



**REESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA  
COLOMBIANA DE INVERSIONES AGRICOLAS S.A.S, 2024.**

Modalidad: Emprendimiento

Marco Alejandro Pérez Palacio  
CC: 1.038.337.779  
Diego Jair Arcila García  
CC: 1.098.751.390

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
**BUCARAMANGA (17/ 04/ 2024)**



**REESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA  
COLOMBIANA DE INVERSIONES AGRICOLAS S.A.S, 2024.**

Modalidad: Emprendimiento

Marco Alejandro Pérez Palacio  
CC: 1.038.337.779  
Diego Jair Arcila García  
CC: 1.098.751.390

**Trabajo de Grado para optar al título de  
Administrador de empresas**

**DIRECTOR**  
Juan Carlos Ruiz Sarmiento

**Grupo de Investigación en Ciencias Socioeconómicas y Empresariales  
I&D FINANCIERO**

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
BUCARAMANGA (17/ 04/ 2024)**

Nota de Aceptación

APROBADO

En cumplimiento de los requisitos exigidos  
Por las Unidades Tecnológicas de Santander  
Para optar el título de Administrador Financiero  
mediante Acta N. 05 del 07 de junio de 2024



---

Sarai Alejandra Monsalve Pedroza



---

Juan Carlos Ruiz Sarmiento

## DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto de grado a nuestros padres que nos han apoyado de forma incondicional y han sido parte fundamental de nuestro camino académico y profesional. A nuestros mentores, quienes con su sabiduría y guía nos han inspirado a alcanzar nuestras metas. A nuestros amigos y compañeros de carrera, por su ayuda y comprensión en cada paso que hemos dado. A todos aquellos que creyeron en nosotros y nos brindaron su confianza. Este trabajo es un reflejo de nuestro esfuerzo y dedicación, y lo ofrecemos con gratitud a quienes nos han acompañado en este viaje.

## AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestro sincero reconocimiento a todas las personas y entidades que han contribuido significativamente al desarrollo de este trabajo de grado. En primer lugar, agradecemos de INVERSIONES AGRICOLAS S.A.S, por su invaluable confianza y compromiso para obtener la información pertinente durante todo el proceso de investigación. También queremos agradecer a nuestro director de proyecto de grado por su asesoramiento y orientación.

Así mismo, extendemos nuestro agradecimiento a las Unidades Tecnológicas de Santander, por su generoso apoyo financiero que hizo posible la realización de esta investigación. Por último, queremos expresar nuestro agradecimiento a todos los participantes y empleados de la empresa, que dedicaron su tiempo y esfuerzo para contribuir con información y experiencia invaluable. Su compromiso y colaboración fueron fundamentales para el éxito de este proyecto.

## TABLA DE CONTENIDO

<b><u>RESUMEN EJECUTIVO</u></b> .....	<b>9</b>
<b><u>INTRODUCCIÓN</u></b> .....	<b>11</b>
<b><u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</u></b> .....	<b>14</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	16
1.3. OBJETIVOS .....	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	18
<b><u>2. MARCO REFERENCIAL</u></b> .....	<b>19</b>
2.1. MARCO TEÓRICO .....	19
2.1.1. GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL.....	19
2.1.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL .....	20
2.1.3. GESTIÓN DE PROCESOS EMPRESARIALES .....	20
2.1.4. TEORÍA DE LA CONTINGENCIA.....	21
2.1.5. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	22
2.2. MARCO LEGAL .....	23
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	28
2.3.1. EFICIENCIA .....	28
2.3.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	28
2.3.3. CULTURA EMPRESARIAL.....	29
2.3.4. GESTIÓN DEL CAMBIO .....	29
2.3.5. ANÁLISIS DOFA.....	29
2.3.6. DISEÑO ORGANIZACIONAL .....	30
2.3.7. CALIDAD TOTAL.....	30
2.3.8. MEJORA CONTINUA .....	30
2.3.9. COMPETITIVIDAD.....	31
2.3.10. PRODUCTIVIDAD.....	31
<b><u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b> .....	<b>32</b>
<b><u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u></b> .....	<b>33</b>
<b><u>5. RESULTADOS</u></b> .....	<b>36</b>

<b>5.1. ANÁLISIS DOFA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN AGRICOLA COLDENVER SAS.....</b>	<b>36</b>
<b>5.2. DEFINICIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA EMPRESA AGRICOLA COLDENVER SAS.....</b>	<b>40</b>
<b>5.3. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA AGRICOLA COLDENVER SAS.....</b>	<b>43</b>
<b><u>6. CONCLUSIONES.....</u></b>	<b><u>57</u></b>
<b><u>7. RECOMENDACIONES.....</u></b>	<b><u>59</u></b>
<b><u>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</u></b>	<b><u>61</u></b>

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Marco normativo</i> .....	23
<b>Tabla 2.</b> <i>Matriz DOFA</i> .....	37
<b>Tabla 3.</b> <i>Descripción de roles y responsabilidades</i> .....	41
<b>Tabla 4.</b> <i>Manual de fundiones desactualizado</i> .....	43
<b>Tabla 5.</b> <i>Manual de funciones actualizado</i> .....	47

## RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto actual se enfoca en la reestructuración integral de los procesos administrativos de AGRICOLA COLDENVER SAS, con el fin de mejorar su eficiencia operativa y establecer estándares claros de desempeño organizacional. Los objetivos del proyecto abarcaron tres áreas principales: analizar los procesos administrativos existentes, definir roles y responsabilidades, y actualizar el manual de funciones de la empresa. Para alcanzar estos objetivos, se empleó una metodología que incluyó la revisión documental, el análisis DOFA y la definición de roles basada en los hallazgos del análisis de procesos.

Durante la ejecución del proyecto, se identificaron áreas de mejora en los procesos administrativos, así como ambigüedades en los roles y responsabilidades del personal, con un manual de funciones incompleto y obsoleto. Tras un análisis exhaustivo, se definieron claramente los roles y responsabilidades de cada puesto, y se actualizó el manual de funciones para reflejar estos cambios. Además, se recomendaron acciones adicionales, como establecer un sistema de monitoreo continuo, ofrecer capacitación continua al personal e implementar tecnología para optimizar los procesos administrativos.

Se espera que estas acciones conduzcan a una mejora significativa en la eficiencia operativa de AGRICOLA COLDENVER SAS, así como a una mayor claridad y coordinación en las responsabilidades del personal. Dichas mejoras contribuirán al desarrollo organizacional de la empresa y a su capacidad para competir de manera efectiva en el mercado.

En resumen, el proyecto ha permitido identificar áreas de mejora en los procesos administrativos de la empresa y proponer soluciones prácticas y viables para abordarlas. Se espera que la implementación de estas recomendaciones conduzca a mejoras tangibles en el desempeño y la competitividad de AGRICOLA COLDENVER SAS en el futuro.

**PALABRAS CLAVE.** Reestructuración, eficiencia, roles, actualización, optimización.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, los procesos administrativos se han convertido en el centro de atención del sector empresarial y uno de los aspectos más importantes, cuya finalidad es determinar el correcto uso de los recursos para alcanzar las metas trazadas. Por lo tanto, los procesos administrativos resultan ser de suma importancia para las organizaciones, ya sean públicas o privadas, ya sean micro, pequeñas, medianas o grandes, independientemente del tamaño, el uso adecuado o la importancia a largo plazo. Los procedimientos administrativos son vistos como un proceso dinámico y organizado, el cual tiene como objetivo optimizar la productividad y bienestar para todos los involucrados de la organización. (Rodríguez, 2022, p.16)

Los procesos administrativos son esenciales para el funcionamiento eficiente de una organización y su contribución a la sociedad, ya que proporcionan una estructura organizativa que ayuda a asignar claramente responsabilidades y recursos, optimizar su uso y reducir costos, por otra parte, establecen estándares de calidad y mecanismos de control para mejorar la calidad de los productos o servicios prestados, aumentando con ello la satisfacción del cliente y la reputación de la organización. Los procesos de gestión también facilitan la innovación y la adaptación al cambio, lo que permite a las organizaciones seguir siendo relevantes y competitivas en un entorno dinámico. De manera similar, las organizaciones, al implementar prácticas éticas y responsables, pueden contribuir al bienestar de la sociedad con la ayuda de la responsabilidad social corporativa. (Izquierdo, 2022, p.3)

Con lo anteriormente mencionado, la reestructuración de los procesos administrativos es un aspecto crítico para la eficiencia y competitividad de cualquier empresa. En el caso de AGRICOLA COLDENVER SAS, esta necesidad se hace aún más evidente, y es por esta razón del presente proyecto se propone abordar esta problemática mediante un enfoque integral que permita identificar áreas de mejora, definir roles y responsabilidades, adicionalmente actualizar el manual de funciones de la empresa.

El primer objetivo específico del proyecto se encarga de analizar los procesos administrativos existentes en AGRICOLA COLDENVER SAS. Para ello, se realizará una revisión exhaustiva de la documentación interna, incluyendo manuales de funciones, políticas y procedimientos. Además, se empleará el análisis DOFA para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas asociadas con estos procesos. Esta etapa proporcionará una comprensión completa de la situación actual de la empresa y permitirá identificar áreas de mejora, redundancias y deficiencias que afecten su eficiencia operativa.

El segundo objetivo específico consiste en definir los roles y responsabilidades de cada puesto dentro de la empresa. Esta tarea se basará en los hallazgos del análisis de procesos realizado en la etapa anterior. Se buscará eliminar ambigüedades y mejorar la coordinación y colaboración entre los empleados al establecer descripciones de cargo claras y precisas. Esto contribuirá a una distribución más efectiva de tareas y responsabilidades dentro de la organización, promoviendo así un ambiente de trabajo más eficiente y colaborativo.

Por último, se busca actualizar el manual de funciones de la empresa para reflejar los cambios definidos en los roles y responsabilidades. El manual se actualizará con los estándares de desempeño y prácticas adecuadas identificados durante el

análisis de procesos. Esta actualización garantizará que el personal tenga acceso a información actualizada y precisa sobre sus responsabilidades y procesos de trabajo, contribuyendo así al desarrollo organizacional de AGRICOLA COLDENVER SAS.

