

GESTION EN RECURSOS HUMANOS
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE CARGO
SERVINCAR TEMPORAL LTDA

ROSANDY BETANCOURT NARVÁEZ

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DUAL
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.

2008

GESTION EN RECURSOS HUMANOS
MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE CARGO
SERVINCAR TEMPORAL LTDA

ROSANDY BETANCOURT NARVÁEZ

Este trabajo es prerrequisito para optar el título de Administradora de Empresas

RODOLFO MATOS NAVAS

Asesor Metodológico

MARTA CARVAJAL

Asesora del Proyecto

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DUAL
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.

NOTA DE ACEPTACIÓN

JURADO

JURADO

Cartagena de Indias, 15 de Octubre del 2008

En primera instancia agradezco a Dios por ser mi fiel compañero en este largo camino de aprendizaje, por iluminar mi mente y llenarme de su infinita sabiduría, por ayudarme a soportar las cargas y sobretodo por no dejarme desvanecer ante los obstáculos.

Doy mil gracias a mi Dios por permitirme tener en el camino a tantas personas que me apoyaron, doy gracias por esos hermosos padres que siempre tuvieron la palabra de aliento, de apoyo y de facilitación apropiada para cada momento.

También agradezco profundamente a las siguientes personas: Benjamín García, Marta Carvajal, Rodolfo Matos, a todo el personal de la empresa Servincar Temporal, a todos los profesores que conocí a los largo de mi carrera, a mis compañeros y a todas aquellas personas que de alguna manera u otra me brindaron su apoyo, conocimientos, confianza y cariño.

A todos muchas gracias por haber estado allí.

Cartagena de Indias D.T. Y Cultural, Octubre 15 de 2008

Señores,

Comité de Graduación

Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas
Universidad Tecnológica De Bolívar
Ciudad

Cordial Saludo,

En mi calidad de asesora, presento a ustedes al proyecto de grado cuyo nombres es: **“MANUAL DE FUNCIONES CON DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE CARGO”**, elaborado por la estudiante Rosandy Betancourt Narvéez, perteneciente al programa de Administración de Empresas bajo la Modalidad Dual de la Universidad Tecnológica de Bolívar. Manifiesto mi participación y conformidad con los resultados derivados de este proyecto.

Atentamente,

Marta Carvajal Herrera

Cartagena de Indias D.T. Y Cultural, Octubre 15 de 2008

Señores,

Comité de Graduación

Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas
Universidad Tecnológica De Bolívar
Ciudad

Cordial Saludo,

Estimados lectores presento a su consideración el proyecto de grado:
“MANUAL DE FUNCIONES CON DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE CARGO”, como requisito indispensable para optar el título de Administrador de Empresa bajo modalidad Dual.

No siendo otro el motivo de esta carta me despido de ustedes agradeciendo la atención prestada.

Gracias

Atentamente,

Rosandy Betancourt Narváez
CC.1.047.392.059

Cartagena de Indias D.T. Y Cultural, Octubre 15 de 2008

Señores,

COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE GRADO

Programa de Administración de Empresas Modalidad Dual
Universidad Tecnológica De Bolívar
Ciudad

Cordial Saludo,

Muy comedidamente nos remitimos a ustedes con el único objetivo de informarles que hemos asignado a la estudiante del programa de Administración de Empresas bajo modalidad Dual Rosandy Betancourt Narváez, código 05-18-012, el trabajo de elaborar un manual de funciones con descripción de perfiles de cargo que permita a la empresa la mejora de sus procesos y su certificación en calidad. Este trabajo representa un buen aporte para la empresa; así mismo, le servirá a la estudiante para cumplir con uno de los requisitos necesarios en su proceso de graduación.

Esperando que este trabajo sea de su completo interés, me despido de ustedes agradeciendo la atención prestada.

