

Manual de organización y funciones para la compañía red logística internacional S.A.S

Juan Nicolás Buitrago Lagos

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Negocios Internacionales
Bogotá D.C
2019

Manual de organización y funciones para la compañía red logística internacional S.A.S

Juan Nicolás Buitrago Lagos

Director (a)
Gladys Llanet Suárez Galeano

Trabajo de grado para optar al título de Negociador Internacional

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Negocios Internacionales
Bogotá D.C
2019

Resumen

Dentro de la estructura organizacional de una empresa debe existir un manual de funciones o un MOF (Manual de organización y funciones), no solo por ser requerido para las certificaciones de calidad sino porque sirven de guía para todo el personal, debido a que describe las funciones, los perfiles e indicadores de evaluación. La empresa Red Logística Internacional S.A.S no cuenta con un sistema que defina responsabilidades, perfiles laborales que a su vez promueva el orden; por tanto, el objetivo de este proyecto es el desarrollo e implementación del manual de funciones para esta empresa, con el fin de mejorar la calidad en las actividades que desarrolla sus trabajadores y que puedan ser controladas o supervisadas por las autoridades correspondientes. Por esta razón, lo más viable para la compañía es evaluar la productividad y el alcance de sus trabajadores a través de esta herramienta, con el fin de obtener resultados que a largo plazo sean de gran beneficio para la compañía y puedan mejorar las actividades que se realizan.

Palabras claves: Estructura Organizacional, Manual de organización y funciones, Mejorar la calidad en el desarrollo de las actividades.

Abstract

Within the organizational structure of a company there must be a manual of functions or an MOF (Manual of organization and functions), not only because it is required for quality certifications but because they serve as a guide for all personnel, because it describes the functions, profiles and evaluation indicators. The company Red Logística Internacional S.A.S does not have a system that defines responsibilities, labor profiles that in turn promote order; Therefore, the objective of this project is the development and implementation of the manual of functions for this company, in order to improve the quality in the activities that its workers develop and that can be controlled or supervised by the corresponding authorities. For this reason, the most viable for the company is to evaluate the productivity and reach of its workers through this tool, in order to obtain results that in the long term are of great benefit to the company and can improve the activities that are perform.

Keywords: Organizational Structure, Organizational Manual and functions, Improve the quality in the development of activities.

Tabla de contenido

Introducción.....	7
Planteamiento del problema.....	9
Formulación del problema.....	10
Objetivos.....	11
Objetivo General	11
Objetivo Específico.....	11
Justificación.....	12
Marco Contextual.....	13
Marco Teórico.....	18
Metodología del Trabajo.....	20
Capítulo 1. Funciones que desarrolla cada departamento de la organización.....	22
Capítulo 2. Determinar lo que está ocasionando el retraso en las actividades.....	28
Capítulo 3 Diseñar el modelo de manual de organización y funciones para asignar a cada departamento.....	33
Conclusiones.....	38
Recomendaciones.....	39
Referencias.....	40
Anexos.....	41

Lista de tablas

Tabla 1. Recolección de información e investigación.....	20
Tabla 2. Identificar problemas dentro de la compañía y proponer posibles soluciones.....	21
Tabla 3. Actividades a desarrollar para implementar el manual de funciones en la compañía.....	21
Tabla 4. Gestión de las actividades del Gerente General.....	29
Tabla 5. Gestión de las actividades del Gerente Comercial.....	30
Tabla 6. Gestión de las actividades de las Operaciones de Comercio.....	30
Tabla 7. Gestión de las actividades de Finanzas y contabilidad.....	31
Tabla 8. Gestión de las actividades de Recursos Humanos.....	31
Tabla 9. Manual de organización y funciones del gerente general.....	41
Tabla 10. Manual de organización y funciones del gerente comercial.....	44
Tabla 11. Manual de organización y funciones del coordinador (a) de operaciones.....	47
Tabla 12. Manual de organización y funciones del auxiliar de operaciones.....	50
Tabla 13. Manual de organización y funciones del contador (a).....	53
Tabla 14. Manual de organización y funciones del jefe de recursos humanos.....	56

Introducción

El MOF o manual de funciones son documentos que toda empresa debe elaborar formalmente para que les permita llevar un control de las actividades que desarrollan los trabajadores y permitir lograr los objetivos que se tenga planteados por la organización. Estas herramientas organizacionales le permiten brindar un conocimiento de las actividades y funciones que deben realizar sus trabajadores, es decir, es la conexión directa que permite saber si la persona que está en determinado puesto laboral conoce del mismo y cumple con lo que se está pidiendo. Se les puede considerar como un elemento de calidad que da la ruta de lo que la compañía va a realizar evaluando los indicadores de rendimiento, posibles cambios y contemplar mejorías dentro de los compromisos que deben cumplir las empresas. El manual de Organización y Funciones es importante para las compañías porque a través de este pueden guiar al personal, dar a conocer su organigrama y la descripción del perfil para cada puesto; de allí arranca este proyecto porque la empresa Red Logística Internacional S.A.S en el momento no cuenta con esta herramienta que defina responsabilidades, los perfiles que se ajustan a sus puestos de trabajo y un calificativo que reciban sus trabajadores por las tareas realizadas.

Dado lo anterior, el propósito de este trabajo fue realizar un Manual de organización y funciones que sea práctico y fácil de implementar en la compañía; con el fin de promover certificados de calidad en los procesos que en adelante desee realizar la compañía. Es importante para los clientes contar con una empresa que este en la capacidad de brindarle seguridad y confianza en las actividades que se le deleguen recordando que se dedica a ser un operador logístico que le permite adelantar todas las operaciones de comercio exterior y agenciamiento aduanero nacional e internacional. Para la empresa es importante desarrollar mecanismos que le ayuden a mejorar el rendimiento en las obligaciones que se adquieren, logrando de esta manera dirigir con transparencia las tareas delegadas, con el fin de permitir que todos conozcan lo que deben hacer, evitando contra tiempos y discusiones innecesarias entre los trabajadores y las directivas.

Este proyecto se llevó a cabo a través de un plan de trabajo, el cual nos proporciona información para su desarrollo y debida implementación en la empresa Red Logística Internacional S.A.S, con el apoyo de esta compañía y la ayuda de la entidad educativa Universitaria Agustiniense se pudo elaborar un plan de mejoramiento continuo el cual fue realizado por uno de los estudiantes de la facultad de ciencias económicas y administrativas del programa de Negocios Internacionales, el cual identifico las fortalezas y debilidades de esta empresa, logrando plasmarlas en el MOF y ajustándolas principalmente para su área de

trabajo. Partiendo de esa base, se vio que no solo se venían presentando inconvenientes en el área de trabajo en la que se encontraba el practicante, sino que adicionalmente en las demás aéreas; se tomó la decisión de desarrollar el manual de funciones para toda la organización permitiendo así de esta manera lograr que los trabajadores conozcan las actividades y compromisos que tienen con la organización y evitar que se dejen de cumplir con las obligaciones adquiridas.

La resolución de conflictos entre los trabajadores hace que el ambiente laboral sea agradable y que estos a su vez tengan la capacidad de ayudar a crecer la compañía en la que se encuentren laborando. Conocer con claridad las actividades que deben desarrollar, permitirá que no haya problema cuando se le deleguen las tareas, porque las van a realizar de acuerdo con sus conocimientos y experiencia. Este proyecto, se desarrolló con la ayuda de las metodologías organizacionales, que sirven como herramientas para las compañías y que en este caso el manual de funciones hace parte; permitiendo llevar a cabo un mejor rendimiento por parte de los trabajadores, debido a que están sujetos al cumplimiento del mismo y que debe estar a disposición de las directivas que son quienes evalúan el rendimiento de sus trabajadores permitiendo gestionar las actividades realizadas y de esta manera hacer las correcciones necesarias evitando mal entendidos.

En el desarrollo de este proyecto, se pudo aplicar los conocimientos que a lo largo de estos años de carrera se fueron adquiriendo y una vez que llegó el momento de poner en práctica se puede evidenciar claramente que todo lo visto fue fundamental para el inicio de una vida laboral llena de retos y compromisos.

Planteamiento del problema

La empresa Red Logística Internacional S.A.S se encarga de actuar como operador logístico, ofreciendo a los usuarios servicios como logística de punta a punta, transporte nacional, almacenamiento, entre otros. Su crecimiento en los últimos años ha llevado a que esta compañía se venga posicionando en el mercado como una de las mejores del sector, por esta razón se considera indispensable contar con un equipo de trabajo que esté en la capacidad de atender y solucionar cualquier tipo de inquietud que se presente a los clientes. Se ha venido presentando inconsistencias en la empresa debido a que las actividades que se sugieren por las directivas no se han podido realizar a tiempo, por tal motivo se ha dado prioridad a otro tipo de actividades que han generado que las solicitudes presentadas por los clientes no sean atendidas a tiempo.

Se ha venido presentando en la empresa que no se lleva un orden en las actividades que se delegan por parte de la Gerente general y el gerente comercial, que ha ocasionado en algunos casos no se tenga respuesta oportuna a los clientes o que por el contrario no se realicen las tareas por descuidos del personal, olvidos en la realización y saturación de los compromisos a realizar por parte de los trabajadores. Estas son algunas de las consecuencias que se han generado dentro de la compañía, permitiendo que se presenten tensiones en el ambiente laboral y el no recibir el resultado esperado en cada uno de los procesos que se manejan de los usuarios. En este momento la empresa aún no cuenta con el manual de organización y funciones, por ende, no existe un sistema que le defina las responsabilidades, funciones y un perfil laboral que se ajuste al puesto de trabajo que existen en los departamentos de la empresa, ocasionando que no se promueva un orden en la realización de dichas actividades y desafortunadamente se vengán presentando estos inconvenientes.

