**ACT 10 TRABAJO COLABORATIVO 2**

**CINDY MARCELA MEDRANO1045.493.032**

**REGENCIA EN FARMANCIA**

**FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACION**

**(100500\_302 )**

**TUTOR**

**ANDREY EDUARDO GALVIS**

**CEAD TURBO**

**21/05/2013**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA**

**UNAD**

**1. Misión, Visión, Objetivo (1 objetivo), metas (3 metas) y políticas (4 políticas)**

**MISIÓN:** Satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante la prestación de los diferentes servicios contables, aplicando los conocimiento adquirido a través de la formación académica y experiencia laboral; con el fin de lograr el fortalecimiento, crecimiento y solidez empresarial en beneficio propio y del barrio Kennedy de la cuidad de Bogotá.

**VISIÓN:** Posicionarnos en el menor tiempo posible como la mejor empresa prestadora de servicios profesionales de Contabilidad en la ciudad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante la aplicación de conocimientos básicos, con la ayuda de personal idóneo que se identifique plenamente con los objetivos de la entidad con una responsabilidad incorporada a la misma y facilitando el logro de su desarrollo.

**OBJETIVO:** Posicionarnos como la mejor empresa de la cuidad de Bogotá-Colombia

**METAS:**

* Conseguir un excelente personal de trabajo para asegurar un alto rendimiento en la empresa.
* Brindar asesorías a los clientes para que estos conozcan realmente de que esta hecha nuestra organización
* Realizar continuamente mantenimiento a los ordenadores para evitar que se le presenten problemas técnicos a los clientes.

**POLITICAS:**

* Establecer buenas prácticas en el área de mantenimiento para que las instalaciones eléctricas se encuentren en un excelente estado.
* Enfatizar en su gerente, representantes y empleados la preocupación, responsabilidad y respeto hacia la prestación de servicios profesionales de Contabilidad a las pequeñas y medianas empresas del barrio Kennedy de la cuidad de Bogotá.
* Cumplir con todas las normas y procedimientos internos que imperen en los recintos de las pequeñas y medianas empresas, en las cuales se desarrollen operaciones propias, aplicando responsablemente sus propios estándares.
* Realizar adquisiciones de los materiales que se deben comprar, para luego hacer estudios y sacar una proporción de acuerdo al periodo de utilización que duraran los materiales para brindar a los clientes un buen servicio.

**2. Planeación:**

**De acuerdo con el objetivo y las 3 metas. Determinar cuáles son las actividades necesarias para llegar a cumplir con el objetivo y metas.**

* Trabajar en conjunto para obtener de esta manera buenos resultados que generen motivación hacia los clientes.
* Realizar constantemente mantenimiento a los diferentes operadores para ofrecer un buen servicio
* Responder rápida y efectivamente ante las inquietudes de los clientes.
* Brindar excelentes asesorías a los clientes para tener un alto redimiendo en las empresas.