Cordialmente,

ROSA MARÍA PAREJA SALOM

Directora Administrativa y Financiera

Tabla de contenido

Resumen

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Pág. 11

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA Pág. 12

2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. OBJETIVO GENERAL Pág. 13

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS Pág. 13

3. JUSTIFICACIÓN Pág. 14

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1. ANTECEDENTES Pág. 16

4.2. MARCO TEÓRICO Pág. 18

4.2.1. Breve reseña de la empresa Servincar Temporal Ltda.

4.3. MARCO CONCEPTUAL Pág. 25

5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES Pág. 27

6. METODOLOGÍA

6.1. TIPO DE INVESTIGACION Pág. 28

6.2. FUENTES DE INFORMACION Pág. 28

6.2.1. Fuente primaria

6.2.2. Fuentes secundarias

6.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Pág. 29

7. RESULTADOS

7.1. DIAGNOSTICO DEL ANÁLISIS OCUPACIONAL DEL LA EMPRESA SERVINCAR TEMPORAL LTDA.	Pág. 30
8. DESCRIPCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Pág. 33
9. MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES PROPUESTO PARA SERVINCAR TEMPORAL LTDA.	Pág. 34
10. CONCLUSIONES	Pág. 49
BIBLIOGRAFÍA	Pág. 50
ANEXOS	Pág. 51

El motivo principal de esta investigación nace de la necesidad en la empresa SERVINCAR TEMPORAL LTDA, de verificar como se encontraban los cargos, es decir, existía una necesidad de analizar si los procedimientos realizados por las personas en cada cargo eran realmente los que correspondían a dicho puesto de trabajo, ya que al interior de la empresa se veía un pequeño nivel de sobrecarga laboral para algunos cargos.

De allí surge la necesidad de replantear las funciones ejecutadas por cada uno de los cargos que se encuentran vigentes actualmente en la empresa.

Con este trabajo se busca plantear un formato estándar de lo que sería el manual de funciones de esta empresa, el cual serviría de guía para todos los trabajadores que llegaran a ocupar un cargo determinado.

En dicho manual se mencionara el perfil del ocupante del cargo y se plantearan las funciones básicas que correspondan a dicho cargo.

Dicho en otras palabras lo que se hará es un análisis de la situación actual de los cargos dentro de la empresa y partiendo de ese punto se planteara como deberían distribuirse las funciones para cada cargo.

1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas de servicios temporales son aquellas que contratan la prestación de servicios con terceros beneficiarios, con el propósito de colaborarles con el suministro temporal del personal que se encargará de ejecutar las labores propias de su quehacer institucional; fueron creadas por la ley 50 de 1990 para administrar el recurso humano de las distintas empresas comerciales, industriales y de servicios que se encuentran funcionando en el país. En respuesta a los preceptos de dicha ley, en la ciudad de Cartagena se crearon un sin número de empresas de suministro de personal, las cuales llenaron el espacio que generaba la normatividad en el mercado laboral.

En este sentido, la empresa SERVINCAR TEMPORAL Ltda., es una sociedad que fue creada ocho años después de haberse sancionado la ley 50 (octubre 02 de 1998) e inscrita ante la cámara de comercio el 13 de octubre del mismo año, con el único objetivo de cumplir con actividades de empresa de servicios temporales y beneficiar tanto a sus clientes como a los trabajadores en misión, mediante la calidad de sus servicios ofrecidos. Sin embargo, uno de los aspectos representativos que incide en el cumplimiento de sus objetivos es el fortalecimiento del área de Talento Humano, el cual debe estar orientado por un manual de perfiles de cargos que se encuentre plenamente actualizado y que coadyuve a la optimización de las tareas tanto de los trabajadores en misión como los que se encuentran en oficina; pero si bien es cierto que la compañía cuenta con dicho manual, su última actualización fue hace aproximadamente cinco (5) años; es decir, desde su creación no se ha vuelto a actualizar el manual de descripción de perfiles de cargo.

La falta de actualización en la descripción de los cargos de esta empresa se evidencia en que algunos cargos desempeñan múltiples funciones y se les ha incrementado sus niveles de responsabilidad, ocasionando confusiones en los

empleados, sobre carga laboral, cansancio, síntomas de estrés y deterioro en la atención al cliente.

Por otra parte, se observa una distribución inequitativa de las funciones entre los empleados de la Empresa SERVINCAR TEMPORAL por lo cual es común encontrar en la empresa personas con bajo nivel de ocupación y otras con exceso de funciones.