Es importante para las empresas contar con el MOF dentro de su desarrollo organizacional, porque les permite conocer a las directivas, gerentes, supervisores y todas las personas que hagan parte la estructura organizacional u organigrama con el cual su compañía está constituida, las funciones que cada uno debe realizar, por lo que de esta manera se conoce el perfil de los puestos de trabajo y los criterios que se van a tener en cuenta para su evaluación, entre otras variables. De hecho, esta herramienta juega un papel fundamental en las organizaciones porque les permite generar certificaciones de calidad, evitar conflictos entre los departamentos, se delega el trabajo y proporciona un manejo adecuado de las actividades que se deben realizar, permitiendo alcanzar lo planteado por las directivas y manteniendo el compromiso que se espera en todas las tareas que se deban realizar evitando al máximo los contratiempos que puedan afectar directamente a los clientes.

Formulación del problema

¿Podría un manual de organización y funciones evitar que los trabajadores se retrasen en las actividades que deben realizar y mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes de los clientes?

Objetivos

Objetivo general

Crear un manual de organización y funciones que especifique las actividades que se deben realizar en cada área de la empresa, permitiendo ofrecer a los clientes una mejor calidad en los servicios que se prestan y cumpliendo satisfactoriamente con las expectativas de la compañía.

Objetivos específicos

Identificar las funciones que se deben desarrollar en cada área de la compañía.

Determinar lo que está ocasionando el retraso en las actividades.

Diseñar el modelo de manual de organización y funciones para asignar a cada departamento.

Justificación

Los manuales de organización y funciones les permiten a las compañías mejorar los procesos que desarrollan y evaluar el cumplimiento de las funciones que los trabajadores realizan. Se convierte en un plan de mejoramiento que se pone a disposición de las empresas para que las actividades realizadas surtan el resultado que se espera y se pueda brindar un servicio de calidad a los clientes. A través de este manual se busca llevar a la compañía a ser más competente y que esta a su vez pueda comunicarse en un lenguaje sencillo, relacionar las reglas y metodologías, para cumplir con los objetivos planteados por la organización.

Esta herramienta se va a crear para ayudar a la empresa en las actividades que realiza y de esta manera poder cumplir su objeto social. Con el compromiso de las áreas funcionales de la compañía se busca llevarla a un siguiente peldaño que le permita certificar la calidad de sus procesos y ser una empresa reconocida en las operaciones de comercio internacional. Tomar mejores decisiones, forma un equipo técnico que se guía de las metodologías planteadas y da a conocer claramente el plan estratégico de la empresa, conoce el cronograma de actividades, para que de esta manera todos en las empresas hablen un mismo idioma. La empresa se va a ver directamente beneficiada porque los trabajadores van a tener claridad en las funciones que deben realizar, las condiciones que deben cumplir, manejar conceptos claros de lo que esperan las directivas de las áreas funcionales de la compañía y brindarles la libertad para que puedan tomar decisiones que siempre vayan en beneficio de la empresa.

Lo que se busca con este manual es ayudar a mejorar las actividades que se vienen desarrollando en la empresa, para que sean eficientes y acordes con lo que se pide por parte de las directivas; por otro lado, permite que los trabajadores puedan conocer con claridad las funciones que deben realizar y lo que se espera de estos, debido a que van a ser evaluados por su rendimiento. De esta manera, le va a permitir a la empresa que sus clientes puedan ver el cambio de los servicios que se prestan y de alguna manera puedan ser evaluados permitiendo verificar la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Marco contextual

Historia

Red Logística Internacional nace para el acompañamiento de las PYMES que están adelantando procesos de importación y exportación, desde 2011 viene apoyando principalmente este grupo de empresas que quieren expandirse a nuevos mercados y para las personas que necesiten consultoría al respecto. Se han enfocado en contar con un equipo de trabajo con experiencia en las operaciones de comercio y en diferentes sectores de la economía. Esto le ha permitido llegar a otros países como Estados Unidos en donde actualmente cuenta con una de sus sedes, se ha especializado en la gestión y consultoría estableciendo alianzas internacionales importantes para el beneficio de los clientes y de la compañía en general. En la actualidad se ha enfocado en ampliar el portafolio de los servicios ofrecidos a los clientes, proponiendo soluciones integrales en los procesos manejados por la compañía, con el objetivo de ser aliado logístico de las personas, clientes, PYMES, y las grandes compañías que basan sus actividades en los negocios internacionales. (Red Logística Internacional Operador Logístico, 2019)

Formar parte de la categoría “Operador Logístico” demuestra el compromiso que la compañía ha adquirido, especializándose principalmente en la gestión de consultoría en comercio exterior tanto en importaciones, como exportaciones. Por esta razón, se dan a conocer al mundo como el aliado perfecto para adelantar los procesos de comercio exterior, gracias al reconocimiento que han recibido por la gestión adelantada en otros compromisos adquiridos con clientes y empresas. Esta compañía se encarga de hacer las tareas que pueden llegar a considerarse tediosas; por ese motivo, las delegan a esta empresa y esta a su vez se encarga de generar reportes en la periodicidad de tiempo en que lo requieran los clientes para que estos conozcan el estado de sus procesos.

Plan estratégico.

Red Logística Internacional una empresa que se dedica a la asesoría de toda la operación de comercio exterior y ayuda a promover en las PYMES la posibilidad de llegar a nuevos mercados; a continuación, daremos a conocer sus estrategias:

Visión: RED LOGISTICA INTERNACIONAL S.A.S. operador logístico con cubrimiento nacional e internacional especializado en la gestión y consultoría en comercio exterior en importaciones y exportaciones, está comprometida en la prestación de sus servicios bajo estándares de calidad y asignación de recursos esenciales que permitan la satisfacción de las necesidades de sus clientes y partes interesadas, así como el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Misión: Ser el principal proveedor de servicios logísticos para el sector retail y perecederos. Logrando orientar los proyectos de nuestros clientes a niveles óptimos, generando esquemas de valor auténticos y versátiles. Generar Modelos 4PL que nos permitan apoyar a nuestros clientes con su cadena logística de punta a punta.

Objetivos.

- Ofrecer servicios de calidad a los usuarios, mediante la consultoría y asesoría en todos los procesos logísticos de las operaciones de comercio exterior como lo son; las importaciones y exportaciones.
- Ser la empresa líder en el manejo de los procesos de comercio exterior, promoviendo el desarrollo de las PYMES en el país y siendo su aliado para la internacionalización de sus procesos alcanzando nuevos mercados.
- Incrementar las actividades realizadas por la compañía en un periodo de tiempo determinado, que le permita aumentar su crecimiento y reconocimiento en el país.

Estrategias.

Establecer alianzas con empresas que permitan facilitar los trámites realizados en el comercio exterior y permitan el desarrollo de los procesos de los clientes, empresarios y principalmente las PYMES, brindando servicios de calidad en la logística punta a punta, transporte y trámites aduaneros que sean necesarios en los países de destino y origen.

Ubicar la compañía en una zona geográfica estratégica que permita encontrar clientes potenciales, optimizar rutas de los trabajadores, directivos y traslado de los clientes a la oficina en donde se les atenderá, teniendo en cuenta que la oficina en donde se encuentra la compañía es un sitio muy bien ubicado, de acuerdo a que está muy cerca de la zona franca, el aeropuerto y avenidas principales.

Por otro lado, la compañía se tiene planteado establecer un mercado específico que le ayude a ganar eficiencia en los procesos, lo que la haría una de las empresas con mejor desarrollo de las actividades de comercio exterior y el mejor aliado en las actividades de importación y exportación.

Tácticas.

Estudiar el mercado potencial y los clientes que quieran llegar a nuevos mercados, permitiendo de esta manera establecer alianzas entre estos para beneficiar las actividades realizadas.

Dejar todo por escrito como soporte de lo realizado por parte de la compañía y el cliente, para que a futuro o en el desarrollo del proceso las partes involucradas conozcan de primera mano lo que va pasando y manejar todo con transparencia.

Gestionar la aplicación de tecnología en todo el proceso logístico que se vaya a realizar, permitiendo que se agilice las operaciones, optimizando tiempos y costos.

Plan de acción.

Desarrollar actividades de consultoría, transporte de carga y servicios en zona franca a los clientes y usuarios que estén involucrados en el comercio, para ser su aliado y amigo en toda la operación logística de su gestión. Para desarrollar el objeto social se tiene contemplado establecer el estudio de los mercados, clientes y oportunidades que beneficien a la compañía y descartar otros que no cumplan con la expectativa de la empresa. Trabajar en pro de transformar los objetivos de la compañía en realidad; de esta manera, se debe transmitir lo que quiere lograr la compañía a todos los trabajadores y directivos, mostrando el tiempo y la forma que todos deben trabajar para hacer todo posible. (Red Logística Internacional Operador Logístico, 2019)

Actividad económica.

La empresa Red Logística Internacional se dedica a la prestación de servicios de consultoría, o como se le conoce en Colombia por el código 7020: Actividades de consultoría de gestión, actividad económica a la cual se dedica y basa su modelo de negocio que va enfocado a la asesoría a los clientes y usuarios de las operaciones de comercio exterior, que ven en empresas de este tipo la facilidad para que puedan desarrollar su objeto de trabajo.

Tipo de sociedad.

Red Logística Internacional, está constituida como una Sociedad por Acciones Simplificada, que en Colombia es una sociedad de capitales constituida bien sea por una o varias personas naturales o jurídicas, tiene como naturaleza el objeto comercial de carácter innovador, estimulando la facilidad que brinda su constitución y en cuanto a pagos tributarios al gobierno es flexible. Algunas características de este tipo de sociedades es que; tiene un término de duración indefinido, objeto social indeterminado, existe libertad de organización lo que permite

a los empresarios que forman sociedades como estas, estar en la potestad de decidir si formar juntas directivas o no, pueden contar con apoyos como capital semilla, no es necesario que este conformada por socios. (Restrepo, 2017)

Mercado cautivo.

Los operadores logísticos se encargan de prestar servicios de asesoría y consultoría a los usuarios de comercio exterior, que realizan entre sus actividades negocios en otros mercados, y ahí dichos operadores entran a interactuar como un tercero, brindando soluciones que sirven como bases para estas personas y lleven a feliz término dichas negociaciones. Por tal motivo, lo que nos permite saber este análisis, es que el mercado cautivo son todos aquellos usuarios o empresas que necesitan de un outsourcing para cumplir con su objeto de trabajo y allí es en donde actúan las empresas de este tipo y que de esta manera logran alcanzar operaciones de gran dimensión en el comercio internacional. A través de las redes sociales, anuncios publicitarios y reuniones con los posibles clientes que permiten establecer el alcance que se desea tener, esto permite conocer los clientes, es decir, gustos, expectativas y el alcance de lo que quieren lograr, para este caso la compañía busca que sus clientes sean empresas constituidas como PYMES, o en otros casos empresas con una actividad económica importante y que están buscando incursionar en nuevos mercados.