Esta investigación tiene como objetivo principal mejorar la eficiencia operativa de AGRICOLA COLDENVER SAS a través de la reestructuración de sus procesos administrativos. Para lograrlo, se empleará un enfoque cualitativo que combina la revisión documental, el análisis DOFA, la definición de roles y responsabilidades, y la actualización del manual de funciones. La sección de desarrollo del trabajo de grado proporcionará detalles adicionales sobre el método empleado y su aplicación en la solución de la problemática identificada.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy por hoy, la industria está en constante progreso y evolución, lo que obliga a las empresas a tomar decisiones en función de la integración, proceso, puesto y función, con el objetivo de llegar a ser más competitivo, adaptándose a las condiciones creadas por el entorno, tratando de encontrar formas adecuadas de optimizarse. El rediseño del manual de procesos es una oportunidad para actualizar y mejorar la producción, que busca adaptarse a las condiciones cambiantes, lo que permite actualizar los procedimientos productivos, reducir tiempos y mejorar la calidad del producto final. (Álvarez, 2020, p.2)

Es un hecho universal que la gestión empresarial es cada vez más compleja debido a la naturaleza dinámica de su entorno operativo, los desarrollos tecnológicos, las necesidades sociales y el comportamiento económico; Por lo tanto, es importante mejorar la gobernanza. Administrativamente, de esta manera, tanto las empresas grandes, medianas y pequeñas empresas están en la obligación de afrontar diversos cambios por el motivo del desarrollo empresarial; por ende, nace la necesidad de unas reformas del sistema administrativo, desarrollando herramientas para optimizar cualquier organización. (González, 2022, p.14)

Con lo anterior, la empresa AGRICOLA COLDENVER SAS, cuya historia se remonta a su fundación en el sector inmobiliario en el año 1957, enfrenta actualmente importantes problemas en sus procesos de gestión. Esta dificultad tiene su origen en la obsolescencia de estos procesos, lo que resulta en una falta de claridad sobre los cargos y responsabilidades en una empresa. Como resultado, vemos una disminución en la eficiencia operativa y las tareas diarias se vuelven

menos claras e ineficaces. Este desafío se ve exacerbado por varios factores. En primer lugar, el manual de funciones de la empresa está desactualizado y no puede mantenerse al día con los cambios en el entorno operativo, lo que generó confusión entre los empleados que encontraron inútil o irrelevante buscar un manual que les ayudara con sus tareas. Asimismo, las funciones y responsabilidades poco claras provocan duplicación y confusión en el desempeño de las actividades administrativas.

A su vez, la falta de exigencia por parte de la gerencia para el cumplimiento de los procesos administrativos ha contribuido a la situación actual, la ausencia de medidas de seguimiento y supervisión ha permitido que la falta de adherencia al manual de funciones y la desorganización en los roles persistan sin consecuencias. Esto ha llevado a una cultura organizacional que no valora ni promueve la productividad y la honestidad en las operaciones. Para abordar esta problemática, es esencial implementar una reestructuración integral de los procesos administrativos.

Esto implica actualizar el manual de funciones para que refleje con precisión los puestos de trabajo y las responsabilidades de cada trabajador, así como establecer medidas claras de seguimiento y cumplimiento por parte de la gerencia. Además, se necesitará un esfuerzo concertado para fomentar una cultura organizacional que valore la eficiencia, la transparencia y el servicio al cliente. Solo a través de estos esfuerzos coordinados será posible superar los desafíos actuales y llevar a AGRICOLA COLDENVER SAS hacia una mayor eficiencia y éxito en el futuro.

**Pregunta de investigación:** ¿Cómo pueden mejorarse los procesos administrativos de AGRICOLA COLDENVER SAS para aumentar la eficiencia y la designación en los roles, considerando la actualización del manual de funciones y

la implementación de medidas de seguimiento por parte de la gerencia?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, las externalidades globales y los niveles de competencia crean una competitividad inherente para mejorar las funciones y minimizar los costos asociados con las operaciones de la empresa; de lo contrario, la organización puede encontrarse en desventaja competitiva en comparación con otras empresas de la industria. Es por eso, que el manual de procedimientos y los procesos administrativos, están entre las prioridades que las empresas deben tener para seguir progresando y obtener beneficios. (García, 2020, p.3)

Los procesos administrativos, han ganado un valor inmenso y se utilizan como uno de los instrumentos más relevantes para conseguir el progreso organizacional con el propósito de aumentar la competitividad y la productividad organizacional. Vale la pena señalar que la mayoría de las empresas o emprendimientos tienen problemas en la aplicación de los procedimientos administrativos y una baja eficiencia operativa a raíz de ello, lo que conlleva a tener una escasa eficiencia e innovación. Por consiguiente, las organizaciones no logran sostenerse en el tiempo, ni posicionarse en el mercado. (Vásquez, 2021, p.7)

Por ello, el presente proyecto tiene la finalidad de resolver la problemática de los procesos administrativos obsoletos en AGRICOLA COLDENVER SAS y es esencial por varias razones. En primer lugar, la eficiencia operativa de la empresa se verá significativamente mejorada al eliminar las ineficiencias y confusiones que surgen de los procedimientos anticuados. Esto se traducirá en una optimización de los recursos y una disminución de los gastos operativos. Además, al clarificar los roles y responsabilidades de los empleados, se minimizarán los conflictos y la duplicación

de esfuerzos, lo que aumentará la productividad y la satisfacción laboral. A nivel de imagen corporativa, una mayor transparencia y eficiencia en los procesos administrativos puede mejorar la percepción de la empresa tanto interna como externamente. Los clientes experimentarán un servicio más eficiente y confiable, lo que puede aumentar la lealtad y la retención de clientes.

Asimismo, los empleados sentirán mayor satisfacción al tener roles y responsabilidades claros, lo que puede llevar a una mayor motivación y compromiso con la empresa. En términos de viabilidad y consecuencias del trabajo de grado, resolver esta problemática requerirá un análisis exhaustivo de los procesos actuales, la implementación de cambios significativos en la estructura organizativa y posiblemente la adopción de nuevas tecnologías. Sin embargo, los beneficios potenciales en términos de eficiencia operativa, satisfacción del cliente y mejora de la imagen corporativa justifican plenamente los esfuerzos necesarios para abordar esta problemática.

El presente trabajo es de suma importancia para las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), especialmente con el grupo de investigación GICSE, puesto que se alinea directamente con la línea de investigación en emprendimiento que este grupo promueve y desarrolla. La reestructuración de los procesos administrativos de AGRICOLA COLDENVER SAS implica un enfoque innovador y emprendedor hacia la gestión empresarial. Al mejorar la eficiencia en los procesos y promover el desarrollo organizacional, se establecen las bases para un ambiente empresarial más dinámico y competitivo. Esto no solo beneficia a AGRICOLA COLDENVER SAS, sino que también proporciona un caso de estudio valioso para entender cómo las empresas pueden adaptarse y prosperar en entornos cambiantes

### **1.3. OBJETIVOS**

En esta sección, se delimitan los objetivos específicos que guiarán la investigación para la reestructuración de los procesos administrativos de AGRICOLA COLDENVER SAS.

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan integral de reestructuración de los procesos administrativos de AGRICOLA COLDENVER SAS, con el fin de mejorar la eficiencia operativa, y definir los roles y responsabilidades, a través de la modificación del manual de funciones.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Analizar los procesos administrativos existentes en AGRICOLA COLDENVER SAS mediante revisión documental y con la ayuda del DOFA, que permite identificar áreas de mejora, redundancias y deficiencias que afecten la eficiencia operativa.

Definir los roles y responsabilidades de cada puesto dentro de la empresa, basándose en los hallazgos del análisis de procesos, para eliminar ambigüedades y mejorar la coordinación y colaboración entre los empleados.

Actualizar el manual de funciones de la empresa, incorporando los cambios necesarios para reflejar los roles y responsabilidades definidos, con el fin de establecer estándares de desempeño y prácticas adecuadas que contribuyan al desarrollo organizacional.

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1. MARCO TEÓRICO

El marco teórico de este trabajo proporciona una base conceptual sólida para comprender y abordar la problemática de los procesos administrativos en AGRICOLA COLDENVER SAS. Se exploran diversas teorías y enfoques relacionados con la gestión del cambio organizacional, el diseño organizacional, la gestión de procesos empresariales, entre otros. Este marco teórico servirá como fundamento para el análisis y la propuesta de soluciones que se presentarán posteriormente, facilitando la comprensión de los conceptos y principios que guían la reestructuración de los procesos administrativos en la empresa.

#### 2.1.1. *Gestión del cambio organizacional*

Busca comprender, planificar e implementar cambios significativos en estructura, procesos, cultura y tecnología para adaptarse a nuevos entornos, mejorar el desempeño o lograr objetivos estratégicos. Esta disciplina incluye identificar los impulsores y la resistencia al cambio, comunicar eficazmente la visión y los beneficios de cambiar, al involucrar a los trabajadores a lo largo del proceso, gestionar las emociones y expectativas y analizar constantemente el cumplimiento de las metas para ajustar el rumbo como sea necesario. (Vásquez, 2020, p.4)

Implica identificar la necesidad de cambio, comunicar los propósitos y beneficios del cambio, involucrar a los miembros de la organización, gestionar la resistencia al cambio, implementar acciones y evaluar los resultados para garantizar una transición exitosa y una adopción efectiva de las nuevas formas de trabajo. La gestión del cambio organizacional se basa en teorías y modelos de cambio, así

como en prácticas de liderazgo, comunicación y gestión de recursos humanos para facilitar la adaptación y la innovación en la organización. (Velazco, 2021, p.12)

### **2.1.2. Diseño organizacional**

Es un proceso que tiene como objetivo estructurar y configurar los elementos clave de una organización para lograr sus objetivos. Esto incluye la toma de decisiones sobre división del trabajo, asignación de responsabilidades, agrupación de tareas, niveles de autoridad y coordinación entre unidades funcionales. El objetivo de este proceso es crear una estructura organizacional que facilite la comunicación y la colaboración para tener la capacidad de adaptarse a los cambios internos y externos. El diseño organizacional considera factores como la estrategia empresarial, la cultura organizacional, la tecnología disponible y las expectativas y necesidades de los empleados y clientes. (Alba, 2021, p.20)

El diseño organizacional busca crear una estructura coherente y armoniosa que facilite la coordinación, la toma de decisiones, la adaptabilidad y la eficiencia operativa. Se basa en principios de teoría organizacional y gestión, así como en el análisis de las necesidades y contextos específicos de la organización. (Castro, 2020, p.7)

### **2.1.3. Gestión de procesos empresariales**

Es un enfoque que se centra en identificar, modelar, mejorar y controlar procesos clave en una organización para mejorar su eficiencia, calidad y adaptabilidad. Esto incluye analizar y documentar los procesos existentes, identificar áreas de mejora, desarrollar flujos de trabajo más eficientes, implementar cambios y monitorear continuamente el desempeño. BPM tiene como objetivo optimizar procesos

eliminando actividades redundantes, automatizando tareas repetitivas e integrando sistemas y tecnologías. Al adoptar un enfoque centrado en el cliente y la mejora continua, la gestión de procesos de negocio puede ayudar a las organizaciones a ser más flexibles, competitivas y capaces de satisfacer las demandas cambiantes del mercado. (León, 2020, p.2)

La monitorización y control continuo de los procesos es fundamental para asegurar su correcto funcionamiento y para identificar oportunidades de mejora. En resumen, la gestión de procesos empresariales es una disciplina integral que abarca la planificación, ejecución, control y mejora continua de los procesos empresariales con el fin de optimizar el desempeño organizacional. (Cruz, 2020, p.9)

#### **2.1.4. Teoría de la contingencia**

La teoría de la contingencia afirma que no existe una única manera "correcta" de gestionar una organización, pues las prácticas eficientes dependen de las circunstancias ajustadas y a la vez cambiantes del mercado en el que opera la empresa. La teoría reconoce que diferentes situaciones requieren diferentes enfoques y que ningún enfoque es universalmente aplicable a todas las situaciones. La teoría de la contingencia sostiene que los gerentes deben analizar cuidadosamente el entorno interno y externo de la organización, así como las características únicas de la situación en la que se encuentran, en lugar de utilizar un enfoque único para determinar el mejor tipo de solución organizacional y dirigir la empresa. (Antoni, 2020. P.2)