Algunas de las circunstancias que se dan en el interior de esta compañía y que intervienen en el buen desempeño de la empresa son:

- Existe un sobre dimensionamiento de las funciones laborales, es decir, se da una multiplicidad de labores que se salen de las ordinarias del cargo.
- Falta de claridad en las funciones a elaborar por parte de los cargos.,

Los anteriores acontecimientos se deben entre otras causas al recorte de personal que ha sido necesario en la empresa, pero que trae como consecuencia que se reasignen funciones, distribuyéndolas entre el personal vinculado vigente. La demora en la revisión y actualización de los manuales de funciones ocasiona que las personas asuman las tareas que van surgiendo en el desarrollo de los procedimientos hasta llegar a la posible sobrecarga laboral.

Debido a las anteriores causas es necesario diseñar un manual de funciones y cargos que permita delinear las actividades laborales en la empresa y al mismo tiempo garantice la eficiencia y eficacia del talento humano por lo cual se presenta el siguiente interrogante de investigación.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Dé que manera se pueden formular las funciones ejecutadas en los cargos basadas en los procesos de la empresa Servincar Temporal Ltda.?

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de descripción de perfiles de cargo para SERVINCAR TEMPORAL LTDA basado en procesos, que permita a la empresa tener una mayor organización en la distribución y asignación de las funciones a sus empleados.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación de los cargos y funciones ejecutadas por el personal de la empresa, contrastada con las contempladas en el manual de cargos vigente.
- Identificar los procesos de la empresa.
- Revisar los cargos y funciones que se encuentran en la estructura administrativa de la empresa.
- Proponer las funciones pertinentes atendiendo el perfil y los procesos requeridos para cada cargo de la empresa

3. JUSTIFICACIÓN

El recurso humano de la empresa SERVINCAR TEMPORAL LTDA debe tener como función principal el cumplimiento de los principios corporativos de la empresa en aras de obtener los resultados establecidos por el equipo directivo; en esencia el talento humano se constituye en el aspecto más importante para esta empresa. En este sentido suele ser importante estudiar las funciones que ejecutan cada una de las personas que trabajan en ella y al mismo tiempo analizar si en realidad la forma en la que están distribuidas son las más adecuadas para contribuir al crecimiento mutuo de las partes.

Por otra parte, cuando en una organización los cargos no se revisan con la periodicidad adecuada y la asignación de funciones, responsabilidades y tareas no corresponde a las necesidades reales de la empresa, es posible que se deteriore el clima laboral, lo cual se reflejara en los resultados que la empresa obtenga, es decir que es importante organizar a las personas en la compañía de tal manera que no existan sobrecargas laborales que conlleven a bajos rendimientos y niveles de productividad bajos. Para el cumplimiento de las funciones en una empresa hoy en día son insuficientes las tareas individuales y es por ello que se requiere que una empresa organice sus actividades identificando los procesos misionales y los procesos de apoyo en el logro de sus objetivos. Ya que el buen funcionamiento de una empresa depende de lo bien interrelacionados que se encuentren los procesos que se desarrollan en ella.

Es por ello que la presente investigación contribuye no solo a SERVINCAR TEMPORAL LTDA a optimizar sus procesos, sino que también generaría un precedente para que este tipo de compañías resuelvan inconvenientes similares, lo que se convierte en un insumo desde el punto de vista académico.

Esta investigación también es un aporte para la formación como administradora

de empresas debido a que se aplican conceptos reales del manejo interno de las empresas, de cómo se deben distribuir las funciones dependiendo del cargo y del perfil del ocupante, ayuda a seleccionar el personal necesario para los objetivos de la empresa.

Beneficia a los trabajadores en misión, debido a que si las tareas se encuentran claras para los trabajadores de planta, estos brindaran la atención e información necesaria para los trabajadores en misión y esto repercutirá en un mejor desempeño de estos en la empresa cliente.

Esta investigación es la unión mas clara de la teoría y la practica, de allí que se convierta en un importante insumo para los estudiantes de la carrera profesional administración de empresas modalidad dual, ya que ellos encontraran en este documento las pautas necesarias para crear un manual de funciones para cualquier empresa.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1. ANTECEDENTES