Productos o servicios.

Se encarga de ofrecer servicios para los usuarios que necesitan asesoría o apoyo en las actividades realizadas, que pueden ser el agenciamiento, transporte de carga, fletes internacionales y servicios que estén directamente relacionados con las operaciones de comercio exterior. En su objeto está como actividad principal el ofrecer asesoría completa los empresarios de las PYMES y ayudándoles a buscar las mejores oportunidades en nuevos mercados, teniendo en cuenta las condiciones y requisitos que se solicitan para entrar a otros países, como valor agregado el transporte de carga internacional son otros de los servicios que ofrece este operador, haciéndolo uno de los más completos en su actividad, debido a que ofrece otros servicios complementarios que no todos los operadores pueden ofrecer.

Ubicación.

Red Logística Internacional S.A.S, operador logístico cuenta con dos sedes, su sede principal se encuentra ubicada en Bogotá, Colombia en la Carrera 78 # 17 – 55 en el centro empresarial Meridiano de la calle 13 oficina: 509, y otra de sus sedes está ubicada en la ciudad de Miami

en los Estados Unidos, brindando asesoría y consultoría a los usuarios interesados en realizar procesos de comercio exterior tanto a países como el nuestro y a otros países, siempre se presta el mismo servicio sin importar la diferencia de los países y de la cultura, es decir, los clientes que quieran recibir asesoría en cualquiera de las oficinas con las que cuenta la compañía, van a recibir el mismo servicio porque se maneja bajo los mismos estándares de calidad.

Marco teórico

Los aspectos que se van a trabajar en el marco teórico harán referencia a la metodología organizacional, es decir, las funciones que se deben realizar en cada departamento en los que este conformada la empresa, es importante que se tenga conocimiento de las áreas funcionales y los compromisos que estas adquieren para cumplir con las metas establecidas por las directivas, estableciendo metas claras y tareas por cumplir.

Teoría del desarrollo organizacional

Las organizaciones están estructuradas y diseñadas para trabajar en conjunto de la mano de individuos que son los encargados de ocupar un espacio importante para la empresa, en donde estos a su vez deben cumplir con una serie de funciones que son atribuidas por las áreas que existan al interior de las compañías, que son respaldadas por recursos (materias primas, tecnológicos, económicos, etc.) que generan un beneficio tanto para la sociedad, como para la empresa.

Todas las organizaciones tienen objetivos comunes que van integrados dentro de las personas que las componen, de manera que son el reflejo en la sociedad, se rigen bajo un tipo de sociedad y la estructura que los caracteriza para desarrollar su objeto, de allí es donde nace las actividades que deben realizar las personas que forman parte de las organizaciones bien sea desde el rango más alto hasta el de menos importancia. En la actualidad son tan importantes las empresas como los individuos, se puede decir que cada uno necesita del otro, es por eso que nace el concepto de la funcionalidad en las empresas, haciendo referencia a evaluar si las actividades que realizan los trabajadores se están haciendo de la manera correcta o si por el contrario no, esto ha sucedido de generación en generación; lo que sugieren los líderes es que todo sea medido y evaluado, para reflejar el rendimiento de la compañía y del trabajador que realiza dicha tarea. En la medida que las organizaciones vayan implementando este tipo de modelos y capacitando asertivamente a sus trabajadores, progresivamente estos retribuirán a sus directivos resultados sorprendentes, siendo productivos y aportando en el crecimiento que tanto desean. (Montúfar & Beckhard, 1977)

El modelo organizacional debe implementarse a la medida y a las necesidades de cada empresa, debe contar con características como; la actividad económica, el régimen, origen de su capital, magnitud. Lo anterior significa que todas las empresas se desempeñan en diferentes aspectos y desarrollan diferentes comportamientos; por esa razón, los manuales de funciones en las organizaciones son excelentes para los empresarios e incluso los trabajadores, en donde

se sujetan a las funciones que deben realizar y estas son calificadas, por lo que se evitan entrar en controversias tanto entre los trabajadores como los mismos empresarios; se verifica que lo realizado cumpla con lo planteado por la organización y de esta manera evitar un ambiente laboral negativo; por el contrario, se logra un equipo de trabajo dispuesto a ayudar al beneficio de todas las partes interesadas.

Las organizaciones trabajan bajo el desarrollo de una estructura intencional y formada por puestos/funciones que se deben realizar para cumplir con el objeto social que las caracteriza, generalmente para integrar lo anterior se necesita de la ayuda de individuos y recursos económicos principalmente para ayudar a generar el beneficio que desean obtener los jefes aportándole de igual manera al progreso de la sociedad, basados en el desarrollo y plan de acción de la nación. En todos lados existen reglas o principios relacionados con los comportamientos de las personas, empresas y entes gubernamentales; instaurados como sistemas o subsistemas que permiten evaluar las entradas, procesos y salidas, es decir, uso de los recursos, información suministrada, materiales o equipos, y darle el uso adecuado transformando en una tarea realizada y a través de está obtener los resultados esperados que se deben planear con antelación para tener en cuenta las metas planteadas y cumplir con lo que se espera. (Apuntes Unidad 1, 2016)

Teniendo en cuenta lo anterior y contextualizándolo con la empresa Red Logística Internacional S.A.S, se ha venido trabajando en un manual de funciones que permita establecer un orden en las actividades que realizan sus trabajadores, principalmente se tenía planeado hacerlo para uno de los departamentos en los que se compone esta empresa, pero viendo la manera en la que se ha realizado y el tiempo corto en el que se puede adaptar, se propuso realizar el manual de funciones para todas áreas de la compañía, permitiendo mejorar las actividades realizadas en toda la compañía y certificar la calidad de los procesos que se vayan adelantando en las operaciones de comercio exterior.

Metodología del trabajo

Este proyecto se realizó bajo la metodología cualitativa teniendo en cuenta una serie de etapas para su desarrollo, que constan desde la recolección de información que permite saber la causa del problema y encontrar las soluciones para los problemas que se hayan presentado.

Investigación y recolección de información

A través de la práctica realizada en las instalaciones de la compañía Red Logística Internacional; se encontraron varias inconsistencias que se venían presentando y que no les permitía llevar a cabo todas las actividades que se tenían previstas por los trabajadores y dar así un resultado a los empresarios. Por ese motivo, en los primeros días de dicha práctica se identificó lo que estaba ocasionando que los trabajadores no pudieran cumplir con todas las actividades que se les encomendaban, mientras se adelantaban tareas que se iban presentando en el desarrollo de estas actividades, a su vez las directivas delegaban otras y se dejaban de hacer las que ya se venían adelantando.

Tabla 1.

Recolección de información e investigación de los problemas presentados en la compañía.

Actividades	Metodología
Inducción e investigación de los problemas que se presenten en la empresa:	Averiguar información de la empresa y determinar claramente la actividad principal que realiza la empresa.
<ul style="list-style-type: none"> • Inconsistencias en las actividades realizadas. • Escuchar sugerencias por parte de los trabajadores. • Identificar algún problema que dificulte el normal desarrollo de las operaciones de la empresa. 	<p>Observación directa de las fallencias presentadas en el desarrollo de las actividades.</p> <p>Escuchar comentarios y sugerencias de los trabajadores y directivas; en busca de encontrar soluciones oportunas que permitan el normal desarrollo de las actividades.</p>

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Martin, D. 2017)

Socialización e identificación del problema central

Se analizaron las problemáticas que se venían presentando en la compañía y se identificó la causa principal del porqué los trabajadores se les dificulta cumplir con las actividades asignadas. Una vez identificado el problema, se socializo el mismo con las directivas de la

compañía y se plantearon posibles soluciones hasta encontrar la que más se ajuste a las necesidades de la empresa.

Tabla 2.

Identificar problemas dentro de la compañía y proponer posibles soluciones

Actividades	Metodología
Recolección de información de los posibles inconvenientes presentados en la compañía.	Preguntas a los trabajadores de la empresa.
Identificar problema de acuerdo con lo mencionado por parte de los trabajadores.	Analizar respuestas.
Proponer una posible solución a esta problemática	Socializar propuestas de mejoramiento y aplicar la que más se ajuste a la compañía.

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Martin, D. 2017)

Crear el manual de organización y funciones

Diseñar el manual de funciones que será presentado a las directivas, para que esta a su vez sea quien califique y haga las aclaraciones correspondientes para realizar posteriores correcciones, permitiendo que este documento se pueda implementar posteriormente a la finalización del periodo de prácticas si así lo decide la compañía.

Tabla 3.

Actividades a desarrollar para implementar el manual de funciones en la compañía

Actividades	Metodología
Socializar el manual de funciones a los trabajadores y directivos.	Reunión de todos los miembros de la compañía y escuchar la propuesta.
Escuchar opiniones con respecto a la posible implementación de este en la compañía.	Plantear posibles ajustes al manual de funciones.
Definir la implementación o no del manual de Funciones en la compañía.	Aclarar el momento en que entra en funcionamiento o no el manual de funciones.

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Martin, D. 2017)

Capítulo 1. Funciones que desarrolla cada departamento de la organización

Al verificar la información de la compañía se puede identificar los departamentos y conocer las funciones que cada cual debe desempeñar, más adelante veremos cuáles son estas funciones y lo que se hace en cada uno de los puestos de trabajo. En líneas generales las empresas se caracterizan por estar sujetas a modelos organizacionales que les permiten determinar la jerarquización y subordinación de los trabajadores, a través de los departamentos se pueda tener un control sobre lo que se va desarrollando.