**De acuerdo con lo anterior, están determinadas las actividades. Ahora identificar cuáles son:**

* **Recursos financieros**
* **Recursos técnico y/o tecnológico**
* **Recurso Humano**
* **Recursos Físicos**
* **Recursos financieros:** Los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuentan las pequeñas y medianas empresas del barrio Kennedy, son: entre los recursos propios se encuentran el dinero en efectivo y las respectivas aportaciones de los socios. Como recursos ajenos se encuentran prestamos de acreedores y [proveedores](http://www.monografias.com/trabajos6/lacali/lacali.shtml#influencia),  y [créditos](http://www.monografias.com/trabajos15/financiamiento/financiamiento.shtml) bancarios. Estos son indispensables para el buen funcionamiento y desarrollo de las empresas prestadoras de servicio profesional de Contabilidad.
* **Recursos técnico y/o tecnológico:** El medio que se vale de la tecnología para la prestación de servicio profesional de Contabilidad como recursos tecnológicos tangible están las computadoras, las calculadoras, las fotocopiadoras, las impresoras, entre otros. Y como recursos tecnológicos intangibles están los sistemas y los diferentes tipos de aplicaciones virtuales.
* **Recurso Humano:** En este caso, nosotros como grupo colaborativo haríamos parte de los recursos humanos de las pequeñas y medianas empresas del barrio Kennedy. Los recursos humanos son los trabajadores de la empresa, de manera que como pequeño grupo colaborativo fuimos contratados para administrar las empresas Gestionando el Cambio, ya que aportamos al conjunto de empleados y colaboradores de las diferentes empresas con nuestro trabajo.
* **Recursos Físicos**: Los recursos físicos de las pequeñas y medianas empresas estarían compuestos por los equipos físicos utilizados en el sistema, entre ellos las computadoras, impresoras, monitores, tabletas y cualquier otro aparato utilizado como parte del sistema informático como materiales de las oficinas.

**Ubicar en el tiempo, las distintas actividades programadas. (Realizar un**

**Diagrama de Gantt)**

**ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

**Responder rápida y efectivamente ante las inquietudes de los clientes**

**Brindar excelentes asesorías**

**Realizar mantenimiento constante a los operadores**

**Trabajar en conjunto**

**TIEMPO**

2015

2014

2013

2012

**3. Organización**

* **Subdividir el trabajo, la autoridad y responsabilidad entre los trabajadores (Realizar el organigrama)**
* **Establecer claramente los deberes de cada empleado.**
* **Establecer las áreas de autoridad y responsabilidad.**
* **Proporcionar a los empleados todos los recursos necesarios para que desempeñen su trabajo.**

**GERENTE GENERAL**

DEPARTAMENTO DE VENTAS

DEPARTAMENTO DE PUBLICIDAD

DEPARTAMENTO DE MARKETIN

DEPARTAMENTO DE PRODUCCION

DEPARTAMENTO DE DISEÑO

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

CREDITOS Y COBRANZAS

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO DE PERSONAL

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

DEPARTAMENTO DE ALMACEN

GERENTE TECNICO

GERENTE DE COMERCIALIZACION

GERENTE ADMINISTRATIVO

GERENTE FINANCIERO

**Deberes de cada empleado:**

**El Gerente Administrativo**: Tiene como deber

* Proponer al Director General el proyecto de su programa operativo anual
* Ejecutar los programas autorizados por el Director General;
* Presentar al Director General informes trimestrales de los avances de los programas a su cargo
* Proponer acciones al Director General en el ámbito de su competencia
* Lograr el cumplimiento de los objetivos del área
* Administrar eficiente y eficazmente los recursos humanos y materiales asignados a su área
* Vigilar el buen uso de los activos del área
* Elaborar y presentar al Director General, el anteproyecto de presupuesto de egresos de la Dirección a su cargo

**El Gerente Financiero:** Tiene como deber

* Medir los resultados y compararlos con los presupuestos
* Distribuir los fondos entre las diferentes áreas de la empresa
* Coayudar en el propósito de maximizar el patrimonio de los accionistas
* Determinar el monto apropiado de fondos que debe manejar la organización, su tamaño y su crecimiento
* Definir el destino de los fondos hacia activos específicos de manera eficiente
* Obtener fondos en las mejores condiciones posibles, determinando la composición de los pasivos

**El Gerente Técnico:** Tiene como deber

* Ejercer las funciones técnicas que le sean asignadas por el Administrador General
* Proponer la organización de los servicios de su dependencia y las áreas que deban ejecutarlas efectuando la supervisión respectiva
* Preparar y someter al Administrador General los planes de trabajo y justificarlos con los estudios necesarios, supervisando y proveyendo a su      cumplimiento, una vez aprobados
* Asesorar al Administrador General en las cuestiones técnicas que éste le someta
* Asistir a las reuniones del Consejo Consultivo con voz pero sin voto