Es importante resaltar que la empresa SERVINCAR TEMPORAL LTDA no ha realizado ningún tipo de estudio relacionado con su manual de funciones, siendo por ello que para efecto de revisión bibliográfica se referencian estudios relacionados a la temática; es el caso de estudio realizado por Velasco Torres Diocelys, Acevedo Caldera Rodrigo, Cruz Lozano Oscar, Peña Hernández Carlos, bajo la dirección de Jorge del Río Cortina y Asesoría de Joaquín Jiménez con respecto al hotel Barlovento donde se realizó un “Diagnóstico administrativo y financiero del Hotel Barlovento en la ciudad de Cartagena”, en el cual se buscaba estudiar cuales eran las deficiencias que dicho hotel necesitaba mejorar para sobresalir en la ciudad, se buscaba mirar cual era la gestión de procesos que debían realizar para generar valor en los servicios ofrecidos y a su vez establecer indicadores que midieran la eficacia y eficiencia, y así tomar las decisiones pertinentes basados en los resultados.

Otro trabajo relacionado con el tema es el “Manual de funciones de la asociación de asesoría para el desarrollo sostenible ASEDESO, dedicada a promover por cualquier medio licito el desarrollo integral de todos sus asociados y sus comunidades mediante la ejecución de proyectos de desarrollo integral. El estudio realizado en esta organización surgió a raíz de satisfacer la necesidad de un manual de funciones, ya que en ese momento estas no se encontraban definidas. El manual de funciones es visto como un instrumento guía del personal y orientador en el desempeño de las labores de los trabajadores.

En este mismo sentido se han realizado otros estudios con respecto al tema

de manuales de funciones, entre los cuales podemos mencionar primero el realizado en 1992 por Elvia Eugenia Mora Juan y María Velásquez Rodríguez a la empresa Propilco S.A. denominado “Manual de funciones y escala salarial de la planta de polipropileno del Caribe S.A. y otro elaborado en 1993 por Zulma Cadavid y Margarita de la Rosa Echávez para la compañía DEXTON S.A.; en los cuales se buscaba actualizar y mejorar los manuales presentes y a la vez obtener como resultado mejora en el clima organizacional de la compañía y uniformidad en el trabajo .

Finalmente se puede establecer que los estudios evidenciados servirán como línea guía para la presentación del siguiente trabajo de investigación.

4.2. MARCO TEÓRICO

Las empresas están condicionadas por el comportamiento organizacional, el cual se define como los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones. El comportamiento organizacional se analiza a partir de los siguientes pasos: la observación directa (Se describen los hechos contemplados), los cuestionarios (Se preparan cuestionarios para obtener las opiniones de los miembros de la organización), las entrevistas (Se formulan preguntas q ayudan a obtener información necesaria de los miembros) y los documentos escritos (Evaluaciones de los departamentos, Archivos personales no confidenciales). Los comportamientos de las personas en sus cargos dentro de las organizaciones se pueden estudiar también partiendo de variables como la rotación de personal, la motivación, entre otras.¹

Dentro de toda organización es importante tener bien establecidos los parámetros bajo los cuales se rige cada cargo y para ello es necesario analizar un elemento que se complementa con el comportamiento organizacional, como es el análisis de los cargos.

El análisis de puestos es de gran utilidad dentro de las organizaciones; es por medio de esta que puede llevarse a cabo una adecuada selección de personal, que la persona contratada sepa que es lo que se espera de ella, además de evaluar el desempeño del trabajador. El “análisis” nos lleva a descomponer los elementos del todo que se esta estudiando, es un proceso de investigación de las actividades de trabajo y de las demandas sobre trabajadores, cualquiera que sea el tipo o nivel de empleo, es la determinación de las tareas que comprende un trabajo y las habilidades requeridas por el trabajador para

¹ Judith R. Gordon, Comportamiento Organizacional. Prentice Hall

obtener un rendimiento satisfactorio que lo diferencie de los demás, es también la definición y el estudio de una ocupación y de las condiciones bajo las cuales se realiza con el objeto de determinar sus requisitos desde el punto de vista de la organización, es la separación y ordenamiento científicos de los elementos que integran un puesto. El análisis de puesto es el método cuya finalidad consiste en determinar las actividades que se realizan en el mismo, los requisitos (conocimientos, experiencias, habilidades, etc.) que debe satisfacer la persona que va a desempeñarlo con éxito y las condiciones ambientales que priman en el sistema donde se encuentra enclavado.