En la empresa Red logística internacional S.A.S, se jerarquiza de la siguiente manera; gerente general, gerente comercial, operaciones de comercio, finanzas y contabilidad, recursos humanos. Estas son las áreas en las que se encuentra constituida la empresa y a través de las cuales desarrolla su actividad económica; por esa razón, a continuación, mencionaremos las funciones y demás aspectos importantes para cada área funcional. Cabe resaltar que se llevó a cabo un análisis de los departamentos y cargos de la compañía para poder determinar las actividades que cada uno desarrollaba. Esto fue un proceso que se fue adelantando en el tiempo con el desarrollo de la práctica, con la ayuda de los trabajadores y del jefe inmediato, puesto que es la persona encargada de tomar las decisiones y dar el aval para que se pueda implementar o no el proyecto.

Gerente general: Se le puede conocer como la cabeza de la empresa, quien establece el camino y los objetivos hacia donde quiere llevar la empresa, es capaz de transmitir a sus trabajadores la idea de lo que quiere proyectar a través de ellos, y les muestra con claridad lo que cada uno debe hacer. Dentro de las funciones que debe desempeñar como representante de la compañía son planear lo que se va a desarrollar, analizando todas las posibles variables que se presenten, dirigir la empresa de acuerdo con los retos planteados y, por último, contratar al personal que más se ajuste al perfil de la empresa.

En la empresa la gerente general realiza una correcta planificación, control y dirección de los recursos, actividades y compromisos, que le ha permitido posicionar la compañía hasta donde hoy está. Ella, es la encargada de contactar y concretar las negociaciones con los clientes que necesitan de los servicios que se prestan a través de la empresa; de igual manera, se encarga de programar lo que se va desarrollando día tras día ya sean; negociaciones, contactar nuevos clientes, concretar posibles alianzas con otras empresas y siempre se caracteriza por orientar amablemente a los trabajadores, sacando de ellos el mejor resultado posible para alcanzar todo lo que se propone. Por otro lado, coordina correctamente las actividades de la empresa, lleva un control oportuno de lo que se realiza; calcula y analiza los problemas que se presentan, y

maneja correctamente los recursos de la empresa, llevando la empresa dentro de los parámetros de rentabilidad y sostenibilidad en todo lo que realiza.

Los gerentes de las empresas hoy en día deben estar en la capacidad de transmitir la idea de lo que quieren lograr a todas las personas que tengan a su cargo, proyectar hacia donde quieren llegar; por esa razón deben contar con un equipo humano capacitado, que debe ser escogido y preparado para sacar el mayor provecho de estas personas. Por ende, deben tener una planificación de los objetivos tanto del corto y largo plazo para que estos a su vez se vayan cumpliendo con la ayuda de las actividades que los trabajadores y directivos realizan, deberá organizar la estructura de la empresa con los cargos y funciones que van a desempeñar, contar con la capacidad de controlar y dirigir la toma de decisiones, supervisar y forjarse a la tarea de ser un líder dentro y fuera de la empresa. (Avila, 2007)

Gerente comercial: Se encarga de supervisar y dirigir a los trabajadores de la empresa, con el fin controlar mejor las operaciones de comercio que se realicen y la prestación de los servicios. Por lo general, se debe contar con personal capacitado y preparado para desarrollar todas las actividades que se plantean y que tengan la capacidad de trabajar sin necesidad de que tenga una persona todo el tiempo ahí que los supervise, sino que sepan lo que deban hacer y tomen las mejores decisiones en beneficio de la empresa.

Para el caso de esta empresa este gerente se encarga de las siguientes tareas; evaluar las actividades que realizan los trabajadores, supervisa que las tareas asignadas se cumplan a cabalidad y si debe realizar aclaraciones o sugerencias este mismo se las hace saber a los trabajadores, apoya directamente a la gerente general en todas las operaciones que debe realizar la empresa y es la persona encargada de hacer las conexiones y vínculos con otras empresas para realizar cualquier tipo de negociación e incluso pedir asesorías. Es una persona preparada que se caracteriza por exigir bastante a sus empleados para que estos a su vez tengan la capacidad de dar los resultados esperados, no solo es una persona amable sino que también es una persona que mide a las personas por los resultados que estos aportan a la compañía, por eso se considera que la labor realizada dentro de la compañía es excelente y que a pesar de no estar todo el tiempo en la organización, el tiempo que lo está es aprovechado de la mejor manera y sacando el mayor provecho.

Dentro de las funciones que debe cumplir los gerentes comerciales encontramos que debe planear y evaluar las operaciones que realiza la organización para determinar cuál es el rendimiento óptimo, manejar y asignar tareas al personal que tiene a su cargo, garantizar que las solicitudes que se presentan por parte de los clientes sean atendidas a tiempo, seleccionar el personal capacitado y hacer seguimiento de su rendimiento, asegurarse que en la empresa todo

vaya acorde a lo planeado y que si algo no está funcionando de la mejor manera, esto se pueda resolver en el menor tiempo posible, elaborar informes periódicamente que le permitan al gerente general garantizar que las actividades realizadas por la compañía se estén llevando a cabo de la mejor manera. (Neuvoo, 2017)

Coordinador (a) de operaciones: Es el encargado de dirigir y realizar las actividades relacionadas con la asesoría, trámites que soliciten los clientes y presentación de informes del estatus de las operaciones de comercio que se lleven a cabo en nombre de la empresa, que en este caso es el encargado de tramitar los procesos y solicitudes de los clientes, garantizando que se les dé respuesta a tiempo y corresponda a los requerimientos de los clientes. También es la persona encargada de contactar, informar y suministrar la información que soliciten las directivas, además de informar las operaciones que se han realizado y el estado de estas.

En la empresa este puesto es ocupado por una persona que tiene experiencia en las operaciones de comercio exterior, una profesional que, en su largo recorrido le ha permitido conocer lo necesario en estas operaciones. Es la encargada de informar a los clientes del estado de sus solicitudes y atender a las cotizaciones que se piden, negociar el transporte para las operaciones, y el depósito o el lugar donde la mercancía va a llegar. Por otro lado, se encarga de realizar la facturación previa, antes de que esta sea ingresada al sistema, entre otras actividades que hacen parte de su desarrollo como trabajador de la compañía. Se caracteriza por ser una persona muy proactiva, que se apasiona por lo que hace y por ser una persona comprometida con su trabajo, se esfuerza al máximo por dar el mejor resultado en las actividades que realiza, aportando la misma sensación con sus compañeros de trabajo y ayudándolos en cada inquietud que se les presente.

Dentro de las actividades que debe realizar un coordinador de operaciones, debe desarrollar las actividades operativas dentro de la compañía, poniéndose al frente de las actividades que realiza la empresa y garantizar que lo realizado lleve el sello de calidad que debe caracterizar a las empresas. En las funciones que realiza debe estar en la capacidad de informar a los directivos que las actividades desarrolladas van acordes a lo que se plantea por parte de la empresa y cumple con lo que se requiere.

Auxiliar de operaciones: Es el encargado de apoyar las operaciones de comercio exterior que realiza la compañía, debe contar con la capacidad de buscar alternativas para las operaciones, rutas y asesoría a los clientes. En este caso debe estar en la capacidad de apoyar en los procesos al coordinador de operaciones en las tareas que este a su vez delegue, debe brindarle soluciones integrales a los clientes que soliciten los servicios de la empresa y apoyar en todas las solicitudes que estos hagan debido a que es uno de los cargos más complejos de

realizar; porque debe comprometerse ayudar a toda la empresa en las actividades que esta adelante y, por ende, apoyar a los departamentos de los que se componga la organización para que todo marche de la mejor manera.

Este es un puesto bastante completo, debido a que en la empresa es uno de los puestos en donde más se le delegan tareas al ser un lugar de la compañía que más necesita del apoyo a todas las áreas funcionales que componen la organización. En la organización este puesto de trabajo puede ser ocupado por una persona con experiencia en los negocios internacionales o en dado caso por pasantes que se ajusten al perfil de la compañía, para este caso se decidió contratar a un practicante para enseñarle todo lo relacionado con la operación de comercio tanto nacional como internacional, es decir, que le permita poner en práctica lo aprendido a lo largo de su vida académica; dentro de sus funciones principales se encuentra apoyar a los departamentos, asesoría a los clientes, responder a las solicitudes por parte de los directivos, adelantar los trámites que necesiten los usuarios, ayudar en generar los certificados para exportadores e importadores, inscripción a las entidades que se requieran para las operaciones que se quieran desarrollar, entre otros aspectos.

Por otro lado, los auxiliares de operaciones en las compañías juegan un papel importante debido a que es la persona encargada de realizar los trámites requeridos por la compañía, para realizar las operaciones y actividades que se plantee, debe estar atento a los pendientes que se presenten dentro de la compañía y atenderlos con prontitud, no se puede dejar nada a la deriva; sino que todo debe estar planeado y aprobado por las directivas para que las actividades que se adelanten sean conocidas por los funcionarios y que cada proceso realizado vaya acorde a lo planeado por parte del gerente general. (Rica, 2012)

Contador (a): El contador es el responsable de los estados financieros, ser el encargado de llevar las cuentas de la empresa, es el prestador de este servicio y tiene como objetivo brindar a los clientes asesoría en el cumplimiento de las obligaciones tributarias tanto para individuos, como para las empresas. Están en la capacidad de ser auditores o asesores financieros, actuando como terceros en busca de maximizar las ganancias de los clientes y en busca de reducir los costos que se generan de las responsabilidades adquiridas.

En la compañía se cuenta con dos personas que se encargan de esta función, están preparados para trabajar en beneficio de la compañía, ayudan en la tarea de facturación de las operaciones realizadas. Desarrollan todo el tema relacionado con la contabilidad corporativa, avalúos, seguros, impuestos, entre otros. Para la organización los individuos son una parte fundamental, cuentan con una amplia experiencia, capaz de apoyar en todos los temas que sean necesarios

para la empresa, brindando asesoría integral y completa para el beneficio de la organización en temas tributarios, contables y para llevar un control de los recursos que se manejan.