**El Gerente de Comercialización:** Tiene como deber

* Preparar planes y presupuestos de ventas, de modo que debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes.
* Calcular la demanda y pronosticar las ventas. Este proceso es de vital importancia y deber realizarse en el mismo orden en que se ha citado, de forma que primero calculemos cual es la demanda real del mercado y considerando nuestra participación en el mismo, podamos pronosticar nuestras ventas. Dicho pronóstico debe ser lo mas preciso posible porque de esto depende otros compromisos, como la compra de materia prima, el pago a suplidores o cualquier otro compromiso con acreedores.
* Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas. Debido a que el gerente es quien conoce de primera mano el mercado que se trabaja, y como debe tratar el mismo, es quien esta llamado a estructurar el departamento.
* Delimitar el territorio, establecer las cuotas de ventas y definir los estándares de desempeño. Esto es así, porque al gerente se le entregan sus responsabilidades como cuotas generales de ventas y territorios amplios. Para cumplir estas cuotas el gerente debe dividir el total de las ventas entre su equipo de vendedores, tomando en cuenta las posibilidades de cierre de cada vendedor en sus zonas geográficas, de modo tal, que cada representante conozca sus cuotas y la sumatoria de estas, den como resultado el objetivo de venta al gerente.
* Compensa, motiva y guía las fuerzas de venta. La compensación y la motivación, son dos prácticas similares porque lleva satisfacción al vendedor, la cual es transmitida por el mismo, a sus clientes, con una sensación de confianza.

Este es el proceso por el cual se define la estructura organizacional de las empresas prestadoras de servicios de Contabilidad, estableciendo las áreas funcionales más importantes y necesarias para facilitar el cumplimiento de los planes, en él se identifica la subdivisión del trabajo donde se establecen claramente los deberes de cada empleado en sus áreas de autoridad y responsabilidad, proporcionando a los empleados todos los recursos necesarios para que desempeñen su trabajo.

**4. Dirección**

* **Coordinar las actividades de la empresa de manera que se desarrollen armónica y eficientemente.**
* **Mantener una comunicación eficaz con los empleados.**
* **Fomentar interés, iniciativa y participación en el personal.**
* **Mantener la disciplina en el grupo de trabajo.**
* Para coordinar las actividades de la empresa de manera que se desarrollen armónica y eficientemente, es fundamental poner en acción la voluntad de los individuos en la correcta ejecución de las tareas, velando porque las cosas se hagan siempre bien y alcancen una buena labor directiva.
* Para mantener una comunicación eficaz con los empleados es muy necesario hablar claro y coherentemente y darse a entender a los receptores, aportando de esta manera las mejores ideas necesarias para obtener buenos resultados y así tener un alto nivel en la empresa. Dado que, poner en práctica la coordinación de todos los participantes y la delegación de autoridad que sea necesaria busca obtener un trabajo eficiente.
* Para fomentar interés, iniciativa y participación en el personal es indispensable que principalmente se promueva por parte de las personas que manejan los altos cargos en la empresa, de manera que motivarán de igual forma a los empleados para que todos se animen a participar y tomar iniciativas en el momento de la realización de una tarea. Por tanto, si los individuos ubicados en posiciones de poder poseen la capacidad, energía, y voluntad suficiente para influir positivamente en otros, la dirección será la forma ideal de conducirlos al alcance de los objetivos.
* Para mantener la disciplina en el grupo de trabajo, es conveniente ubicar lo mejor posible al trabajador en su medio físico y humano comprendiendo habilidades de dirección como lo son el liderazgo, la motivación, la comunicación, el trabajo en equipo, el manejo de estrés y de conflictos. Gestionando así, el talento humano que tiene cada uno para proporcionar un mejor ambiente en la empresa.