Los primeros estudios que se realizaron acerca del análisis del trabajo fueron realizados por F. Taylor a fines del siglo XIX; su idea fundamental era analizar las operaciones de trabajo en sus detalles más minuciosos con el objeto de conocer como debería llevarse a cabo cada labor para que resultara más eficiente. Luego en el siglo XX, el francés H. Fayol propuso la administración científica, la cual consiste en un método científico, para acumular una serie de conocimientos por medio de la observación, recopilación e interpretación de los hechos. Su preocupación era la de la eficiencia a nivel de toda la organización. En oposición a los razonamientos de Taylor y Fayol nace la escuela de las relaciones humanas, llevando como precursor a E. Mayo, quien se percató de que los requerimientos de la sociedad con el transcurrir del tiempo son mayores, por lo cual también las teorías deben cambiar, y es mediante estudios realizados en Hawthorne que E. Mayo descubre que la motivación de los trabajadores no era siempre de tipo económico, como aseguraba Taylor, sino que había otros motivos por los cuales el trabajador se conducía con eficiencia, es decir, que la relación informal que se establecía entre los individuos y sus jefes provocaba una energía diferente que desencadenaba en una mayor colaboración grupal y como consecuencia en el aumento de la productividad. Después de E. Mayo surgen otros teóricos, entre los cuales está D. McGregor quien plantea las teorías "X" y "Y". Según las cuales el hombre es visto en dos formas: la teoría "X" que veía al hombre como un ser flojo e irresponsable y la

teoría “Y” que lo veía como una persona trabajadora, responsable, capaz de tomar la iniciativa y dispuesta a los cambios en beneficio de la organización.²

Las organizaciones tienen como bases para su funcionamiento los procedimientos asumidos por los puestos o cargos que se desempeñan en el interior de la misma.

“La estructura de cargos en una organización, esta condicionada por el diseño organizacional que la contiene. Los cargos forman parte del formato estructural de una organización que condiciona y determina la distribución, configuración y el grado de especialización de los cargos.”³

Desde otra perspectiva, el cargo es una unidad de la organización y consta de un conjunto de deberes y responsabilidades que lo separan y distinguen de los demás cargos. A través de los cargos, la empresa asigna y utiliza los recursos humanos para alcanzar objetivos organizacionales, ayudada por determinadas estrategias. A si mismo, los cargos permiten a las personas ejecutar tareas en la organización para conseguir determinados objetivos individuales. En suma, los cargos representan la intersección entre la organización y las personas que trabajan en ella.

El diseño de cargos incluye la especificación del contenido de cada cargo, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás cargos.

“Un manual de funciones es un documento donde se especifica el contenido de cada cargo, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás cargos para satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales del ocupante.”⁴ En el fondo, el diseño de los cargos representa el modo como los administradores proyectan los cargos individuales y los combinan en unidades, departamentos y organizaciones. El manual de

² Elba Gama, Bases para el análisis de puestos. Manual Moderno

³ Idalberto Chiavenato, Gestión Del Talento Humano. Mc Graw Hill

⁴ Ibíd.

funciones también es un instrumento de eficaz ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo.

Partiendo de lo anterior un manual de funciones es la materialización de la descripción de cada uno de los cargos de la compañía. Los elementos que se deben tener en cuenta en la descripción de cargos son:

- Identificación del cargo
- Objetivo o naturaleza
- Descripción de actividades generales
- Atribuciones específicas
- Relaciones del cargo
- Especificaciones y condiciones del cargo

El Objetivo de esto es Proporcionar criterios y medidas que permitan valorar y apreciar la calidad del desempeño laboral, potencial de desarrollo, posibilidades de mejoramiento y crecimiento del trabajador.

“Los elementos clave para evaluar el desempeño del ocupante de cada cargo son: los indicadores, instrumentos, áreas relacionados con el puesto de trabajo y el comportamiento del trabajador”⁵.

Los métodos utilizados en la evaluación del desempeño del personal son la auto evaluación en la cual se busca analizar los estándares de calidad, administración por objetivo, psicólogo, centros de evaluación.

⁵ William wether. Administración de personal y de recursos humanos. Ed. Mc Graw Hill, México, 1995.