Los contadores son personas preparadas para desarrollar funciones como lo son; documentar informes financieros para clientes o empresas que constan de revisar libros contables, analizar ganancias, gastos, balances, manejar registros en sistemas que corroboren la veracidad de la información, ayuda a las compañías en estos y más temas relacionados que permiten llevar la transparencia de las empresas, y dentro de las tareas que estas personas deben realizar se puede considerar un valor agregado el supervisar lo que se está realizando y entrenar a nuevos contadores que estén recién graduados o haciendo sus pasantías, que les permitan preparar los futuros contadores que se forjan bajo ciertas ramas características. (Neuvoo, 2017)

Recursos humanos: Es uno de los departamentos o áreas más importantes de la compañía, se caracteriza por garantizar el bienestar de los trabajadores, de la empresa y ser el gestor administrativo de los recursos que la organización pone a disposición de los trabajadores. Organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios o capital humano, es el encargado de transmitir y dar a conocer lo que se espera de los trabajadores. En la compañía se encarga de realizar todas las actividades delegadas por la gerente general como; preparar cuadros de pagos, gestionar los envíos de documentación que se deban hacer, radicar papeles y demás que se consideren dentro de sus funciones.

En la empresa se cuenta con una persona capacitada en el manejo del capital humano, trabaja en el desarrollo de las funciones que se establecen por parte de la compañía y por ende está facultada para brindar las respectivas retroalimentaciones cuando los trabajadores no están haciendo bien su trabajo o si por el contrario deben ser felicitados. Es una persona amable, de un carácter fuerte que cuando se remite a los trabajadores lo hace de una manera muy respetuosa pero se hace entender de la mejor manera para que la información que se dé a conocer se maneje con claridad manejando un mismo lenguaje dentro de la empresa. De acuerdo con lo que debería complementar en las funciones realizadas, se considera importante trabajar en un ambiente laboral agradable, relaciones interpersonales y evaluar el desempeño de los trabajadores.

Dentro de las funciones que desempeña este departamento se encuentran las siguientes funciones; aprovechar y mejorar las capacidades de los trabajadores, aumentar el rendimiento y calidad de los procesos que se llevan a cabo dentro de la compañía, excelente relación interpersonal con los trabajadores que sientan que son escuchados y valorados, crear nuevos puestos de trabajo de una manera armoniosa para todos, y está en la capacidad de evaluar al personal que tiene a su cargo determinando que las personas que ocupen los cargos dentro de

la empresa estén ocupados por personas capaces, competentes y sean compatibles con el equipo de trabajo existente. (Significados, 2019)

Capítulo 2. Determinar lo que está ocasionando el retraso en las actividades

En las empresas es importante que las actividades no se retrasen, de lo contrario lo que genera es un descontrol de las asignaciones y las tareas que se deben realizar. Por esa razón, en las empresas es importante que exista un control de las actividades por parte de los directivos o supervisores; es necesario realizar estas inspecciones esporádicamente para ayudar a la empresa en mejorar la calidad en sus procesos, ocasionando pocos retrasos y evitando pérdidas que se consideren importantes.

En la compañía las funciones están divididas por departamentos, lo que permite mejorar la calidad de las actividades que se realizan, se ha venido presentando varios retrasos en las tareas que desempeñan los trabajadores por el alto flujo de labores que estos deben realizar; por ese motivo, se ha tomado la decisión por parte de la compañía de contratar más empleados para que los procesos y tareas que se deben desarrollar se culminen en el menor tiempo posible. Para determinar lo que ha ocurrido en la compañía y saber la causa del porqué las actividades y demás procesos se han venido retrasando, se ha buscado la manera de llevar el control y la retroalimentación de lo que hacen los empleados, para saber si se está cumpliendo con las expectativas tanto de la empresa, como de los clientes.

Gestionar las actividades y departamentos en los que se divide la compañía es una buena idea que permite que las tareas realizadas y las que se vayan a hacer se pueda tener el control, prever lo que pueda pasar para llevar todo dentro del mejor tiempo posible y alcanzar todo lo que se tenga previsto. Para gestionar las actividades que se van a realizar, lo primero que se debe determinar es ¿qué está ocasionando el retraso en las actividades?, y para hablar de este tema se debe relacionar que en la compañía se ha venido presentando este problema. Hay tareas que los trabajadores deben realizar y en algunos casos no se alcanzan a realizar a tiempo o en algunos casos no se hacen, el motivo de esta problemática es que las actividades son cambiantes a diario, es decir, hay nuevas actividades por realizar todos los días; un ejemplo de ello; es que hay clientes nuevos todos los días, vinculaciones a las navieras, cotizaciones por hacer, reuniones, calcular gastos, y velar porque todas las cosas vayan de la mejor manera.

Para llevar a la práctica lo anterior es bastante complicado, en el día a día no todo es como parece, y no hay tanto tiempo para realizar todas las actividades al tiempo; por esa razón, si las tareas no se están haciendo de la manera correcta y hay diferentes aspectos que las están influyendo como que hay más trabajo de lo normal por cada puesto de trabajo que hay en la compañía o que las tareas que se están delegando vayan a departamentos específicos y no vayan en orden a cada departamento, lo que esto ocasiona que se presenten demoras en las tareas

realizadas, esto no quiere decir que entre los departamentos no se ayuden, pero se debe dar prioridad a las tareas que corresponden a cada departamento.

Por otro lado, las actividades se deben gestionar, bien sea por las directivas de la empresa, supervisores o personas que se deleguen por los altos mandos de las compañías; cuando se habla de gestionar las actividades, se hace mención a que las actividades estén ordenadas, esto quiere decir que las actividades se puedan clasificar, planear y ejecutar. De esta manera las actividades se van a poder desarrollar en el tiempo que se requieren y como se solicita por parte de la compañía e igualmente como lo quieren los clientes. Las actividades, tareas o compromisos se puedan clasificar de la siguiente manera, llevando a feliz término todo lo que se desea lograr.

Tabla 4.

Gestión de las actividades del gerente general

Actividades	Responsable	Frecuencia	Hora
· Planificar los objetivos de la empresa.	Gerente general	Diaria	1 - 2 Horas.
· Dirigir, tomar decisiones, supervisar y ser un líder.	Gerente general	Diaria	7-8 Horas.
· Controlar las actividades, comparando las que ya se realizaron y encontrar las diferencias.	Gerente general	Diaria	5 -7 Horas.
· Analizar los posibles problemas de la empresa en el aspecto financiero y jurídico.	Gerente general	Semanal	2 - 4 Horas.
· Contratar, seleccionar y ubicar el personal adecuado para los cargos de la empresa.	Gerente general	Mensual	1 - 3 Horas.

Nota: Elaboración propia. Fuente (Gestión de tiempo. 2019)

Tabla 5.
Gestión de las actividades del gerente comercial

Actividades	Responsable	Frecuencia	Hora
· Tomar decisiones necesarias y oportunas.	Gerente comercial	Diaria	3 - 5 Horas.
· Actuar como líder y ejecutar una estructura de ventas.	Gerente comercial	Diaria	4 - 7 Horas.
· Previsiones de ventas y concretar canales comerciales.	Gerente comercial	Diaria	5 - 7 Horas.
· Reportar al gerente general las ventas o negociaciones realizadas.	Gerente comercial	Semestral	2 - 4 Horas.
· Reportes al gerente general y realizar un feedback a su departamento.	Gerente comercial	Bimestral/trimestral	1 - 3 Horas.

Nota: Elaboración propia. Fuente (Gestión de tiempo, 2019)

Tabla 6.
Gestión de las actividades de las operaciones de comercio

Actividades	Responsable	Frecuencia	Hora
· Realizar cotizaciones.	Coordinador / auxiliar de operaciones	Diaria	3 - 5 Horas.
· Atender a las solicitudes de los clientes.	Coordinador / auxiliar de operaciones	Diaria	4 - 7 Horas.
· Asesorar, consultar y asistir a los clientes.	Coordinador / auxiliar de operaciones	Diaria	5 - 7 Horas.
· Realizar reportes de las actividades realizadas.	Coordinador / auxiliar de operaciones	Semanal	1 - 3 Horas.

· Apoyar las solicitudes de los clientes e informar del estado de las solicitudes.	Coordinador / auxiliar de operaciones	Semanal	1 – 3 Horas.
--	---------------------------------------	---------	--------------

Nota: Elaboración propia. Fuente (Gestión de tiempo. 2019)

Tabla 7.
Gestión de las actividades de finanzas y contabilidad

Actividades	Responsable	Frecuencia	Hora
· Llevar a cabo la contabilidad de la empresa.	Finanzas y contabilidad	Semanal	4 - 7 Horas.
· Mantener actualizado el catálogo de cuentas y una guía contabilizadora.	Finanzas y contabilidad	Mensual	4 - 7 Horas.
· Controlar y llevar un registro de los recursos financieros de la compañía.	Finanzas y contabilidad	Semanal	5 - 7 Horas.
· Elaborar, organizar y consolidar los estados financieros de la compañía.	Finanzas y contabilidad	Semestral/anual	4 - 7 Horas.
· Controlar las cuentas bancarias, cheques y de inversión, realizando conciliaciones mensuales.	Finanzas y contabilidad	Mensual	1 – 3 Horas.

Nota: Elaboración propia. Fuente (Gestión de tiempo. 2019)

Tabla 8.
Gestión de las actividades de recursos humanos

Actividades	Responsable	Frecuencia	Hora
· Gestión administrativa del personal.	Recursos humanos	Semanal	4 - 7 Horas.

· Reclutamiento y selección del personal.	Recursos humanos	Semestral	4 - 7 Horas.
· Relaciones laborales y desarrollo profesional.	Recursos humanos	Semanal	5 -7 Horas.
·Evaluación del desempeño.	Recursos humanos	Mensual	4 - 7 Horas.
· Planificación y análisis del puesto de trabajo.	Recursos humanos	Mensual	1 – 3 Horas.

Nota: Elaboración propia. Fuente (Gestión de tiempo. 2019)

Como se mencionaba anteriormente esta es una de las soluciones que se puede presentar, para verificar el desempeño por los departamentos de la organización; de esta manera, podría evaluar la compañía si las actividades se están realizando de la mejor manera o si por el contrario se deben gestionar para que se pueda cumplir con los requerimientos de las directivas. Cabe destacar que esta no es la única solución que se puede presentar para evitar las demoras en la realización de las actividades, sino que por el contrario se pueden buscar otras soluciones que permitan resolver los inconvenientes que se generan por el no cumplimiento de las actividades, además se resalta que las actividades plasmadas en tablas anteriores son solo alguna de las principales que se deben realizar por los departamentos y cargos de la empresa.

