayor demanda por las actividades económicas de sostenibilidad y protección del medio ambiente, además de ello se ha requerido los suministros para cumplir con el desarrollo de cada una de las actividades.

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 48 de 2

Con la recolección de la información dentro de la empresa se realizó la evaluación del proceso administrativo, tomado de las diferentes entrevistas realizadas al equipo de trabajo dando como resultado que es una pequeña empresa donde el dueño es el mismo gerente tomando siempre las decisiones que se requieran en cualquier situación. Por otro lado también se determinó que cada uno de los empleados que laboran realiza sus funciones por asignación del gerente pero no dispone de un manual de funciones que especifiquen sus actividades, y perfiles requeridos para ocupar los diferentes cargos, además carece de los espacios de capacitación para el personal que ingresa a laborar.

Las empresas deben contar con herramientas como lo es el manual de procesos y procedimientos, con el plan les brinde organización dentro del entorno laboral y así mismo permita día a día analizar y evaluar el desarrollo de los procesos garantizando ventajas competitivas en el mercado.

El manual de funciones y procedimientos es muy importante para la empresa por los diferentes requerimientos de los clientes y al ser una empresa que se ha desempeñado dentro del territorio es necesario su organización y reglamentación que disponen esta herramienta para el rendimiento individual y colectivo generando efectividad del desarrollo de las actividades del personal.

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 49 de 2

Recomendaciones

Todas las empresas deben buscar la innovación dado que el mundo globalizado da pasos agigantados, y conllevan a modernizar estructuras organizacionales; por ende se es fundamental establecer el manual de funciones y procedimientos para la empresa ya que conlleva a la mejora continua en la forma de desarrollar el trabajo más eficiente porque cada empleado se regirá al cumplimiento de sus actividades y no existirá duplicidad de las mismas, además se podrá simplificar procesos y obtener resultados con calidad.

Se recomienda la utilización del organigrama realizado, cuya función principal es darle una jerarquía de mando que facilite los procesos de supervisión en cada área y lograr un trabajo en equipo todos encaminados al mismo objetivo.

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 50 de 2

Diseñar un programa de inducción para el personal que ingrese, como también el existente, con el fin de transmitir la importancia que tiene para la empresa el seguir adecuadamente los procesos en cada una de las áreas, así como el cumplimiento de la implementación de un manual de funciones y procedimientos, generando espacios dialogo para escuchar sus inquietudes, sugerencias y propuestas por parte del talento humano; todo lo anterior les permitirá recolectar información para mejorar e incentivar el sentido de pertenencia, responsabilidad, trabajo en equipo y motivación y no generar sobre carga laboral.

Se recomienda replantear la plataforma filosófica de la empresa con el fin de actualizarla a las necesidades y nuevos retos del mercado económico. Además le permitirá trazar el camino a la cual se dirige como empresa y orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

Bibliografía

Fayol , H. (1916). *Administration industrielle et générale*. Paris . Obtenido de <https://www.apuntesfacultad.com/teoria-de-fayol-funciones-y-principios-de-administracion.html>

Garay Acosta, L. G. (2017). *repositorio.ucundinamarca.edu.co*. Obtenido de <http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/2557/INFORME%20FINAL%20ODE%20PASANTIA.pdf?sequence=2>

Gómez Ceja, G. (2014). wordpress. *isedoys2orientador2.wordpress.com/*, 2014.

<http://mejoracontinua.net/>. (09 de 11 de 2017). <http://mejoracontinua.net/>.

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 51 de 2

Molina Muñoz, J. C. (16 de 03 de 2015). <https://red.uao.edu.co/>.

Rodríguez Valencia, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. Mexico: Cengage.

Valencia, G. (13 de 12 de 2014). <https://isedioys2orientador2.wordpress.com/>. Obtenido de <https://isedioys2orientador2.wordpress.com/>

Anexos

Anexo A Formato de entrevistas

	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 52 de 2



ENTREVISTA PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA INTEGRALES FYS S.A.S.

Objetivo: Recopilar información para la evaluación de los procesos administrativos que desarrolla el talento humano de la empresa INTEGRALES FYS S.A.S.

Nombre: _____

Cargo: _____

Jefe inmediato: _____

Conceptos que le permitirán tener claro que es un proceso y que es un procedimiento.

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.

Procedimiento: Son los planes específicos por medio de los cuales se expresa por medio de documentos que contiene objeto y el campo de aplicación de una actividad futura con secuencias cronológicas de acciones requeridas de cómo hacerlo?, donde hacerlo?; y que materiales, equipos y documentos se requieren para realizarse de manera correcta.

1. Enuncie los procesos a los cuales pertenece o apoya en la empresa.
2. De acuerdo a cada uno de los procesos enunciados anteriormente responda
 - ¿Tipo de proceso al que pertenece su cargo es?
 - ¿Procesos a los que apoya desde su cargo??
 - ¿Cuenta con un tiempo estimado para realizar cada actividad? ¿Cuánto tiempo?
 - ¿Cómo debes hacerlo?
 - ¿Qué tipo de herramientas necesita para realizar el proceso designado
 - ¿Qué equipos utilizas para desarrollar la actividad?
 - ¿tipo de controles que se deben ejecutar en la actividad?
 - ¿Cómo debe registrarse las actividades dentro de la empresa?

Anexo B Formato Manual de funciones

 NIT 900407381 – 4
MANUAL DE FUNCIONES
Identificación de Cargo

 INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 53 de 2

Nombre del Cargo	
Dependencia	
Número de cargos	
Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	
Requisitos Experiencia	
Objetivo Principal	
Funciones del Cargo	