“Para la evaluación del desempeño del personal en la empresa también es necesario conocer los procesos, el significado de esta palabra varía según el autor, por lo menos James Harrington dice que un proceso es:”cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto o un servicio a un cliente interno o externo”. Para Hammer y Champy definen un proceso, como el conjunto de actividades que reciben una o más entradas y crean un producto, servicio y valor para el cliente. Y según J. Juran un proceso es una serie de acciones sistemáticas dirigidas al logro de un objetivo. Para cumplir con esta definición, un proceso debe elaborarse para que responda al direccionamiento estratégico de la organización; es decir, la planificación debe responder a la estrategia de la organización, de igual forma, un proceso debe darle cumplimiento a los requisitos de los estándares de calidad seleccionados por la empresa”.⁶ Cabe resaltar que un proceso no es lo mismo que un procedimiento ya que el primero es la articulación de un conjunto de actividades mas amplias, mientras que el ultimo describe el conjunto de tareas más concretas y puntuales. Los procedimientos definen que hacer, como hacerlo, cuando y donde hacerlo así como quien lo hace y los responsables de realizarlo.

Para puntualizar el recorrido teórico se puede concluir que el diseño de manuales de funciones y cargos es tan antiguo como el trabajo humano. Desde que el ser humano tuvo que dedicarse a cazar o pescar, aprendió a modificar su desempeño para mejorarlo continuamente gracias a la experiencia acumulada durante siglos.

4.2.1. Breve reseña de la empresa Servincar Temporal Ltda.

⁶ Tomas José Fontalvo Herrera, La gestión avanzada de la calidad. Asesores del 2000

Servincar Temporal Ltda. Es una empresa de suministro de personal cuya Razón Social es: SERVICIOS INDUSTRIALES DE CARTAGENA TEMPORALES, LTDA. "SERVINCAR TEMPORAL LTDA; Nit: 806.005.563-1 , la cual contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios, para colaborar temporalmente en el Desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la empresa de Servicios Temporales, la cual tiene con respecto de éstas el carácter de empleador. Esta empresa tiene su aprobación basada en la ley 50 de 1990 la cual reglamenta lo relativo a las empresas de servicios temporales y de intermediación laboral.

Su misión como una empresa de servicios temporales es Proveer a las empresas usuarias de trabajadores idóneos a las funciones a realizar, con la mejor calidad, experiencia, y perfil del cargo u oficio solicitado y al menos costo posible.

El compromiso, es seleccionar y contratar personal que esté físicamente bien presentado y además cumpla con la experiencia y requerimientos exigidos por nuestros clientes.