La teoría de la contingencia enfatiza la importancia de la flexibilidad y la adaptabilidad organizacional, ya que las condiciones y exigencias del entorno

empresarial pueden cambiar con el tiempo. En resumen, la teoría de la contingencia reconoce la complejidad y la diversidad de las organizaciones, y sugiere que la estructura y el diseño organizacional deben ajustarse de acuerdo con las contingencias específicas de cada situación. (Sinchiguano, 2020, p.12)

### **2.1.5. Gestión de recursos humanos**

Se refiere a un conjunto de prácticas, políticas y procesos diseñados para gestionar eficazmente el talento en una empresa. Su principal objetivo es maximizar el desempeño y desarrollo de los empleados, así como contribuir al desarrollo de los objetivos de la organización. La gestión de recursos humanos cubre diversas áreas como la contratación, capacitación, gestión del desempeño, recompensación y beneficios, relaciones laborales, planificación de sucesión y creación de un ambiente de trabajo saludable y motivador. (Rodríguez-Sánchez, 2020, p.3)

Adicionalmente, la gestión de recursos humanos se preocupa por promover un ambiente laboral favorable, fomentar la motivación y el compromiso de los empleados, y garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y los estándares éticos en la organización. La gestión de recursos humanos se enfoca en optimizar el potencial humano de una organización para impulsar su éxito y su competitividad en el mercado. (Collantes, 2021, p.7)

## 2.2. Marco legal

En esta sección se contextualiza las regulaciones y normativas pertinentes al ámbito empresarial y administrativo, con un enfoque específico en el sector inmobiliario. Se examinan leyes y decretos relevantes que afectan la operación del presente proyecto, las cuales serán presentadas a continuación.

**Tabla 1.**

### *Marco normativo*

<b>Nombre de la Ley</b>	<b>Descripción</b>	<b>Relación de la ley con el proyecto</b>
<p><b>Ley 1429 de 2010 - Formalización y Generación de Empleo:</b></p>	<p>Esta ley establece incentivos para la formalización laboral y el fomento del empleo en Colombia, lo cual puede tener implicaciones en las políticas de recursos humanos durante la reestructuración.</p>	<p>Esta ley tiene como objetivo promover la formalización laboral y la generación de empleo en Colombia. Su aplicación podría impactar en el diseño de políticas internas de recursos humanos de AGRICOLA COLDENVER SAS, incentivando la contratación formal y el cumplimiento de obligaciones laborales.</p>

<p><b>Ley 1955 de 2019 - Modernización del Sector TIC</b></p>	<p>Esta ley busca promover la modernización del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en Colombia, lo cual puede ser relevante para la actualización de sistemas y procesos administrativos.</p>	<p>Esta ley busca modernizar el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones en Colombia. Podría influir en la actualización tecnológica de los procesos administrativos de la empresa, promoviendo el uso de nuevas herramientas y sistemas para mejorar la eficiencia operativa.</p>
<p><b>Decreto 1072 de 2015 - Reglamentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo</b></p>	<p>Este decreto establece las disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en Colombia, lo cual es fundamental para garantizar condiciones laborales adecuadas durante la reestructuración.</p>	<p>Este decreto reglamenta las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo en Colombia. Su aplicación podría impactar en la gestión de recursos humanos de AGRICOLA COLDENVER SAS, garantizando condiciones laborales seguras y promoviendo el bienestar de los empleados.</p>
<p><b>Ley 2010 de 2019 - Reforma al Sistema General de Regalías</b></p>	<p>Esta ley introduce reformas al sistema de regalías en Colombia, que pueden tener implicaciones en la financiación de proyectos de inversión, incluyendo aquellos relacionados con la mejora de procesos administrativos.</p>	<p>Esta ley establece disposiciones sobre el manejo de los recursos provenientes de regalías en Colombia. Aunque su relación directa con el proyecto puede ser limitada, su aplicación puede influir en el contexto económico y regulatorio en el que opera la empresa.</p>

<p><b>Ley 2013 de 2019 - Estatuto Tributario</b></p>	<p>Esta ley contiene las normas que regulan el sistema tributario en Colombia, incluyendo aspectos relacionados con el impuesto de renta, el IVA, las retenciones en la fuente, entre otros, que deben ser considerados durante la reestructuración administrativa.</p>	<p>Esta ley contiene disposiciones sobre el régimen tributario colombiano. Su aplicación puede impactar en la gestión financiera y contable de AGRICOLA COLDENVER SAS, afectando aspectos como la declaración y pago de impuestos.</p>
<p><b>Ley 1150 de 2007 - Ley de Contratación Pública</b></p>	<p>Esta ley regula la contratación pública en Colombia, estableciendo los principios, procedimientos y requisitos que deben seguir las entidades estatales al celebrar contratos para la adquisición de bienes y servicios. Es importante para garantizar la transparencia y legalidad en los procesos de contratación durante la reestructuración administrativa.</p>	<p>Esta ley establece normas sobre contratación pública en Colombia. Podría ser relevante para la empresa en caso de requerir contratación de servicios externos o participación en licitaciones públicas.</p>

<p><b>Ley 1258 de 2008 - Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS)</b></p>	<p>Esta ley crea las Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS) en Colombia, ofreciendo un nuevo tipo de sociedad que simplifica los trámites de constitución y administración. Puede ser relevante si AGRICOLA COLDENVER SAS opta por este tipo de estructura empresarial durante la reestructuración.</p>	<p>Esta ley crea el régimen de Sociedades por Acciones Simplificadas en Colombia. Su aplicación puede ser relevante para la estructura jurídica de AGRICOLA COLDENVER SAS, en caso de considerar cambios en su forma societaria.</p>
<p><b>Decreto 1074 de 2015 - Reglamentario Único del Sector Comercio, Industria y Turismo</b></p>	<p>Este decreto reglamenta diversas disposiciones relacionadas con el comercio, la industria y el turismo en Colombia. Contiene normas sobre aspectos como la formalización empresarial, la protección al consumidor y la promoción del turismo, que pueden ser relevantes para la empresa durante la reestructuración.</p>	<p>Este decreto reglamenta aspectos relacionados con el comercio, la industria y el turismo en Colombia. Puede tener implicaciones en la regulación y operación de la empresa en el sector en el que se encuentra.</p>

<p><b>Ley 1949 de 2019 - Ley de Financiamiento</b></p>	<p>Esta ley introduce modificaciones al sistema tributario colombiano, incluyendo aspectos como las tarifas del impuesto de renta, el impuesto al patrimonio y el impuesto al consumo. Es importante considerar estas disposiciones para entender el impacto fiscal de la reestructuración administrativa en la empresa.</p>	<p>Esta ley contiene disposiciones sobre financiamiento en Colombia. Su aplicación puede influir en aspectos financieros y de inversión de AGRICOLA COLDENVER SAS, como la obtención de créditos y el manejo de recursos financieros.</p>
<p><b>Ley 2012 de 2019 - Código Nacional de Policía y Convivencia</b></p>	<p>Esta ley establece normas relacionadas con la convivencia ciudadana y la seguridad pública en Colombia. Contiene disposiciones sobre aspectos como el uso del espacio público, el ruido, las normas de convivencia en espacios colectivos, entre otros, que pueden ser relevantes para la empresa en términos de su relación con la comunidad y el entorno.</p>	<p>Esta ley establece normas sobre convivencia y seguridad ciudadana en Colombia. Aunque su relación directa con el proyecto puede ser limitada, puede influir en aspectos de seguridad y orden público en el entorno donde opera la empresa.</p>

*Nota.* Tabla elaborada por autores a partir de Constitución Política de Colombia [Const], julio de 1991 (Colombia)

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

Este segmento ofrece una visión general de los conceptos fundamentales que servirán como base para el análisis y la interpretación de los resultados, se explorarán diversos enfoques relevantes en gestión empresarial, administración de procesos y cambio organizacional. Este marco conceptual permitirá comprender las dinámicas internas de AGRICOLA COLDENVER SAS y proporcionará las herramientas necesarias para proponer soluciones efectivas en el proceso de reestructuración administrativa.

### **2.3.1. Eficiencia**

La eficiencia se refiere a la capacidad de lograr un objetivo o realizar una tarea de la manera más eficiente posible, haciendo el mejor uso posible de los recursos disponibles, en otras palabras, se trata de hacer lo correcto y desperdiciar la menor cantidad de recursos posible, ya sea tiempo, dinero, energía u otros recursos necesarios para lograr los resultados deseados, este concepto fundamental en la gestión empresarial, ingeniería, finanzas y otros campos donde nos esforzamos por aumentar el rendimiento y reducir costes. (Rodríguez, 2020, p.4)

### **2.3.2. Estructura organizacional**

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades dentro de una empresa. Una estructura organizativa adecuada facilita la comunicación, la toma de decisiones y la división de responsabilidades. Como parte de la reestructuración, nos esforzaremos por crear una estructura que cumpla con los objetivos estratégicos de la empresa y mejore la eficiencia. (García, 2020, p.7)

### **2.3.3. Cultura empresarial**

La cultura empresarial comprende los valores, creencias, normas y comportamientos compartidos por los miembros de una organización. Una cultura empresarial sólida puede impulsar el compromiso, la colaboración y la innovación. Durante la reestructuración, se considerará la cultura organizacional existente y cómo puede influir en la implementación de cambios. (León, 2020, p.9)

### **2.3.4. Gestión del cambio**

Hace referencia a un grupo de actividades y procesos diseñados para facilitar la transición de una organización desde su estado actual al estado deseado, esto incluye identificar la resistencia al cambio, comunicarse de manera efectiva, involucrar a los empleados y gestionar los riesgos asociados con la implementación del cambio organizacional. (Fierro, 2021, p.17)

### **2.3.5. Análisis DOFA**

Esta herramienta ayuda a identificar aspectos clave de la planificación estratégica, en los que se maximizan las fortalezas y oportunidades, se mitigan las debilidades y se eliminan las amenazas mediante estrategias adecuadas. Con la ayuda del análisis FODA, las empresas pueden adaptarse eficazmente al entorno cambiante, utilizar sus fortalezas y superar los desafíos, promoviendo así el crecimiento y la competitividad. (Herrera, 2021, p.6)

### **2.3.6. *Diseño organizacional***

Es la estructura y configuración de una organización, incluidas sus relaciones, roles, procesos y sistemas, para lograr sus objetivos estratégicos de manera efectiva y eficiente. Incluye división de responsabilidades, distribución de autoridad y coordinación de actividades dentro de la empresa. El diseño organizacional tiene como objetivo optimizar la comunicación, la toma de decisiones y la coordinación entre las diferentes partes de la organización y adaptarse a los cambios internos y externos para garantizar la competitividad y el éxito a largo plazo. (Bú, 2021, p.8)