Capítulo 3. Diseñar el modelo de manual de organización y funciones para asignar a cada departamento.

Las actividades realizadas por los trabajadores de las empresas por lo general deben ser evaluadas y reconocidas por sus jefes, por esa razón el manual de funciones es la mejor alternativa para que las directivas y altos mandos de las organizaciones y de igual manera los trabajadores conozcan las funciones, actividades y compromisos que estos adquieren una vez hacen parte del equipo de trabajo.

Resaltando lo anterior, es importante para las organizaciones que sus trabajadores sepan las actividades que van a realizar, los compromisos que estas tienen y esperan lograr con su ayuda, de allí nace la necesidad de implementar este manual en cada una de las áreas o departamentos que componen o se dividen las empresas. Por ese motivo, nace este proyecto de grado en busca de solucionar posibles problemas que se presenten y estos puedan repercutir en toda la compañía, es importante reconocer las actividades que se deben realizar en este caso la empresa Red Logística Internacional al realizar operaciones de comercio exterior en todo el mundo necesita este tipo de herramientas que le permitan mejorar su rendimiento en los procesos que adelanta.

En este punto, solo se diseñó el modelo para la posible implementación del manual anteriormente mencionado, con el fin de adaptarlo a las funciones realizadas por los trabajadores, cabe resaltar que al ser una compañía que se caracteriza por ser un operador logístico, casi que es el encargado de realizar toda la operación que los clientes deseen, realizar trámites, adelantar el papeleo requerido por las agencia de aduanas, información requerida para el envío de la mercancía y demás que se considere importante para el manejo de toda la operación de comercio.

Al ser una compañía que maneja todo el tema de las operaciones aduaneras y consultoría de los clientes que soliciten de sus servicios, se puede tornar un poco complicado porque los tramites que se deben realizar toman tiempo y se deben ir realizando a medida que la mercancía se va preparando con los requerimientos establecidos en los mercados a donde los clientes quieren llegar. Es importante tener en cuenta que para las exportaciones e importaciones se deben cumplir con una serie de requerimientos establecidos por entes de control como la DIAN, Invima, Agenciamiento, Navieras, etc. Para tener el control de dichas actividades que se deben realizar y tramitar, es necesario contar con un plan de acción establecido por la compañía, este se puede dar a conocer a través de diferentes metodologías organizacionales que permiten mantener una sintonía entre trabajadores y directivas. En el desarrollo de este proyecto se ha

venido trabajando en mejorar y aportar posibles soluciones si las actividades por realizar no se efectúan o si los altos mandos quieren tener control de lo que realizan sus trabajadores.

Partiendo de lo anterior, con ayuda del tutor organizacional y director del proyecto se ha venido trabajando en proponer un proyecto de mejoramiento dentro de las funciones que realiza la compañía, llegando a la conclusión que se puede implementar lo que hemos venido mencionando en este trabajo, que es el manual de organización y funciones, que en el desarrollo de este capítulo se presenta un ejemplo de lo que sería. A continuación se relaciona el modelo propuesto por el estudiante y sujeto al área de auxiliar de operaciones, pues este es el cargo en el cual se desempeñó a lo largo de la práctica profesional, además como se mencionaba anteriormente se ajustó el mismo modelo para las demás áreas de la compañía y que se podrá encontrar en la sección de anexos.

Tabla 9.

Manual de organización y funciones para el auxiliar de operaciones

		Manual de funciones
Identificación del cargo		
Nombre del cargo:	Auxiliar de operaciones	
Dependencia:	Comercial	
Cargos que le reportan:	No le reportan	
Cargo a quien le reporta:	Gerente general, gerente comercial y coordinador (a) de operaciones.	
Objetivo del cargo		

- Apoyar en las actividades de comercio, delegadas por el Gerente General, Comercial, Coordinador (a) de operaciones y si algún otro departamento lo solicita.

Requisitos para el cargo

Formación educativa

Profesional en negocios internacionales, comercio internacional y/o relaciones internacionales, o que este en su proceso de realizar las prácticas profesionales.

Experiencia

Experiencia mínima de 6 meses a 1 año.
Estudiantes que estén en el proceso de realizar sus prácticas profesionales.

Conocimientos básicos

Inglés, Nivel B1 o conocimiento básico.
Manejo de herramientas Microsoft office (Word, Excel, Power point).
Manejo de computación, y términos relacionados con el comercio internacional.

Competencias

Desarrollo de las actividades la empresa.
Mostrar el compromiso por la realización de las actividades que desarrolla la empresa.
Trabajar en pro del crecimiento de la compañía y del desarrollo de su capacidad de crecimiento profesional.
Manejo de relaciones interpersonales adecuadas, promover la competencia dentro de la compañía, capacidad de análisis, pro actividad y autoridad.

Responsabilidades

- Actuar responsablemente de acuerdo a las actividades que se le delegan en la compañía.
-

- Aportar al crecimiento de la compañía, realizando actividades de calidad y sacando el mayor provecho del conocimiento adquirido en la compañía.
 - Manejar adecuadamente la información que se suministra por parte de la empresa y de igual manera el uso de los documentos entregados por los clientes.
 - Solucionar y brindar la mejor asesoría a los clientes, compañeros y directivos en el desarrollo de las actividades realizadas, permitiendo resolver las inquietudes que se vayan presentando.
-
-

Descripción de las funciones

- Apoyar en el desarrollo de las operaciones delegadas a la empresa por parte del cliente y estar en la capacidad de ayudar en el desarrollo de las mismas a sus compañeros de trabajo.
 - Documentar, diligenciar y manejar la información que se les suministra a los clientes, permitiendo adelantar tareas como la vinculación a las navieras, agencias de aduana y tramitación de papeleo ante las entidades correspondientes a su desarrollo.
 - Aportar dentro de sus capacidades, soluciones oportunas que beneficien el normal desarrollo de la compañía y el de su departamento. Teniendo la capacidad analítica y la toma de decisiones en los casos que sean necesarios.
 - Planear y realizar las actividades que se presenten dentro y fuera de su departamento, que permita ser un apoyo para la organización brindando soluciones integrales para el beneficio de todos.
 - Gestionar y proponer mecanismos o proyectos que se puedan implementar en la compañía, que permita el mejoramiento de las actividades que realice la empresa y sus trabajadores.
 - Aprovechar al máximo los recursos que la empresa pone a disposición y optimizarlos para el desarrollo de las actividades que deba realizar.
-
-

Observaciones:

Fecha de aplicación:	DD	MM	2019
-----------------------------	----	----	------

Nombre de quién lo elaboró:	Juan Nicolás Buitrago Lagos
------------------------------------	-----------------------------

Cargo que ocupa:	Auxiliar de operaciones
-------------------------	-------------------------

Nombre de quién aprueba:	
---------------------------------	--

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Sena. 2012)

Conclusiones

La empresa Red Logística Internacional dedicada a la operación logística de punta a punta, a prestar servicios de consultoría y como valor agregado ofreciendo transporte, agenciamiento aduanero y servicios en zona franca en toda la operación de importación y exportación, ha logrado consolidar su actividad por más de ocho años y promoviendo el interés para que las PYMES en pro de su crecimiento vean en este tipo de compañías la oportunidad de mejorar su actividad económica realizada en un país y poder llegar a otro totalmente distinto y forjarse la oportunidad de mejorar sus actividades adelantadas hasta el momento. Sin embargo, no hay que dejar de lado que es una compañía en crecimiento y necesita seguir implementando herramientas organizacionales para que en un futuro no muy lejano pueda ser una empresa reconocida en otros países.

En el desarrollo de este proyecto se llevó a cabo una serie de lineamientos organizacionales, que permitieron identificar las actividades que realizaban la compañía, los trabajadores y terceros para cumplir con lo que se planteó la compañía desde su creación. Una vez se identificaron las actividades que se realizaban en la compañía y basados en la información que era suministrada, se pudo identificar algunos problemas que se venían presentando; se emplearon herramientas como la observación directa y la comunicación con los demás trabajadores, para establecer el problema que ocasionaba que las tareas delegadas por la gerente no se pudieran realizar a tiempo y en algunos casos no fueran realizadas. Por otro lado, se identificó las actividades que cada departamento debía realizar y una posible solución para que en ningún momento existieran tareas cruzadas o asignadas doble vez y que en algunos casos estas no se realizaran.

Se propuso elaborar y diseñar el manual de funciones que se ajuste a las necesidades de la compañía, permitiéndole que sea implementado sin ningún problema; teniendo en cuenta que este debía ser lo más práctico posible. Siendo una empresa que se encarga de los trámites que delegan los clientes y usuarios, procesos de aduana, transporte y negociación; al contar con un personal tan escaso para toda la operación realizada debe estar apoyado por un control en sus actividades, de allí nace este proyecto con el fin de ayudar al crecimiento de toda la organización y poder mejorar los procesos que adelanta poniendo por delante los beneficios que va a traer a sus clientes y socios.

Recomendaciones

Esta compañía debe aprovechar los procesos que se vienen adelantando, sin importar que sean clientes nuevos, lo importante es que todo lo que realicen sea un soporte de calidad y confianza para próximos procesos que vayan a desarrollar. Si se adaptan fácilmente a los cambios que la organización vaya implementando no solo su crecimiento va a ser progresivo, sino que también se van a ir dando a conocer en todo el comercio exterior y cuando hablen de esta empresa ya casi que se deberá conocer como una marca registrada, es decir, que todos quieran trabajar con ella porque todo lo que realiza lo hace de la mejor manera, apoyado siempre de una buena toma de decisiones.

Apoyar y promover en los trabajadores la posibilidad de seguir su proceso formativo, brindando todo tipo de oportunidades para que estos puedan culminar sus estudios y en otros casos pueden realizar postgrados en beneficio propio de los trabajadores y de la compañía. El promover el crecimiento de los trabajadores le va a permitir a la compañía formar un grupo de trabajo sólido y compacto que en momentos difíciles no se podrá apartar, sino que al contrario siempre velaran por ayudar a que la empresa crezca y a través de su trabajo puedan ayudar a su crecimiento por el respaldo que estos han recibido.