**5. Control**

**Coordinar las actividades de la empresa de manera que se desarrollen armónica y eficientemente:**

* **Tener información suficiente de la actividad que se requiere controlar y analizar.**
* **Realizar el control en el momento oportuno. ( Cómo)**
* **Basarse en hechos y datos reales y no en suposiciones o rumores. (cómo)**
* **Tomar las medidas correctivas necesarias cuando el caso lo amerite. (Cuándo)**
* Para tener información suficiente de la actividad que se requiere controlar y analizar, es fundamental agruparse a las actividades en los procesos de organización, asignar obligaciones y establecer relaciones de autoridad. Haciéndose responsable todo el personal de la consecución de un cierto objetivo que es tener información suficiente de las actividades, definiendo claramente las obligaciones para conseguir así un control y análisis efectivo.
* Para realizar el control en el momento oportuno, es necesario registrar las desviaciones rápidamente para que el sistema de control sea practico y de esta manera se detecten las desviaciones sin retraso, puesto que para fines de control es mas conveniente las desviaciones lo antes posible, aunque solo sea en cifras aproximadas, que esperar hasta que el departamento de contabilidad dé cifras exactas dos o tres semanas después.
* Para basarse en hechos y datos reales y no en suposiciones o rumores, es esencial investigar el control interno de la empresa, en donde el plan de organización entre la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos coordinados que aporta una empresa harán obtener información confiable y oportuna, salvaguardando sus bienes, promoviendo la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa.
* Para tomar las medidas correctivas necesarias cuando el caso lo amerite, es conveniente tener en cuenta enfoques de ejecución que podrán llevar a mantener nuevas estrategias, como variar la estructura de la Organización, la sustitución de algunos empleados o por el contrario la contratación de nuevos, nuevas metas y objetivos, o la emisión de títulos para conseguir mas capital.

**6. Comunicación**

**En una organización se entienden diferentes niveles de comunicación: la comunicación vertical, entre diferentes niveles de jerarquías y, la comunicación horizontal, en el mismo nivel, entre pares.**

**Estos niveles se desarrollan a su vez siguiendo canales formales (los organigramas) a través de encuentros, reuniones, y entrevistas.**

**El desarrollo de una adecuada política comunicacional, se propicia la integración de los distintos niveles de la organización a través de construir un código común, y se optimiza la participación del personal a través de una positiva motivación, en todos sus niveles.**

* **Identificar la comunicación a utilizar.**

En el desarrollo de una política comunicacional, es necesario que la comunicación sea precisa para dirigir de la mejor manera los distintos niveles de la organización para transmitir así, un mensaje que permita llegar al personal, influyendo sobre ellos, orientándolos, educándolos e informándolos.

En la comunicación política la percepción es el punto de partida y de llegada. Uno puede tener una imagen de sí mismo, pero si la gente lo percibe de manera distinta, esa percepción que la ciudadanía tiene es la que prima.

De manera que, al trasmitir un mensaje se debe ser muy claro y coherente con la información, actitudes, conducta, ideas y las propuestas dirigidas al personal para que reciban dicho mensaje.

Es fundamental que exista entre todos los participantes de la política comunicacional la comunicación de retorno, es decir la apertura del partido, del candidato o candidata y de su entorno para escuchar, dialogar e incorporar los mensajes que brinda el receptor. Con la comunicación de retorno se completa la comunicación y se hace efectiva. El peor error de un político es no escuchar. Por tanto, en el desarrollo de una política comunicacional se deber escuchar y respetar la palabra del otro individuo.

La comunicación no verbal juega un rol decisivo en la política comunicacional, por ello es muy conveniente identificar no solo lo que se dice, sino también quien lo dice y como lo dice, puesto que la comunicación verbal apela la palabra y la razón, pero la comunicación no verbal comprende los gestos, las actitudes, los sentimientos, los colores utilizados y los movimientos del cuerpo. Por tanto, se deben tener muy presente estos tipos de comunicaciones en el momento de la participación del personal en la política comunicacional, ya que estas permiten tomar las mejores decisiones y una buena realización del bien publico.