### **2.3.7. *Calidad total***

es un enfoque empresarial que tiene como objetivo la mejora continua en todos los aspectos de la organización. Se basa en la participación activa de todos los miembros de la empresa, desde la alta dirección hasta los empleados de primera línea, para identificar y eliminar defectos, optimizar procesos y aumentar la satisfacción del cliente. Combinas prácticas como control de calidad, gestión de procesos, empoderamiento de los empleados y atención a las necesidades del cliente, el objetivo de la calidad total es crear una cultura organizacional orientada a la excelencia y la innovación, que asegure un mejor desempeño y competitividad. (Hoyos, 2021, p.6)

### **2.3.8. *Mejora continua***

Es un proceso sistemático en una organización que busca continuamente oportunidades para optimizar sus operaciones, productos o servicios. Implica un compromiso en todos los niveles de la organización para encontrar formas de hacer las cosas mejor, más eficiente y eficazmente. Esto puede incluir implementación de

nuevas tecnologías, optimización de procesos, capacitación del personal, recopilación y análisis de datos y otras prácticas. La mejora continua no tiene un propósito específico; es un proceso continuo y dinámico que busca adaptarse y evolucionar a medida que cambian el entorno y las necesidades del cliente. (Zayas, 2022, p.4)

### **2.3.9. Competitividad**

En la capacidad de una empresa, industria o país para crear valor de manera efectiva en el mercado y mantener o aumentar su participación, incluyendo la capacidad de proporcionar productos o servicios que satisfagan las necesidades del cliente de manera más efectiva que los competidores a través de precios competitivos, calidad superior, innovación, servicio al cliente o una combinación de estos factores, dichos factores son la eficiencia de la producción, la tecnología aplicada, el talento, la infraestructura y el entorno regulatorio también afectan la competitividad. (Romero, 2020, p.11)

### **2.3.10. Productividad**

Hace referencia a la relación entre la cantidad de producción (bienes o servicios) obtenida y los recursos utilizados para producirla (como mano de obra, capital, materiales, tiempo, etc.). En otras palabras, es la eficiencia con la que una organización o sistema convierte insumos en productos o servicios. Una mayor productividad significa que puede producir más productos utilizando los mismos recursos o producir la misma cantidad de productos con menos recursos. (Ramírez, 2022, p.5)

### 3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el diseño de la investigación en el proyecto de reestructuración de procesos administrativos de AGRICOLA COLDENVER SAS, se establece una metodología que con enfoques cualitativos con la finalidad de obtener una comprensión completa de la situación actual y formular recomendaciones efectivas. En primer lugar, se realizará un análisis documental exhaustivo de los manuales de funciones, políticas y procedimientos de la empresa, así como de informes internos y externos relevantes. Esta revisión documental proporcionará información detallada sobre los procesos administrativos existentes, identificando áreas de mejora y oportunidades de optimización.

Además, se llevarán a cabo observaciones directas en el lugar de trabajo para registrar el flujo de trabajo, las interacciones entre los empleados y los posibles obstáculos en los procesos administrativos, dichas observaciones permitirán una comprensión más profunda de la dinámica organizacional y ayudarán a identificar problemas prácticos que pueden no estar documentados.

Paralelamente, se realizará un análisis de contenido de los documentos revisados y las notas de observación para identificar patrones y temas emergentes. Finalmente, se integrarán los hallazgos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión holística de la situación de los procesos administrativos en la empresa y formular recomendaciones específicas para la reestructuración. Esta metodología permitirá abordar de manera integral los desafíos identificados, garantizando la efectividad de las acciones propuestas y contribuyendo al logro de los objetivos planteados en el proyecto.

#### **4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO**

En esta sección, se detalla paso a paso cómo se abordarán los diferentes aspectos del estudio, desde la revisión teórica hasta la implementación de la metodología propuesta. Este apartado, por tanto, no solo representa el cómo se llevará a cabo el trabajo, sino también el fundamento sólido sobre el cual se sustentará cada una de las conclusiones y recomendaciones que surgirán a lo largo del estudio.

Para analizar los procesos administrativos de AGRICOLA COLDENVER SAS, planteado en el primer objetivo específico, se llevaron a cabo varias etapas, en las que, inicialmente, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de los documentos internos, como manuales de funciones y políticas, esto con el objetivo de comprender la estructura y el funcionamiento de los procesos. Posteriormente, se empleó un análisis DOFA para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas asociadas con estos procesos. Este enfoque permitió destacar aspectos de mejora, redundancias en los procedimientos y las deficiencias que podrían estar afectando la productividad de la empresa. A partir de estos hallazgos, se priorizaron acciones correctivas adecuadas para abordar los problemas identificados y se diseñaron estrategias para su implementación efectiva, con este enfoque integral se proporcionó una visión más clara de los desafíos existentes en los procesos administrativos de la empresa y sentó las bases para la formulación de recomendaciones destinadas a mejorar su rendimiento y eficiencia en general.

Ahora bien, en el segundo objetivo específico, propone definir los roles y responsabilidades de cada puesto dentro de AGRICOLA COLDENVER SAS, es por ello que en primer lugar, se ejecutó un análisis exhaustivo de los procesos existentes en la organización y de esta manera identificar las actividades realizadas por cada puesto y las interacciones entre los empleados. El análisis permitió

detectar posibles ambigüedades, solapamientos de funciones y deficiencias en la asignación de responsabilidades que podrían estar afectando la coordinación y colaboración entre los empleados.

Con base en estos hallazgos, se procedió a definir de manera clara y precisa los roles y responsabilidades de cada puesto, se elaboraron descripciones de cargo actualizadas y completas que reflejaban las actividades y tareas específicas de cada posición. Estas definiciones fueron validadas con el personal de la empresa y los directos, realizando ajustes según las retroalimentaciones recibidas para garantizar su precisión y relevancia. Adicionalmente, se implementaron estrategias de comunicación interna para informar a todo el personal sobre los roles y responsabilidades actualizados, por último, se proporcionó capacitación específica para cada puesto para asegurar que los empleados comprendieran claramente sus funciones y responsabilidades, lo que permitió eliminar ambigüedades y mejorar la coordinación y colaboración entre los empleados, contribuyendo así a una mayor eficiencia y efectividad en el desempeño de la empresa.

Para finalizar y cumplir con el tercer objetivo específico del trabajo de grado para completar la reestructuración de los procesos administrativos, se debe actualizar el manual de funciones de AGRICOLA COLDENVER SAS, y para ello fue necesario desarrollar varias etapas, para llevar a cabo su realización. Primeramente, se revisaron y validaron los roles y responsabilidades definidos, asegurando su precisión y relevancia con el personal correspondiente, seguidamente, se identificaron los cambios necesarios en el manual de funciones para reflejar con precisión los nuevos estándares de desempeño y prácticas adecuadas, luego fueron incorporados los cambios pertinentes en el manual, actualizando las descripciones de cargo y procedimientos operativos.

Finalmente, el manual actualizado fue validado por los supervisores directos y otros miembros relevantes del equipo de gestión antes de su implementación y distribución entre los empleados. De esta manera, se logró actualizar integralmente el manual de funciones, asegurando su alineación con los roles y responsabilidades definidos y estableciendo un marco claro para el desempeño efectivo del personal.

## 5. RESULTADOS

En la sección de resultados, se exponen las conclusiones derivadas de la ejecución de las medidas propuestas para reestructurar los procesos administrativos de AGRICOLA COLDENVER SAS. Se detallan los hallazgos relevantes obtenidos mediante el análisis de los procedimientos existentes, la definición de roles y responsabilidades, así como la actualización del manual de funciones. Estos resultados ofrecen una visión clara de los cambios realizados y su impacto en la eficiencia, productividad y el desarrollo organizacional de la empresa.

### 5.1. ANÁLISIS DOFA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN AGRICOLA COLDENVER SAS

El análisis de los procesos administrativos es fundamental para el funcionamiento eficiente de cualquier empresa, en el caso de AGRICOLA COLDENVER SAS, la revisión exhaustiva de estos procesos es aún más crucial debido a su impacto directo en sus actividades y el máximo aprovechamiento de los recursos. Por lo tanto, el objetivo específico de este estudio es evaluar a fondo los procesos administrativos existentes en AGRICOLA COLDENVER SAS. Para lograrlo, se llevará a cabo una revisión documental detallada de los procedimientos establecidos, así como un análisis DOFA para identificar áreas de mejora, redundancias y deficiencias. Esta combinación de métodos permitirá una comprensión completa de los procesos administrativos de la empresa y ayudará a identificar oportunidades clave para la optimización y el mejoramiento continuo. Este análisis proporcionará una base sólida para las acciones correctivas y las mejoras que se implementarán posteriormente, contribuyendo así a la mejora global de la

eficiencia operativa y el rendimiento organizacional de AGRICOLA COLDENVER SAS. A continuación, se presenta la matriz DOFA que evalúa la situación actual de la empresa.

**Tabla 2.**

*Matriz DOFA*

<p><b>Factores Internos</b></p> <p><b>Factores Externos</b></p>	<p><b>Fortalezas</b></p>	<p><b>Debilidades</b></p>
	<p>1. Documentados legales actualizados con la normativa vigente.</p> <p>2. Claridad en las responsabilidades de cada puesto.</p> <p>3. Uso efectivo de tecnología para la gestión de procesos.</p> <p>5. Amplia red de contactos y relaciones comerciales establecidas.</p> <p>6. Cumplimiento de regulaciones y normativas</p>	<p>1. Manuales de funciones desactualizados o incompletos.</p> <p>2. Falta de coordinación entre departamentos.</p> <p>3. Sobre dependencia de herramientas tecnológicas, lo que puede generar vulnerabilidades.</p> <p>4. Dependencia de proveedores externos, lo que puede afectar la continuidad de los procesos.</p> <p>5. Escasez de talento especializado e innovación, procesos obsoletos.</p>
<p><b>Amenazas</b></p>	<p><b>Estrategia FA</b></p>	<p><b>Estrategia DA</b></p>
<p>1. Competencia creciente y presión en precios.</p> <p>2. Riesgos ambientales que podrían afectar la continuidad operativa.</p> <p>3. Fluctuaciones en los precios de materias primas y recursos.</p> <p>4. Cambios normativos que</p>	<p>1. Implementar sistemas de monitoreo ambiental avanzados que permitan detectar y mitigar los riesgos ambientales de manera proactiva. (A2, F3)</p> <p>2. Establecer alianzas estratégicas con consultores legales y expertos en</p>	<p>1. Establecer un equipo interdepartamental de revisión y actualización de manuales de funciones, que trabaje en colaboración con consultores externos especializados. (D1, A1, A5)</p> <p>2. Implementar un sistema de gestión de procesos integrado</p>