Referencias

- Recurso humanos. (07 de Enero de 2019). Recuperado de <https://www.significados.com/recursos-humanos/>
- Apuntes Unidad 1. (3 de Febrero de 2016). Recuperado de <http://fcasua.contad.unam.mx/2006/1230/docs/unidad1.pdf>
- Neuvoo. (2017). Recuperado de <https://neuvoo.com.mx/neuvooPedia/es/gerente-comercial/>
- Policonomics Economics Made Simple. (17 de Diciembre de 2018). Recuperado de <https://policonomics.com/es/gottfried-haberler/>
- Red Logística Internacional Operador Logístico. (2019). Recuperado de <https://www.redlogistica.com.co/nosotros>
- Restrepo, M. (2017). Rankia. Recuperado de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3759467-sas-colombia-definicion-caracteristicas-ventajas>
- Rica, T. C. (2012). Tecoloco. Recuperado de <https://www.tecoloco.co.cr/blog/entrevista-a-un-asistente-de-operaciones.aspx>
- Roldán, M. (2014). Teoría y Principios de Consultoría. Recuperado de <https://prezi.com/yuwafqnthqeu/teoria-y-principios-de-consultoria/>
- Significados. (07 de Enero de 2019). Recuperado de <https://www.significados.com/recursos-humanos/>
- Montúfar, R. G., & Richard Beckhard. (1977). Desarrollo organizacional. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a8a68a7be0b68ac529abc11ad7d2e85f.pdf>
- Martin, D. (2017). ¿Tienes una metodología de trabajo? Estrategia práctica. Recuperado de: <https://www.estrategiapractica.com/tienes-una-metodologia-trabajo/>
- Gestión de tiempo y espacios. Recuperado de: http://formacion.intef.es/pluginfile.php/87289/mod_imsdp/content/4/3c_gestin_de_tiempo_y_espacios.html
- Cárdenas, A. (2012). Manual de funciones asistente administrativa. Calameo. Recuperado de: <https://es.calameo.com/read/001640595ff75d0db9153>

Anexos

Se identificaron los modelos trabajados en el desarrollo del manual de funciones, con el fin de que se pueden ver con respecto a las aclaraciones y sugerencias establecidas a lo largo de su desarrollo, que vienen siendo trabajadas por parte del director de proyecto y con base en la información recolectada en el proceso y tiempo de práctica por el estudiante, pues es quien propuso este proyecto principalmente a la gerente de la compañía y fue quien decidió dar el aval para continuar con la propuesta y es la que a continuación se presentará para conocimiento de quien le interese. Se podrá ver el manual de funciones para todos los cargos de la empresa Red Logística internacional S.A.S, con el fin de que se evidencie el trabajo realizado a lo largo del proceso de práctica y que estará sujeto a su debida implementación si así lo requiere y lo autoriza la compañía.

Tabla 9.

Manual de organización y funciones para el gerente general

Manual de funciones	
Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Gerente general
Dependencia:	Administrativa
Cargos que le reportan:	Seis (6)
Cargo a quién le reporta:	No reporta

Objetivo del cargo

- Planear, organizar, dirigir, administrar y controlar las actividades realizadas por cada departamento, de acuerdo a los requerimientos de la compañía.
-

Requisitos para el cargo

Formación educativa	Profesional en negocios internacionales, postgrado, maestría o doctorado en el manejo de comercio y relaciones internacionales, etc.
Experiencia	Entre 3 a 5 años de experiencia en el puesto o relacionados.
Conocimientos básicos	Inglés, Nivel B2 - C1. Manejo de herramientas Microsoft office (Word, Excel, Power point). Negocios internacionales, comercio internacional o relaciones internacionales, manejo de computación, manejo y administración de los recursos financieros de la empresa, mercadeo, publicidad, etc.
Competencias	Guiar y liderar al personal. Responsabilidad. Compromiso. Manejo de relaciones interpersonales adecuadas, promover la competencia dentro de la compañía, capacidad de análisis, pro actividad y autoridad.

Responsabilidades

- Controlar las actividades desarrolladas por los trabajadores, teniendo en cuenta el personal, el rendimiento, las instrucciones que se den a conocer, y la planeación que se haya determinado usar en un periodo de tiempo determinado.
 - Mantener contacto permanente con los clientes internos y externos de la compañía.
-

- Manejar adecuadamente de los equipos y recursos puestos a disposición por parte de la compañía.
- Utilizar adecuadamente la información de la compañía, para que sea confidencial y manejada únicamente por las personas autorizadas.

Descripción de las funciones

- Dirigir y orientar al personal a su cargo, aportándole ayuda necesaria en los momentos y situaciones que estos lo requieran, manejo adecuado de los recursos de la empresa.
- Presentar las políticas, reglas, compromisos y obligaciones a las que está sujeta la compañía y debe cumplir.
- Administrar los recursos, presupuestos, maquinaria y equipo de la compañía, que a su vez se ponen a disposición de todo el personal a cargo.
- Establecer proyectos que permitan brindar a los clientes y trabajadores la seguridad en las instalaciones.
- Realizar comités o reuniones que permitan evaluar las actividades desarrolladas, manejando criterios de calidad establecidos por la compañía.
- Participar en la selección y capacitación del personal.
- Facultad para tomar decisiones en el uso de los recursos de la compañía, gastos y actividades que se deban desarrollar.

Observaciones:

Fecha de aplicación: DD MM 2019

Nombre de quién lo elaboró: Juan Nicolás Buitrago Lagos

Cargo que ocupa:

Auxiliar de operaciones

Nombre de quién aprueba:

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Sena. 2012)

Tabla 10.

Manual de organización y funciones para el gerente comercial



Manual de funciones

Identificación del cargo

Nombre del cargo: Gerente comercial

Dependencia: Administrativa

Cargos que le reportan: Dos (2)

Cargo a quien le reporta: Gerente General

Objetivo del cargo

- Controlar el registro y recepción de las actividades comerciales, velando por el cumplimiento de los requisitos establecidos por la compañía y los clientes.

Requisitos para el cargo

Formación educativa Profesional en negocios internacionales, postgrado, maestría o doctorado en el manejo de comercio, ventas y mercadeo.

Experiencia

Entre 1 a 3 años de experiencia en el puesto o relacionados.

Conocimientos básicos	<p>Inglés, Nivel B1 – B2.</p> <p>Manejo de herramientas Microsoft office (Word, Excel, Power point).</p> <p>Negocios internacionales, comercio internacional o relaciones internacionales, manejo de computación, manejo y administración de los recursos financieros de la empresa, mercadeo, publicidad, etc.</p>
Competencias	<p>Guiar al personal.</p> <p>Compromiso en el desarrollo comercial.</p> <p>Manejo de relaciones interpersonales adecuadas, promover la competencia dentro de su departamento, capacidad de análisis, pro actividad y autoridad.</p>

Responsabilidades

- Manejar adecuadamente la información de los clientes y sus procesos. Permitiendo manejar una confidencialidad recíproca entre las partes involucradas dentro y fuera de la compañía.
- Aprovechar al máximo los recursos provisionados por la compañía, sacando el mayor provecho posible.
- Promover un excelente manejo de las actividades realizadas en su departamento y permitir que este a su vez vaya creciendo.
- Controlar y verificar el estado de los procesos realizados por los trabajadores a su cargo permitiendo llevar un control de las actividades realizadas.

Descripción de las funciones

- Ejecutar y controlar de las actividades delgadas por las directivas de la empresa o en este caso del gerente general.

-
- Organizar su equipo de trabajo para las operaciones que tenga que realizar la empresa.
 - Apoyar al gerente general, personal de recursos humanos o quien haga sus veces para el reclutamiento y capacitación del personal.
 - Asistir y acompañar en las negociaciones que se deban realizar con clientes y empresas que sirvan para el crecimiento de la compañía.
 - Gestionar las actividades en su departamento, aumentando la capacidad establecida que se tenga en el personal de trabajo.
 - Planear el desarrollo de las actividades realizadas por el personal y realizar informes al gerente general para que sepa lo que se ha realizado y lo que se vaya a realizar en operaciones futuras.
-
-

Observaciones:

Fecha de aplicación: DD MM 2019

Nombre de quién lo elaboró: Juan Nicolás Buitrago Lagos

Cargo que ocupa: Auxiliar de operaciones

Nombre de quién aprueba:

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Sena. 2012)

Tabla 11.
Manual de organización y funciones para el coordinador (a) de operaciones

Manual de funciones	
	
Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Coordinador (a) de operaciones
Dependencia:	Comercial
Cargos que le reportan:	Uno (1)
Cargo a quien le reporta:	Gerente general y gerente comercial
Objetivo del cargo	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador del funcionamiento, coordinación y dirección de las operaciones comerciales de la compañía que se desarrollan a nivel nacional e internacional. 	
Requisitos para el cargo	
Formación educativa	Profesional en negocios internacionales, comercio internacional y/o relaciones internacionales, etc.
Experiencia	Entre 6 meses a 2 años de experiencia en el puesto o relacionados.
Conocimientos básicos	Inglés, Nivel B1 Mínimo.

Manejo de herramientas Microsoft office (Word, Excel, Power point).

Manejo de computación, y términos relacionados con el comercio internacional.

Competencias

Desarrollo de las actividades la empresa.

Responsabilidad en las actividades delegadas.

Compromiso en el desarrollo de las operaciones de los clientes.

Manejo de relaciones interpersonales adecuadas, promover la competencia dentro de la compañía, capacidad de análisis, pro actividad y autoridad.