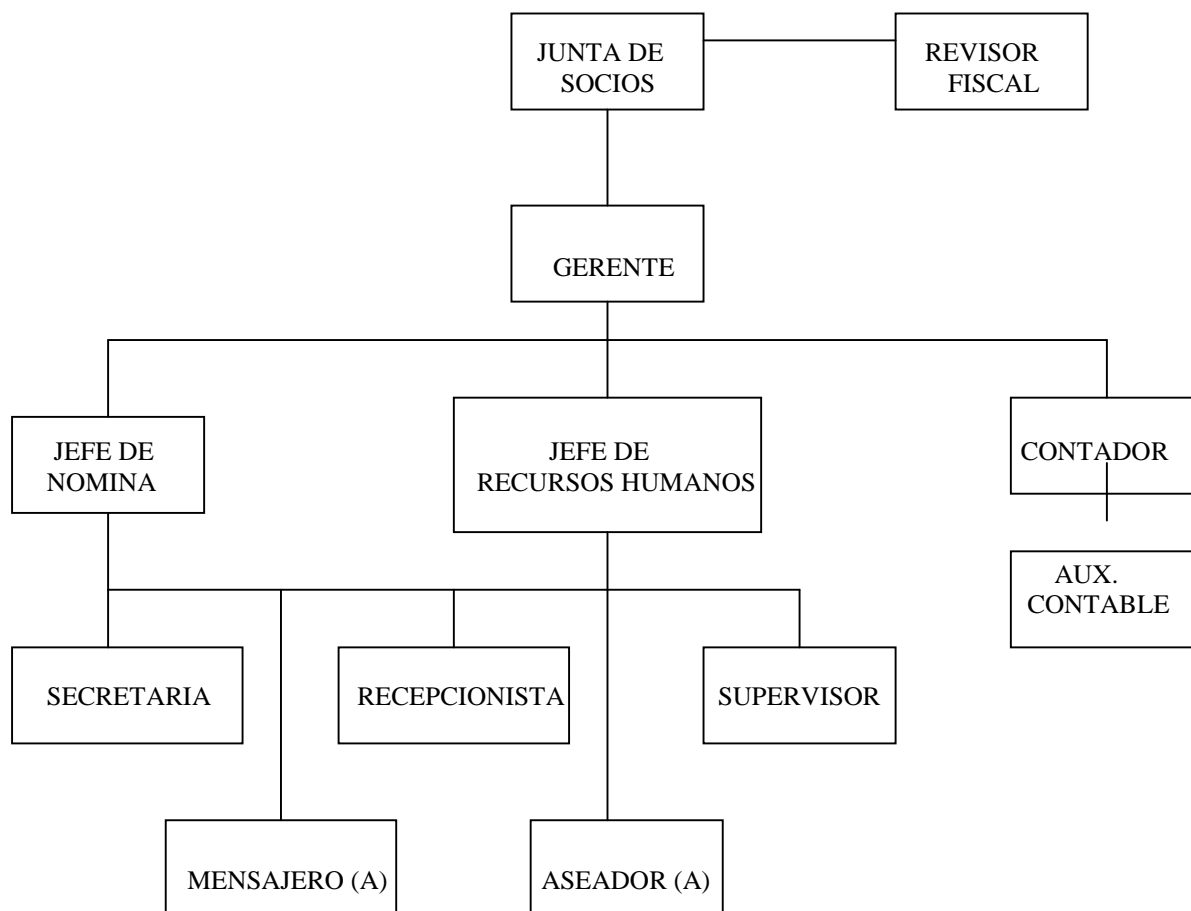
Su visión es ser un continuo y expansivo vehículo utilizado por Dios para trabajar en la vida de la gente al mismo tiempo que ellos sirven y contribuyen en la de otros, facilitando sus procedimientos, satisfaciendo cada una de sus necesidades y creciendo competitivamente a nivel nacional.

Esta empresa dedicada al suministro de personal temporal, tiene entre sus propósitos integrar la seguridad con la calidad y productividad, con el fin de lograr una reducción de los costos generados por los accidentes de trabajo y las enfermedades de origen profesional, y mejorar la calidad de los servicios prestados a las empresas usuarias; por lo cual es compromiso de la gerencia y personal directivo de esta empresa velar por la integridad de todos sus

trabajadores que prestan sus servicios en las distintas empresas usuarias y en sus oficinas, mejorando las condiciones de trabajo para que generen un óptimo ambiente laboral.

El personal que trabaja en esta empresa se encuentra organizado de acuerdo al siguiente organigrama, cabe aclarar que en estos momentos la empresa no cuenta con el mismo número de personas que aquí se muestra. Este organigrama fue con el que inicialmente empezó a trabajar la empresa.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



4.3. MARCO CONCEPTUAL

Cargo o puesto: Es una asignación de responsabilidad definida delimitada a un área específica y en un nivel organizacional determinado, para que, con unos recursos asignados se cumplan ciertas finalidades definidas por la organización.

Perfil de cargo o puesto: Es una caracterización genérica de un tipo de actividad ligado a las necesidades de una organización. Son las condiciones técnicas necesarias requeridas por un cargo y las condiciones que se exigen a la persona.

Descripción de cargo o puesto: Identificación del cargo, precisar las actividades y determinar condiciones.

Descripción del trabajador: Características que debe poseer una persona para desempeñar un cargo con eficiencia y eficacia, "perfil ocupacional".