<p>requieren adaptación y actualización de los procesos. 5. Inestabilidad política que podría afectar la seguridad de los procesos. 6. Crisis económicas que podrían impactar negativamente en la operación de la empresa.</p>	<p>cumplimiento normativo para mantenerse al tanto de los cambios normativos. (A4, F1) 3. Desarrollar un programa de capacitación interna que incluya simulacros de crisis y escenarios de inestabilidad política. (A1, A5, F2) 4. Crear un comité interno de gestión del cambio encargado de evaluar constantemente el impacto de la inestabilidad política y económica en los procesos. (A5, A6, F6)</p>	<p>que facilite la comunicación y la colaboración entre departamentos, utilizando herramientas tecnológicas como software de gestión empresarial. (A4, D2) 3. Diversificar el uso de tecnologías y establecer protocolos de seguridad robustos para proteger los datos y los sistemas de posibles amenazas cibernéticas. (A2, D3)</p>
<p><b>Oportunidades</b></p>	<p><b>Estrategia FO</b></p>	<p><b>Estrategia DO</b></p>
<p>1. Mercado en crecimiento y demanda creciente de productos. 2. Posibilidad de expansión geográfica y entrada en nuevos mercados. 3. Potencial para establecer nuevas alianzas estratégicas. 4. Avances tecnológicos que podrían mejorar la eficiencia de los procesos. 5. Tendencias del mercado que podrían requerir cambios en los procesos. 6. Cambios normativos que requieren adaptación y actualización de los procesos.</p>	<p>1. Utilizar la tecnología existente para desarrollar e implementar nuevos productos o servicios que satisfagan la demanda creciente del mercado, aprovechando así el mercado en crecimiento y la posibilidad de expansión geográfica. (F3, O1) 2. Aprovechar esta red de contactos para establecer nuevas alianzas estratégicas con empresas que operen en los mercados objetivo identificados, lo que facilitaría la entrada en nuevos mercados y la expansión geográfica. (F5, O1, O2) 3. Utilizar el conocimiento y la experiencia en el cumplimiento normativo para anticipar y adaptarse a los cambios normativos que puedan surgir. (F3, O5) 4. Implementar programas de formación y capacitación que preparen al personal para adoptar los avances tecnológicos que podrían mejorar la eficiencia de los procesos (F2, F3, O5)</p>	<p>1. Actualizar los manuales de funciones para reflejar los nuevos procesos y responsabilidades requeridos por los avances tecnológicos y las tendencias del mercado, lo que permitirá mejorar la eficiencia y la coordinación entre los departamentos. (D1, O4) 2. Implementar herramientas de colaboración y comunicación interna que faciliten el intercambio de información y la coordinación entre los equipos de trabajo, lo que permitirá aprovechar las oportunidades de expansión geográfica y entrada en nuevos mercados. (D2, O3) 3. Diversificar las fuentes de tecnología y proveedores para reducir la vulnerabilidad y aumentar la resiliencia del sistema. (D3, O5)</p>

*Nota.* Tabla elaborada por autores a partir de una revisión de la documentación interna

La matriz FODA proporciona una visión integral de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta AGRICOLA COLDENVER SAS en su proceso de gestión. Mediante este análisis, es posible identificar las principales áreas que necesitan desarrollo y mejora, así como posibles problemas ambientales externos. Las fortalezas claras, como los procedimientos documentados, las responsabilidades claras y el uso eficaz de la tecnología, proporcionan una base sólida para el éxito organizacional.

Sin embargo, debilidades como manuales obsoletos y falta de coordinación entre departamentos resaltan áreas que requieren atención y mejora, por otra parte, las crecientes oportunidades de mercado, las oportunidades de expansión geográfica y los avances tecnológicos brindan oportunidades para el crecimiento y la expansión empresarial. Pero amenazas como el aumento de la competencia, los riesgos ambientales y la inestabilidad política requieren una gestión proactiva para mitigar su impacto. En síntesis, la matriz FODA brinda unos cimientos para desarrollar estrategias y acciones para capitalizar las fortalezas, abordar las debilidades, explotar oportunidades y mitigar amenazas. Su propósito es mejorar la productividad, la competitividad de AGRICOLA COLDENVER SAS y promover el crecimiento sustentable.

## **5.2. DEFINICIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA EMPRESA AGRICOLA COLDENVER SAS**

En la siguiente etapa del proyecto, se centra en un aspecto crítico para la eficiencia y la efectividad organizativa: la definición precisa de roles y responsabilidades de cada puesto dentro de AGRICOLA COLDENVER SAS. Este segundo objetivo específico surge como respuesta a los hallazgos obtenidos en el análisis de procesos, donde se identificaron posibles ambigüedades y deficiencias en la asignación de responsabilidades que podrían estar afectando la coordinación y colaboración entre los empleados.

En esta fase, se propone llevar a cabo un proceso meticuloso y detallado para definir con claridad los roles y responsabilidades de cada puesto en la empresa, basándose en los resultados del análisis de procesos previamente realizado, se utilizarán los datos obtenidos para eliminar cualquier ambigüedad y establecer una estructura organizativa más sólida y eficiente.

A través de este objetivo, se busca no solo mejorar la coordinación y colaboración entre los empleados, sino también fomentar un ambiente de trabajo más claro, transparente y productivo. Al definir claramente los roles y responsabilidades de cada puesto, se espera eliminar malentendidos, mejorar la eficiencia en la ejecución de tareas y fortalecer la sinergia entre los diferentes equipos y departamentos de la empresa.

Este segundo objetivo específico, representa un paso crucial en el proceso de reestructuración administrativa de AGRICOLA COLDENVER SAS, pues permitirá establecer una base sólida y bien definida para el desempeño efectivo del personal y el logro de los objetivos organizacionales.

**Tabla 3.**

*Descripción de roles y responsabilidades*

<b>Puesto</b>	<b>Responsabilidades</b>
<b>Gerente</b>	- Planificación estratégica y dirección general de la empresa.
	- Supervisión de operaciones y departamentos para alcanzar los objetivos organizacionales.
	- Toma de decisiones clave sobre políticas, presupuestos y estrategias comerciales.
	- Actúa como enlace principal entre la alta dirección y el personal de la empresa.
<b>Asesor Comercial</b>	- Identificación de oportunidades de negocio y desarrollo de estrategias de venta.
	- Establecimiento de relaciones con clientes para promover los productos y servicios de la empresa.
	- Asesoramiento sobre productos, precios y términos de venta.
	- Colaboración con el equipo de marketing en el desarrollo de campañas efectivas.
<b>Director Financiero</b>	- Gestión financiera, incluyendo contabilidad, presupuesto y análisis financiero.
	- Elaboración de informes financieros y presentación de declaraciones fiscales.
	- Desarrollo de estrategias para maximizar la rentabilidad y minimizar los riesgos financieros.
	- Colaboración con otros departamentos para garantizar el cumplimiento de objetivos financieros.
<b>Abogado</b>	- Asesoramiento legal y regulatorio a la empresa.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de contratos, acuerdos y documentos legales.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representación de la empresa en procedimientos legales y negociaciones.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación sobre cumplimiento normativo y gestión de riesgos legales.</li> </ul>
<b>Vendedor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación y cierre de ventas con clientes potenciales.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación y promoción de productos y servicios de la empresa.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento de relaciones con clientes para garantizar su satisfacción y fidelización.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de objetivos de ventas establecidos por la gerencia.</li> </ul>
<b>Mensajero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega y recogida de documentos y paquetes.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantía de entregas oportunas y seguras a clientes, proveedores y partes interesadas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro preciso de las entregas y recogidas realizadas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboración con otros departamentos para asegurar una comunicación eficiente.</li> </ul>
<b>Caja y Cobranza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de efectivo y registro de transacciones financieras.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesamiento de pagos de clientes, emisión de facturas y recibos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conciliaciones bancarias y gestión del flujo de efectivo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboración con el departamento financiero para garantizar la exactitud de los registros financieros.</li> </ul>

*Nota.* Tabla elaborada por autores

### 5.3. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA AGRICOLA COLDENVER SAS

La actualización del manual de funciones de AGRICOLA COLDENVER SAS emerge como una tarea prioritaria en el proceso de reestructuración administrativa en curso. Este objetivo específico se enfoca en integrar los ajustes necesarios que reflejen fielmente los roles y responsabilidades recientemente delineados. A través de esta acción, se aspira a establecer criterios objetivos y prácticas adecuadas que catalicen el desarrollo organizacional de la empresa.

La importancia de un manual de funciones actualizado radica en su capacidad para servir como un recurso fundamental que define roles, responsabilidades y procedimientos dentro de una organización. Sin embargo, cuando este documento se encuentra desactualizado, puede dar lugar a confusiones, ambigüedades y falta de claridad en cuanto a las expectativas y funciones de los empleados, como el que se muestra a continuación.

#### Tabla 4.

*Manual desactualizado*

CARGO	AREA DE TRABAJO	FUNCIONES	RESPONSABILIDADES O TAREAS POR REALIZAR
-------	-----------------	-----------	---

GERENTE	Administrativa	Toma de decisiones, dirección organizacional, planificador de metas y presupuestos, manejo del control organizacional, relación del estado de los clientes.	Su responsabilidad es velar por el bienestar de la compañía, ya que es quien toma las principales decisiones dentro esta.
ASESOR COMERCIAL	Financiera	Análisis de crédito, avalúos, financiaciones, tramite de créditos, asesoría financiera.	Debe seleccionar con mucha cautela los clientes a los cuales se les abrirán nuevos créditos.
DIRECTOR FINANCIERO	Financiera	Elaboración de patrimoniales, vigilancia de presupuestos, estado de cartera vencida.	Es responsable de revisar los clientes en mora buscando así que esta no crezca demasiado, ya que afectaría negativamente los intereses de la empresa.
ABOGADO	Jurídica	Estudio de títulos, respuesta a derechos de petición, tutelas, requerimientos, cobros pre jurídicos, cartas de cobros jurídicos (recuperación de cartera), representación judicial y extra judicial.	Su principal responsabilidad es realizar los embargos, también responder todos los derechos de petición que lleguen a la empresa.

VENDEDOR	Comercial	Revisión de inmuebles en venta, publicitar los inmuebles en venta, muestra los inmuebles a los interesados.	Es responsable de publicitar los inmuebles que están a la venta y presentar informes de ventas.
MENSAJERO	Administrativa	Trámites bancarios, apoyo en la oficina para diversas tareas, entrega y recaudo de documentos, envió de correspondencia, pago de servicios públicos, recaudo o pago a domicilio.	Su deber es cuidar los documentos que se le encargan además de ser cauteloso a la hora de transportar dinero en la calle.
CAJA	Financiera	Recepción de pagos, desembolsos, vigilar el vencimiento de los servicios públicos, relación de cuentas con el gerente semanalmente.	Debe mantener la caja cuadrada, evitando que hallan perdidas de dinero.
COBRANZA	Financiera	Contactar los clientes en mora. Hacer acuerdos de pagos con los clientes.	Es responsable realizar acuerdos de pago y buscar maneras de disminuir la mora en general.

Nota. Manual elaborado por la empresa

El manual de funciones presentado anteriormente, revela una situación preocupante dentro de la empresa, ya que se evidencia una falta de actualización y claridad en cuanto a los roles y responsabilidades de cada puesto. Esta desactualización puede generar confusiones, duplicación de esfuerzos y falta de alineación con los objetivos

organizacionales. Además, se observa una ausencia de especificidad en algunas responsabilidades y tareas, lo que puede llevar a malentendidos y errores en la ejecución de las actividades. Por ejemplo, la responsabilidad del gerente se describe de manera general, sin detallar sus funciones específicas dentro de la empresa.