Responsabilidades

- Desarrollar las actividades y operaciones delegadas por los clientes, dándolas a conocer a las autoridades de la compañía como el Gerente General y Comercial.
 - Manejar adecuadamente los recursos que la compañía pone a su disposición y brindar el mayor cuidado de los equipos que se tienen dentro de las instalaciones.
 - Responder en el menor tiempo posible a los clientes de sus procesos o en algunos casos tener la capacidad de brindar asesoría y orientación de lo que deben realizar los clientes.
 - Brindar soluciones integrales a los clientes y reportar oportunamente lo que va sucediendo en cada proceso con total transparencia y confianza de lo realizado.
-

Descripción de las funciones

- Planificar y ejecutar las operaciones encargadas por los clientes, trabajando para que sean resueltas en el menor tiempo posible.
 - Optimizar y dar buen uso de los recursos que la compañía suministra al departamento.
 - Gestionar las actividades dentro del departamento con su (s) compañero (s), para no realizar doble vez las actividades, sino dar soluciones integrales tanto dentro como fuera de su puesto de trabajo.
-

- Elaborar informes o estatus de las actividades u operaciones que se realicen que sean solicitados por los clientes, Gerente General y comercial, dependiendo de cuál sea el caso.
- Comunicar asertivamente a las empresas que suministran servicios de transporte, carga de mercancía y distribución de la misma de un país a otro o al interior del mismo.

Observaciones:

Fecha de aplicación: DD MM 2019

Nombre de quién lo elaboró: Juan Nicolás Buitrago Lagos

Cargo que ocupa: Auxiliar de operaciones

Nombre de quién aprueba:

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Sena. 2012)

Tabla 12.

Manual de organización y funciones para el auxiliar de operaciones

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Auxiliar de operaciones
Dependencia:	Comercial
Cargos que le reportan:	No le reportan
Cargo a quien le reporta:	Gerente general, gerente comercial y coordinador (a) de operaciones.
Objetivo del cargo	
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en las actividades de comercio, delegadas por el Gerente General, Comercial, Coordinador (a) de operaciones y si algún otro departamento lo solicita. 	
Requisitos para el cargo	
Formación educativa	Profesional en negocios internacionales, comercio internacional y/o relaciones internacionales, o que este en su proceso de realizar las prácticas profesionales.
Experiencia	Experiencia mínima de 6 meses a 1 año. Estudiantes que estén en el proceso de realizar sus prácticas profesionales.
Conocimientos básicos	Inglés, Nivel B1 o conocimiento básico.



Manual de funciones

Manejo de herramientas Microsoft office (Word, Excel, Power point).

Manejo de computación, y términos relacionados con el comercio internacional.

Competencias

Desarrollo de las actividades la empresa.

Mostrar el compromiso por la realización de las actividades que desarrolla la empresa.

Trabajar en pro del crecimiento de la compañía y del desarrollo de su capacidad de crecimiento profesional.

Manejo de relaciones interpersonales adecuadas, promover la competencia dentro de la compañía, capacidad de análisis, pro actividad y autoridad.

Responsabilidades

- Actuar responsablemente de acuerdo a las actividades que se le delegan en la compañía.
 - Aportar al crecimiento de la compañía, realizando actividades de calidad y sacando el mayor provecho del conocimiento adquirido en la compañía.
 - Manejar adecuadamente la información que se suministra por parte de la empresa y de igual manera el uso de los documentos entregados por los clientes.
 - Solucionar y brindar la mejor asesoría a los clientes, compañeros y directivos en el desarrollo de las actividades realizadas, permitiendo resolver las inquietudes que se vayan presentando.
-

Descripción de las funciones

- Apoyar en el desarrollo de las operaciones delegadas a la empresa por parte del cliente y estar en la capacidad de ayudar en el desarrollo de las mismas a sus compañeros de trabajo.
 - Documentar, diligenciar y manejar la información que se les suministra a los clientes, permitiendo adelantar tareas como la vinculación a las navieras,
-

agencias de aduana y tramitación de papeleo ante las entidades correspondientes a su desarrollo.

- Aportar dentro de sus capacidades, soluciones oportunas que beneficien el normal desarrollo de la compañía y el de su departamento. Teniendo la capacidad analítica y la toma de decisiones en los casos que sean necesarios.
- Planear y realizar las actividades que se presenten dentro y fuera de su departamento, que permita ser un apoyo para la organización brindando soluciones integrales para el beneficio de todos.
- Gestionar y proponer mecanismos o proyectos que se puedan implementar en la compañía, que permita el mejoramiento de las actividades que realice la empresa y sus trabajadores.
- Aprovechar al máximo los recursos que la empresa pone a disposición y optimizarlos para el desarrollo de las actividades que deba realizar.

Observaciones:

Fecha de aplicación: DD MM 2019

Nombre de quién lo elaboró: Juan Nicolás Buitrago Lagos

Cargo que ocupa: Auxiliar de operaciones

Nombre de quién aprueba:

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Sena. 2012)

Tabla 13.
Manual de organización y funciones para el contador (a)

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Contador (a)
Dependencia:	Administrativa
Cargos que le reportan:	No le reportan
Cargo a quien le reporta:	Gerente general.
Objetivo del cargo	
<ul style="list-style-type: none"> • Administrar el dinero que ingresa o sale de la compañía, manejando temas relacionados como la facturación de los procesos, contabilidad de la compañía y el estado de las cuentas que se tienen con los clientes y trabajadores. 	
Requisitos para el cargo	
Formación educativa	Profesional en contaduría, administración de empresas y en algunos casos que haya especializado o desarrollado alguna maestría en negocios internacionales u operaciones de comercio.
Experiencia	Entre 2 a 3 años de experiencia en el puesto o relacionados.
Conocimientos básicos	Inglés, Nivel B1 Mínimo.



Manual de funciones

Manejo de herramientas Microsoft office (Word, Excel, Power point).

Manejo de computación, y términos relacionados con el comercio internacional.

Facturación, manejo de las normas de comercio y trámites en las entidades de comercio.

Competencias

Asesoría para la toma de decisiones.

Responsabilidad en las actividades delegadas.

Compromiso en la elaboración de la contabilidad de la empresa con transparencia.

Manejo de relaciones interpersonales adecuadas, promover la competencia dentro de la compañía, capacidad de análisis, pro actividad.

Responsabilidades

- Usar adecuadamente los recursos que provee la compañía y de igual manera a los equipos que hacen parte de la compañía.
 - Manejar la información adecuadamente y por ningún motivo dar lo a conocer a empresas o competidores que estén interesados, debido a que se debe tener en cuenta los términos de confidencialidad que están implementados en su contrato de trabajo.
 - Realizar los presupuestos, gastos y compromisos de la compañía, evidenciando que siempre la información sea veraz y se ajuste a lo que solicite el Gerente General para la toma de decisiones.
 - Control de las operaciones realizadas, generando reportes periódicos que relacionen el estado de las cuentas que se tienen con los clientes y proveedores.
-

Descripción de las funciones

- Analizar y registrar la información financiera de la compañía, de acuerdo a lo establecido por el Gerente General y los lineamientos de la empresa.
 - Presentar informes de la situación económica de la compañía, solicitados por los entes de control y el Gerente de la empresa.
-

- Elaborar declaraciones tributarias de orden municipal y nacional para cumplir con las obligaciones a las que está sujeta la compañía.
- Preparar anual y semestralmente si así lo requiere la compañía los estados financieros, notas y certificados de la actividad desarrollada dentro de estos periodos de tiempo.
- Presentar informes para los comités realizados por la empresa, con el fin de mostrar cómo se ha venido desarrollando las actividades de la empresa y proyectar lo que se quiere realizar.

Observaciones:

Fecha de aplicación: DD MM 2019

Nombre de quién lo elaboró: Juan Nicolás Buitrago Lagos

Cargo que ocupa: Auxiliar de operaciones

Nombre de quién aprueba:

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Sena. 2012)

Tabla 14.

Manual de organización y funciones para el (a) jefe de recursos humanos



Manual de funciones

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Recursos humanos
Dependencia:	Administrativa
Cargos que le reportan:	Cinco (5)
Cargo a quien le reporta:	Gerente general.
Objetivo del cargo	
	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar y dejar constancia de la información que es suministrada por el personal de trabajo, relacionando la selección, ingreso y capacitación de acuerdo a los lineamientos establecidos por la compañía.
Requisitos para el cargo	
Formación educativa	Profesional en negocios internacionales, comercio internacional y/o relaciones internacionales, etc.
Experiencia	Entre 6 meses a 2 años de experiencia en el puesto o relacionados.
Conocimientos básicos	Inglés, Nivel B1 – B2.

Manejo de herramientas Microsoft office (Word, Excel, Power point).

Manejo de computación, y términos relacionados con el comercio internacional.

Competencias

Relaciones interpersonales adecuadas.

Promover el compromiso y competencia en los trabajadores.

Organización del trabajo y el desarrollo de las actividades.

Flexibilidad en el manejo de las actividades y en el apoyo de las mismas a los departamentos de la compañía.

Responsabilidades

- Solucionar los problemas que se presentan dentro de la compañía con los trabajadores, las actividades que se implementen o equipos que no funcionen o presenten fallos.
 - Manejar adecuadamente la información de la compañía, dando a conocer a los trabajadores sobre el uso y la transmisión de la misma para que no sea conocida por nadie más que por las personas que hagan parte de la compañía.
 - Utilizar responsablemente los recursos entregados por la Gerente General para el uso y disposición de lo que se necesite en las instalaciones o fuera de ellas.
 - Control de las actividades desarrolladas por los trabajadores, velando porque siempre desarrollen sus actividades y vayan a lo que la empresa quiere y espera de estas personas.
-

Descripción de las funciones

- Actualizar las hojas de vida de los trabajadores, manejo de la información de los mismos con cuidado y confidencialidad.
 - Presentar informes a la Gerente general o en los comités realizados para relacionar y evidenciar si las actividades del personal se ajustan a lo que deben realizar.
-

-
- Responder a las solicitudes presentadas por los trabajadores y/o permisos que estos necesiten, tratando de presentar soluciones oportunas para cada caso.
 - Publicar vacantes a través de las páginas autorizadas para búsqueda de personal que se requiera para la compañía.
 - Apoyar en la selección, entrevista y capacitación del personal que se ajuste a los requerimientos de los puestos de trabajo dentro de la compañía y por último verificar con las referencias que se relacionen en las hojas de vida.
 - Velar por los derechos y deberes de los trabajadores, y por el cumplimiento de los mismos.
-
-

Observaciones:

Fecha de aplicación: DD MM 2019

Nombre de quién lo elaboró: Juan Nicolás Buitrago Lagos

Cargo que ocupa: Auxiliar de operaciones

Nombre de quién aprueba:

Nota: Elaboración propia. Fuente: (Sena. 2012)