Asimismo, se identifica una falta de enfoque en la gestión de recursos humanos y un potencial riesgo para la eficiencia operativa y el logro de los objetivos empresariales. Por ejemplo, la ausencia de una descripción clara de las responsabilidades del director financiero en la gestión de la cartera vencida podría generar problemas financieros para la empresa.

El manual de funciones, como documento orientador, despliega una guía completa sobre las responsabilidades inherentes a cada posición dentro de la organización. Sin embargo, para que sea verdaderamente efectivo, debe adaptarse de manera precisa a la realidad operativa de la empresa. Por ende, la actualización del manual emerge como una necesidad imperativa, ya que facilitará la alineación de las descripciones de los puestos con los cambios organizacionales y los roles y responsabilidades recién definidos. La actualización del manual no solo persigue el propósito de otorgar claridad respecto a las responsabilidades de cada miembro del equipo, sino también establecer un marco objetivo para la evaluación del desempeño y garantizar la uniformidad en las prácticas laborales. Además, esta actualización servirá como un mecanismo para comunicar de manera efectiva los cambios organizacionales a todos los niveles de la empresa, fomentando la transparencia y la cohesión interna.

**Tabla 5.**

*Manual de funciones actualizado*

<p><b>Logotipo de la empresa</b></p>  <p><b>AGRÍCOLA COLDENVER</b> COLOMBIANA DE INVERSIONES AGRÍCOLAS</p>	<p><b>Nombre del Procedimiento:</b></p> <p><b>Orden del procedimiento:</b> #1</p>	<p><b>Fecha:</b> 25/04/204</p>
<p><b>Nombre de la empresa:</b> AGRICOLA COLDENVER SAS</p>	<p><b>Nivel organizacional de la función:</b> <b>Estratégico</b></p>	<p><b>Numero de página:</b> 1</p>
<p><b>Ubicación de la empresa:</b> Calle 35 #17-77 Edificio Bancoquia</p>		
<p><b>Área responsable:</b> Supervisado por el área administrativa</p>		
<p><b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b></p>		
<p><b>Encargados de realizar la actividad</b></p>	<p><b>Descripción de las funciones</b></p>	<p><b>Responsabilidades</b></p>
<p>Gerente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Desarrollar y ejecutar planes estratégicos para alcanzar los objetivos de la empresa.</i></li> <li>▪ <i>Identificar oportunidades de crecimiento y desarrollo del negocio.</i></li> <li>▪ <i>Establecer metas y métricas para evaluar el desempeño organizacional.</i></li> <li>▪ <i>Supervisar todas las áreas funcionales de la empresa, incluyendo producción, ventas, recursos humanos y finanzas.</i></li> <li>▪ <i>Tomar decisiones clave sobre políticas,</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Controlar los costos y gastos para garantizar la viabilidad financiera.</i></li> <li>▪ <i>Establecer metas y métricas para evaluar el desempeño organizacional.</i></li> <li>▪ <i>Implementar medidas para maximizar la eficiencia operativa y la rentabilidad.</i></li> <li>▪ <i>Fomentar una cultura organizacional basada en la excelencia, la integridad y la innovación.</i></li> <li>▪ <i>Tomar decisiones clave sobre políticas,</i></li> </ul>

	<p><i>presupuestos y estrategias comerciales.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y servicio al cliente.</i></li> </ul>	<p>presupuestos y estrategias comerciales.</p>
<p><b>Logotipo de la empresa</b></p>  <p><b>AGRÍCOLA COLDENVER</b> COLOMBIANA DE INVERSIONES AGRÍCOLAS</p>	<p><b>Nombre del Procedimiento:</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 25/04/204</p>
	<p><b>Orden del procedimiento:</b> #2</p>	
<p><b>Nombre de la empresa:</b></p> <p>AGRICOLA COLDENVER SAS</p>	<p><b>Nivel organizacional de la función:</b> <b>Estratégico</b></p>	<p><b>Numero de página:</b> 2</p>
<p><b>Ubicación de la empresa:</b> Calle 35 #17-77 Edificio Bancoquia</p>		
<p><b>Área responsable:</b> Área financiera</p>		
<p><b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b></p>		
<p><b>Encargados de realizar la actividad</b></p>	<p><b>Descripción de las funciones</b></p>	<p><b>Responsabilidades</b></p>

<p>Director financiero</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollar estrategias financieras a corto y largo plazo para alcanzar los objetivos de la empresa.</li> <li>▪ Elaborar presupuestos anuales y proyecciones financieras para guiar las decisiones operativas y de inversión.</li> <li>▪ Supervisar la liquidez y el flujo de efectivo de la empresa, garantizando que haya suficientes fondos para cubrir las obligaciones financieras.</li> <li>▪ Administrar las cuentas bancarias y las relaciones con las entidades financieras.</li> <li>▪ Supervisar y revisar los registros contables y financieros para garantizar su precisión y cumplimiento normativo.</li> <li>▪ Realizar análisis financiero y evaluaciones de riesgo para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.</li> <li>▪ Desarrollar y mantener sistemas de control interno para mitigar riesgos financieros y garantizar la integridad de los datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer políticas y procedimientos financieros.</li> <li>▪ Implementar medidas para mejorar la eficiencia financiera.</li> <li>▪ Mantener relaciones con inversores, entidades financieras y reguladores.</li> <li>▪ Representar la empresa en asuntos financieros.</li> <li>▪ Evaluar opciones de financiamiento y estructuras de capital.</li> <li>▪ Supervisar inversiones y gestionar riesgos.</li> <li>▪ Garantizar el cumplimiento de obligaciones fiscales y normativas.</li> <li>▪ Coordinar auditorías externas e internas.</li> </ul>
<p><b>Logotipo de la empresa</b></p>  <p><b>AGRÍCOLA COLDENVER</b> COLOMBIANA DE INVERSIONES AGRÍCOLAS</p>	<p><b>Nombre del Procedimiento:</b></p> <p><b>Orden del procedimiento:</b> #3</p>	<p><b>Fecha:</b> 25/04/2024</p>
<p><b>Nombre de la empresa:</b></p> <p>AGRICOLA COLDENVER SAS</p>	<p><b>Nivel organizacional de la función:</b> <b>Táctico</b></p>	<p><b>Numero de página:</b> 3</p>

<b>Ubicación de la empresa:</b> Calle 35 #17-77 Edificio Bancoquia		
<b>Área responsable:</b> Área financiera		
<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>		
<b>Encargados de realizar la actividad</b>	<b>Descripción de las funciones</b>	<b>Responsabilidades</b>
Asesor comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar y contactar clientes potenciales mediante estrategias de prospección como llamadas telefónicas, correos electrónicos o visitas en persona.</li> <li>▪ Investigar el mercado para identificar oportunidades de negocio y segmentos de clientes.</li> <li>▪ Presentar los productos o servicios de la empresa de manera persuasiva y convincente.</li> <li>▪ Destacar las características y beneficios de los productos para satisfacer las necesidades de los clientes.</li> <li>▪ Negociar términos comerciales, precios y condiciones de venta con los clientes.</li> <li>▪ Cerrar acuerdos comerciales y garantizar la firma de contratos o pedidos.</li> <li>▪ Mantener una comunicación constante con los clientes para asegurar su satisfacción.</li> <li>▪ Resolver cualquier problema o inquietud que pueda surgir después de la venta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabajar en colaboración con el equipo de ventas para alcanzar los objetivos comerciales establecidos.</li> <li>▪ Mantener registros precisos de las actividades de ventas y reportar regularmente los resultados al gerente de ventas.</li> <li>▪ Participar en reuniones de ventas y proporcionar retroalimentación sobre el rendimiento de los productos o servicios en el mercado.</li> <li>▪ Actualizar y mantener la base de datos de clientes y registrar la información relevante de las interacciones con los mismos.</li> </ul>

<b>Logotipo de la empresa</b>  		<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Fecha: 25/04/204</b>
		<b>Orden del procedimiento:</b> #4	
<b>Nombre de la empresa:</b> AGRICOLA COLDENVER SAS		<b>Nivel organizacional de la función:</b> Táctico	<b>Numero de página: 4</b>
<b>Ubicación de la empresa:</b> Calle 35 #17-77 Edificio Bancoquia			
<b>Área responsable:</b> Jurídica			
<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>			
<b>Encargados de realizar la actividad</b>	<b>Descripción de las funciones</b>	<b>Responsabilidades</b>	
Abogado	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporcionar asesoramiento legal a la alta dirección y otros departamentos de la empresa sobre cuestiones legales y regulatorias.</li> <li>▪ Interpretar y aplicar la legislación relevante para las operaciones comerciales de la empresa.</li> <li>▪ Redactar, revisar y negociar contratos comerciales, acuerdos de asociación, convenios y otros documentos legales.</li> <li>▪ Garantizar que los contratos y acuerdos cumplan con las leyes y regulaciones aplicables y protejan los intereses de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supervisión del cumplimiento normativo y desarrollo de políticas internas en este ámbito.</li> <li>▪ Identificación y evaluación de riesgos legales, junto con la propuesta de estrategias de mitigación.</li> <li>▪ Mediación en disputas para lograr soluciones amigables y evitar litigios prolongados.</li> <li>▪ Capacitación del personal en temas legales relevantes y promoción de una cultura de cumplimiento.</li> </ul>	

<b>Logotipo de la empresa</b>  	<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Fecha: 25/04/204</b>
	<b>Orden del procedimiento:</b> #5	
<b>Nombre de la empresa:</b> AGRICOLA COLDENVER SAS	<b>Nivel organizacional de la función:</b> Táctico	<b>Numero de página: 5</b>
<b>Ubicación de la empresa:</b> Calle 35 #17-77 Edificio Bancoquia		
<b>Área responsable:</b> Comercial		
<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>		
<b>Encargados de realizar la actividad</b>	<b>Descripción de las funciones</b>	<b>Responsabilidades</b>
Vendedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar clientes potenciales mediante investigación de mercado y contactos comerciales.</li> <li>▪ Presentar productos y servicios de la empresa a clientes potenciales de manera persuasiva.</li> <li>▪ Negociar términos comerciales y cerrar acuerdos de venta con clientes interesados.</li> <li>▪ Mantener comunicación con clientes para asegurar satisfacción y fidelización postventa.</li> <li>▪ Analizar tendencias de mercado y necesidades de clientes para adaptar estrategias de venta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participar en ferias comerciales y eventos de la industria para generar leads y promover los productos de la empresa.</li> <li>▪ Realizar análisis de la competencia para identificar fortalezas y debilidades y ajustar estrategias de ventas en consecuencia.</li> <li>▪ Mantenerse al tanto de las últimas tendencias del mercado y de los avances tecnológicos relevantes para el sector.</li> <li>▪ Colaborar con el departamento de marketing para desarrollar materiales promocionales efectivos.</li> </ul>

<b>Logotipo de la empresa</b>  		<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Fecha: 25/04/204</b>
		<b>Orden del procedimiento:</b> #6	
<b>Nombre de la empresa:</b> AGRICOLA COLDENVER SAS		<b>Nivel organizacional de la función:</b> Táctico	<b>Numero de página: 6</b>
<b>Ubicación de la empresa:</b> Calle 35 #17-77 Edificio Bancoquia			
<b>Área responsable:</b> Administrativa			
<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>			
<b>Encargados de realizar la actividad</b>	<b>Descripción de las funciones</b>	<b>Responsabilidades</b>	
Mensajero	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrega de documentos y paquetes a clientes, proveedores y otras empresas asociadas.</li> <li>▪ Recolección de documentos, paquetes y materiales de proveedores y otras empresas.</li> <li>▪ Realización de trámites bancarios, como depósitos, retiros y pagos de facturas.</li> <li>▪ Distribución interna de correspondencia y documentos entre diferentes departamentos de la empresa.</li> <li>▪ Gestión de envíos urgentes y seguimiento de entregas para garantizar la puntualidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantenimiento y cuidado de la motocicleta o vehículo utilizado para las entregas.</li> <li>▪ Cumplimiento de las normas de tránsito y seguridad vial durante las entregas.</li> <li>▪ Reporte de cualquier incidencia o problema relacionado con las entregas al supervisor o departamento correspondiente.</li> <li>▪ Colaboración con otros departamentos para coordinar las entregas de acuerdo con las necesidades operativas de la empresa.</li> </ul>	

<b>Logotipo de la empresa</b>  	<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Fecha: 25/04/204</b>
	<b>Orden del procedimiento:</b> #7	
<b>Nombre de la empresa:</b> AGRICOLA COLDENVER SAS	<b>Nivel organizacional de la función:</b> Táctico	<b>Numero de página: 7</b>
<b>Ubicación de la empresa:</b> Calle 35 #17-77 Edificio Bancoquia		
<b>Área responsable:</b> Financiera		
<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>		
<b>Encargados de realizar la actividad</b>	<b>Descripción de las funciones</b>	<b>Responsabilidades</b>
Cajero	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atender a los clientes en el punto de venta, proporcionando un servicio amable y eficiente.</li> <li>▪ Registrar las transacciones de compra de los clientes de manera precisa y oportuna.</li> <li>▪ Cobrar los pagos en efectivo, cheques u otros medios de pago aceptados por la empresa.</li> <li>▪ Manejar correctamente el efectivo, realizando arqueos periódicos para garantizar la conciliación de la caja al final del turno.</li> <li>▪ Procesar devoluciones, cambios y reembolsos según las políticas y procedimientos de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantener el área de caja limpia y ordenada, cumpliendo con los estándares de higiene y seguridad establecidos.</li> <li>▪ Colaborar con otros miembros del equipo para garantizar un servicio fluido y eficiente en el punto de venta.</li> <li>▪ Reportar cualquier discrepancia o incidencia relacionada con la caja al supervisor correspondiente.</li> <li>▪ Participar en capacitaciones y actualizaciones periódicas sobre políticas, procedimientos y sistemas de caja.</li> </ul>

<b>Logotipo de la empresa</b>		<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Fecha: 25/04/204</b>
		<b>Orden del procedimiento:</b> #8	
<b>Nombre de la empresa:</b> AGRICOLA COLDENVER SAS		<b>Nivel organizacional de la función:</b> Táctico	<b>Numero de página: 8</b>
<b>Ubicación de la empresa:</b> Calle 35 #17-77 Edificio Bancoquia			
<b>Área responsable:</b> Financiera			
<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES</b>			
<b>Encargados de realizar la actividad</b>	<b>Descripción de las funciones</b>	<b>Responsabilidades</b>	
Gestor de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar gestiones de cobranza telefónica y/o presencial para recuperar pagos vencidos.</li> <li>▪ Contactar a los clientes morosos para recordarles sus obligaciones de pago y negociar acuerdos de pago.</li> <li>▪ Realizar un seguimiento continuo de los saldos pendientes y mantener registros precisos de las acciones de cobranza realizadas.</li> <li>▪ Proporcionar asesoramiento a los clientes sobre opciones de pago y resolver cualquier pregunta o inquietud que puedan tener.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguir las políticas y procedimientos de la empresa en cuanto a prácticas de cobranza y regulaciones legales aplicables.</li> <li>▪ Mantener una comunicación clara y profesional con los clientes en todo momento, preservando la relación comercial.</li> <li>▪ Participar en reuniones de equipo para compartir información y estrategias de cobranza efectivas.</li> <li>▪ Actualizarse constantemente sobre nuevas técnicas y herramientas de cobranza para mejorar la eficiencia y</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabajar en estrecha colaboración con el departamento de contabilidad para actualizar los registros de cuentas por cobrar y mantener la información al día.</li> </ul>	<p>efectividad en el proceso de recuperación de pagos.</p>
--	---	--

*Nota.* Tabla elaborada por autores.

El manual de funciones presentado anteriormente, proporciona una guía clara y detallada sobre las responsabilidades y tareas asignadas a cada puesto dentro de AGRICOLA COLDENVER SAS, lo que establece un marco sólido para la organización y coordinación eficiente de las actividades diarias, garantizando la claridad de roles y responsabilidades para todos los empleados. Adicionalmente, este manual contribuye significativamente al desarrollo organizacional al establecer estándares de desempeño y prácticas adecuadas en toda la empresa. Al definir claramente las funciones de cada puesto, se eliminan ambigüedades y se promueve una mayor colaboración y coordinación entre los miembros del equipo. En última instancia, el manual de funciones sirve como una herramienta valiosa para mejorar la eficiencia operativa y el rendimiento general de la organización.

## 6. CONCLUSIONES

A lo largo del desarrollo del presente proyecto, se llevó a cabo un análisis profundo y completo de los procesos administrativos de AGRICOLA COLDENVER SAS, empleando técnicas como la revisión documental y el análisis DOFA. Este proceso de evaluación permitió identificar con precisión áreas de mejora, así como redundancias y deficiencias que estaban afectando la eficiencia operativa de la empresa.

A partir de los hallazgos obtenidos en el análisis, se procedió a definir detalladamente los roles y responsabilidades de cada puesto dentro de la organización. Esta tarea fue fundamental para eliminar cualquier ambigüedad existente y mejorar la coordinación, colaboración y ambiente entre los empleados, además de la clarificación de las funciones de cada miembro del equipo contribuyó significativamente a una distribución más efectiva de las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo, lo que contribuye a una mayor eficiencia en la ejecución de las tareas.

Por otra parte, se ejecutó una actualización completa del manual de funciones de la empresa, incorporando los cambios necesarios para reflejar de manera precisa los roles y responsabilidades definidos, dicha actualización se diseñó con el objetivo de establecer estándares de desempeño claros y prácticas adecuadas que promuevan el desarrollo organizacional de AGRICOLA COLDENVER SAS.

En definitiva, el presente proyecto de grado, tuvo como iniciativa identificar y abordar de manera efectiva las áreas de mejora en los procesos administrativos de la empresa, la definición clara de roles y responsabilidades, así como la actualización del manual de funciones, representan pasos significativos hacia la optimización de

la operatividad y el crecimiento sostenible de AGRICOLA COLDENVER SAS en el mercado, mejorando su competitividad. Estas acciones no solo mejoran la eficiencia interna de la empresa, sino que también fortalecen su capacidad para adaptarse y competir en un entorno empresarial dinámico y competitivo.

## 7. RECOMENDACIONES

El presente apartado de recomendaciones desempeña un papel crucial en cualquier proyecto, puesto que ofrece dirección sobre acciones que pueden mejorar aún más la situación abordada. Este segmento proporciona una oportunidad para consolidar y fortalecer los resultados obtenidos durante el desarrollo del proyecto. A través de estas recomendaciones, se busca ofrecer sugerencias prácticas y viables que la empresa puede implementar para optimizar sus procesos administrativos y mejorar su eficiencia operativa.

- Se sugiere establecer un sistema de monitoreo constante de los procesos administrativos para detectar oportunidades de mejora adicionales y garantizar la sostenibilidad de las acciones implementadas.
- Es fundamental ofrecer capacitación continua al personal para asegurar su actualización en cuanto a los roles y responsabilidades, así como en las nuevas prácticas y procedimientos establecidos.
- Se recomienda explorar e implementar herramientas tecnológicas que puedan optimizar aún más los procesos administrativos, como el uso de software de gestión empresarial o soluciones de automatización de tareas.
- Es esencial realizar una evaluación periódica de los resultados obtenidos tras la implementación de las acciones de reestructuración, para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos y realizar ajustes según sea necesario.

- Se enfatiza la importancia de fomentar una cultura organizacional orientada a la eficiencia, la colaboración y la mejora continua, lo que asegura el éxito a largo plazo de los procesos administrativos de la empresa.
- Se debe considerar una asignación adecuada de recursos, tanto financieros como humanos, para garantizar la efectividad de las acciones de mejora y reestructuración.
- Se sugiere establecer mecanismos formales de retroalimentación del personal para recopilar sugerencias y comentarios sobre los procesos administrativos, lo que puede proporcionar valiosas ideas para futuras mejoras.
- Ante los cambios en el entorno empresarial, se recomienda mantener una actitud adaptable y flexible, lo que puede implicar ajustes adicionales en los procesos administrativos para mantener la competitividad y la eficiencia.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez - Silva , M. I. ., Guarín - Rivera , L. ., & Bermeo - Giraldo , M. C. . (2020). Reingeniería del proceso administrativo de gestión inmobiliaria en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 13(13), 2–11. <https://doi.org/10.22463/24221783.2551>.
- Antoni, Cristian. (2020). UNA REVISIÓN DE LOS ACUERDOS Y DISCREPANCIAS DE LA TEORÍA DE LAS CONTINGENCIAS Y LA TEORÍA DE LA ECOLOGÍA POBLACIONAL. *Ciencias administrativas*, (15), 75-86. Disponible en: <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e057>
- Bú Alba, B. (2021). Diseño organizacional: La búsqueda del éxito. *Sociedad & Tecnología*, 5(1), 57–72. <https://doi.org/10.51247/st.v5i1.189>
- Collantes Cuyo, C. Y., Condori Pari, N. N., & Salazar Quispe, E. E. (2021). Propuesta de Mejora en el Área de Recursos Humanos en la Empresa Castelino de la Ciudad de Tacna, 2021 (Doctoral dissertation). Disponible en: <https://repositorio.neumann.edu.pe/handle/123456789/366>
- Espinosa Cruz, Yuliet, Castro Zamora, Claudia Ivette, López Paz, Carlos Ramón, & Arencibia Jorge, Ricardo. (2020). Adopción de tecnologías de gestión de procesos de negocio: una revisión sistemática. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 41-55. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100041>
- Fierro-Moreno, Eréndira. (2021). La gestión del cambio, la colaboración virtual y la agilidad estratégica organizacional de empresas mexicanas ante los impactos por el COVID-19. *Nova scientia*, 13(spe)Epub 28 de mayo de 2021. <https://doi.org/10.21640/ns.v13ie.2762>
- Forneron Velazco, R. (2021). Gestión del cambio organizacional por covid-19 en las cooperativas de la ciudad de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4914-4936. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.667](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.667)

- Gonzales, J. (2022). Auditoría de gestión para la reestructuración administrativa, hospital almedical center, 2022. Universidad de Otavalo. Carrera de contabilidad y Auditoría. Disponible en <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/bitstream/52000/918/1/UO-PG-CON-002-2023.pdf>
- Herrera, J., & Lozano, L. C. (2021). Promoción y mantenimiento de la salud en el barrio: Análisis DOFA de las intervenciones colectivas. Salud & Sociedad Uptc, 6(1), 1–16. Recuperado a partir de [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/salud\\_sociedad/article/view/12001](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/salud_sociedad/article/view/12001)
- Hoyos-Estrada, S. (2021). Marketing, Gestión de la Calidad Total y Benchmarking: una revisión de la literatura. Revista Científica Anfibios, 4(2), 64-71. <https://doi.org/10.37979/afb.2021v4n2.96>
- León Saltos, A. C. (2020). INTELLECTUAL CAPITAL AND ORGANIZATIONAL CULTURE IN MANUFACTURING COMPANIES IN THE PROVINCE OF TUNGURAHUA. Universidad Ciencia Y Tecnología, 24(100), 4-10. Retrieved from <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/297>
- Matamoros García, D., & Cedillo Ruiz, G. (2020). Factores claves para una reestructuración administrativa exitosa - caso PRONACA C.A. – Guayaquil. Revista Mapa, 4(20). Disponible en: <https://revistamapa.org/index.php/es/article/view/241>
- Medina León, Alberto Arnaldo, Nogueira Rivera, Dianelys, Hernández Nariño, Arialys, Medina Nogueira, Daylin, Medina Nogueira, Yuly Esther, El Assafiri Ojeda, Yusef, Hernández Pérez, Gilberto Dionisio, Ricardo Cabrera, Henry, Pérez Campaña, Marisol, & Noda Hernández, Marcia Esther. (2021). Contribución al control de gestión y a la gestión por procesos. Anales de la Academia de Ciencias de Cuba, 11(3), e1108. Epub 01 de diciembre de 2021. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S230401062021000300012&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230401062021000300012&lng=es&tlng=es).

Morán, A. M. I., Bravo, M. E. G., Villanueva, L. K. B., & Saltos, R. L. S. (2020). Procesos administrativos para restaurantes de comida típica en la provincia de los ríos. Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria, 6(1), 21-28.

Quijano Garcia, R. A. ., Patrón Cortes, R. M. ., & Medina Blum, F. . (2020). Estructura organizacional en las prácticas de liderazgo. Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación, 7(14), 43–56. Recuperado a partir de <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/209>

Ramírez Méndez, Graziella Guadalupe, Magaña Medina, Deneb Elí, & Ojeda López, Ruth Noemí. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. Trascender, contabilidad y gestión, 7(20), 189-208. Epub 11 de noviembre de 2022. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>

Rodríguez Panduro, M. S., Palomino Alvarado, G. del P., & Aguilar Saldaña, C. M. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 704-719. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.108](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108)

Rodríguez-Sánchez, José-Luis. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. Información tecnológica, 31(2), 207-220. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>

Rodríguez Tóala, A. J. (2022). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LA MICRO EMPRESA PALIM” (Bachelor's thesis, Jijpajapa. UNESUM). Disponible en: <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3708>

Romero-Suárez, Diana, Pertuz, Vanessa, & Orozco-Acosta, Erick. (2020). Determining factors of competitiveness and organizational integration:

- scoping review. Información tecnológica, 31(5), 21-32.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021>
- Sinchiguano, B. E. O. (2020). Teoría de la Contingencia y Teoría de Costos en sectores económicos vulnerables. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5(4), 706-716.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7672168>
- Taípe Castro, Robensoy Marco. (2020). Diseño organizacional mediante el enfoque sistémico y cibernético: El caso de una empresa prestadora de saneamiento. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 28(1), 68-82.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100068>
- Vásquez, M. (2020). La gestión de cambio organizacional: variables asociadas para una implementación exitosa. Tecnológico de Sonora. Cd. Obregón, Sonora, México. Disponible en:  
<https://revistas.intec.edu.do/index.php/ciene/article/view/1793>
- Vásquez Ponce, G. O. (2021). Proceso administrativo, factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ciencia, Economía y Negocios. Disponible en [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ProcesoAdministrativo8050362%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ProcesoAdministrativo8050362%20(1).pdf)
- Zayas Barreras, I. . (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación, 9(17). Recuperado a partir de <https://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253>

## Instructivo General<sup>1</sup>

Apreciado Estudiante: Lea cuidadosamente este instructivo general y elimínelo una vez termine de elaborar el informe final.

Estilo:	APA, 6ta edición, como se describe a continuación
Tamaño del papel:	Carta (letter) / papel 21.59 cm x 27.94 cm (8 1/2" x 11").
Márgenes:	2.54 en cada borde. El formato ya está configurado con estos márgenes. Por favor no los modifique.
Sangría:	Cinco (5) o 0,5cm desde la pestaña diseño de Word, solo al inicio de cada párrafo y al inicio de las notas al pie de página. Importante que en todas las páginas quede igual la sangría, para ello se sugiere usar tabulador. No lleva sangría: <ul style="list-style-type: none"><li>• El texto correspondiente al resumen,</li><li>• El texto del Abstract</li><li>• Las citas en bloque</li><li>• Los títulos y encabezados</li><li>• Los títulos y notas de tablas</li><li>• Los pies de figuras o gráficas, ilustraciones, mapas</li></ul>
Fuente:	Arial, tamaño: 12, en todo el documento, desde la portada hasta las referencias bibliográficas y los anexos.
Numeración de páginas (Paginación):	La paginación se inicia desde la portada, en forma consecutiva hasta el final. Se incluye en la esquina superior derecha de la hoja. La plantilla ya está numerada, no la modifique.
Texto:	Justificado (APA sugiere alineado a la izquierda, pero se adopta justificado).
Interlineado:	1.5 en párrafos (APA sugiere 2.0, pero se adopta 1.5).

---

<sup>1</sup> Información tomada del Manual APA 6ª (sexta) Edición. Para complementar información se recomienda consultar en la página de la organización <http://www.apastyle.org/>

- Listas especiales:**
- Tablas:** La American Psychological Association (p. 130), sugiere cuando sea conveniente diseñar tablas para incluir en el documento, es importante definir y estructurar los datos que los interesados en el tema, requerirán para comprender la explicación.
- Figuras:** “se pueden utilizar muchos tipos de figuras” (Manual de la APA, 2010, p. 153). Los más comunes son: gráficas, diagramas, Mapas. Dibujos y fotografías. Se incluyen, cada figura, en una página separada, al final del documento, después de las tablas o después de las referencias ( <https://apastyle.apa.org/manual/new-7th-edition>)).
- Las tablas, imágenes y figuras: Todas elaboradas, bajo APA
- Apéndice:** Los apéndices son una sección opcional del trabajo en donde se incluye información o documentación que permite complementar y que no se puede incorporar en el cuerpo del trabajo. Esta sección se ubica al final de del manuscrito antes de los anexos.
- Anexos:** Los anexos serán usados para presentar información que los autores y el director consideren importante, como el caso de: manuales de usuario, hojas de datos, guías de laboratorio, demostraciones matemáticas, diseños esquemáticos, cartografía, entre otros. Esta sección se ubica al final de todo el manuscrito y es allí donde se pueden incorporar materiales de estímulo, tablas y/o figuras (Manual APA 6ª (sexta) edición. Disponible en <http://www.apastyle.org/> y <https://normasapa.net/tablas-figuras-y-apendices/>
- Textos escritos en gris:** Se sobre escribe sobre éste en color negro la información solicitada, cuando se refirieren al título o datos de la

portada o contraportada. Si se trata de una instrucción se elimina y se escribe el contenido que corresponda.

Texto escrito en negro  
(en la plantilla):

No se modifica. Se dejan como están.

Páginas de Dedicatoria y  
Agradecimientos:

Son opcionales.

Hoja de Aceptación:

Se debe diligenciar completamente por los jurados  
(evaluadores, directores).

Recomendación:

Por favor no modificar el formato de la plantilla y aplicar  
correctamente la norma APA.

## Referencias

American Psychological Association. *APA Style*. Recuperado de  
<http://www.apastyle.org/>.

American Psychological Association (2010). *Manual de Publicaciones* (3a. ed.).  
México:

Nota: No olvide eliminar este instructivo y entregar solo el informe en la plantilla  
inicial de este documento

## AYUDAS PARA LA PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO

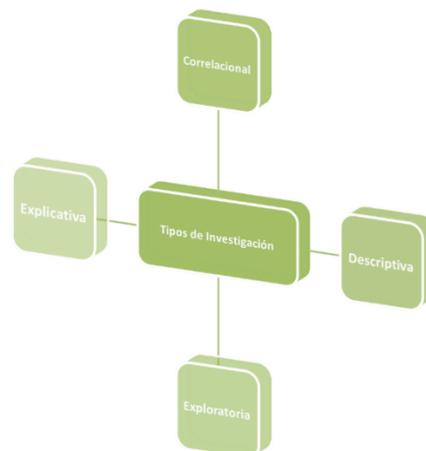
Esta sección del documento es de orientación para la elaboración del documento, **debe eliminarla** cuando genere la versión final. De igual manera, **debe eliminar** todas las instrucciones que contiene esta plantilla, que por lo general las encontrará como texto en color gris.

Recuerde que se debe tener especial cuidado en la redacción del texto del documento, este se debe redactar de manera formal en **tercera persona** y no en primera persona o de manera informal, no se permiten textos como: "nosotros esperamos que", en su lugar se debe usar: "se espera por parte de los autores que...", igualmente se debe evitar el uso de gerundios, por ejemplo: estudiando el tema, en su lugar: estudiado el tema.

Las tablas, figuras, gráficas, esquemas, entre otros, deben tener nombre y fuente, a continuación, se presenta el ejemplo:

### Ejemplo de imagen

**Figura 1.** Tipos de Investigación



Fuente: Autor

## **Ejemplo de tabla**

Para el texto en el interior de la tabla deberá utilizarse fuente tipo Arial a 10 puntos con interlineado sencillo. Utilice el mismo formato para todas las tablas para dar uniformidad al documento.

### **Tabla 6.**

*Descripción de la primera fase del estudio metodológico para construir un software en lenguaje Java*

<b>Tipo</b>	<b>Elementos</b>
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad 1</li> <li>• Actividad 2</li> <li>• Actividad 3</li> <li>• Actividad 4</li> </ul>
Recursos	Sitio de trabajo Conexión a internet <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador</li> <li>• Programas del computador</li> <li>• Navegador Web</li> <li>• Word</li> <li>• Excel</li> </ul>
Resultados	Conocimiento y fortalecimiento del paradigma de la programación orientada a objetos, sus características, alcance, técnicas de desarrollo, métodos y funciones entre otros campos vinculados con esta misma.

Nota: Tabla elaborada por el autor a partir de análisis sobre diseño de software.