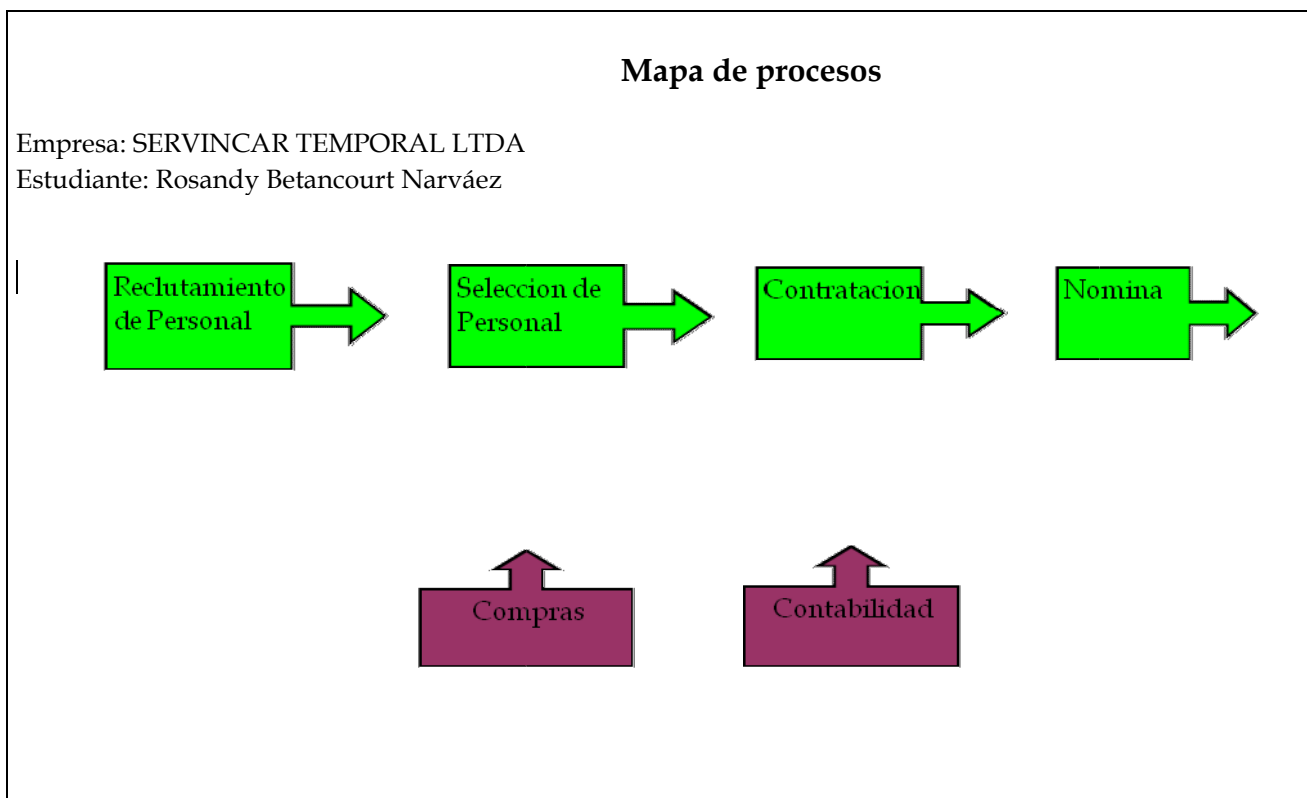
Calidad de los recursos humanos: Análisis y diseño de los perfiles de cargo.

Análisis: Puede ser de contenido, contextual, dinámico, cuantitativo, cualitativo, multivariado, matemático, espectral, estático, marginal.

Proceso: Es la articulación de técnicas, métodos, personas, equipos, infraestructura que como resultado de su interacción generan transformación de recursos e información en un tiempo y espacio determinado.

Procedimientos: Conjunto de actividades interrelacionadas que se desarrollan para alcanzar un objetivo dentro del sistema, procedimientos que se constituirán en una herramienta de apoyo para soportar los procesos al interior de la organización.

Mapa de procesos: Es la manera como una organización puede establecer y operacionalizar los procesos requeridos para darle cumplimiento a las especificaciones y requisitos de un estándar de calidad, es decir, existe una relación directa entre el estándar seleccionado y los procesos a establecer y diseñar para operacionalizar un sistema de gestión de la calidad.



5. Operacionalización de variables

VARIABLE	INDICADOR	FUENTE
Cargos	<ul style="list-style-type: none">✓ Encabezado✓ Identificación del cargo✓ Descripción genérica✓ Descripción específica✓ Especificación del cargo✓ Perfil	Cuestionarios Entrevistas
Procesos	<ul style="list-style-type: none">✓ Misionales:<ul style="list-style-type: none">-Reclutamiento-Selección-Contratación-Nomina✓ De Apoyo:<ul style="list-style-type: none">-Contabilidad-Compras	Entrevistas con directivos

6. METODOLOGIA

6.1 Tipo de investigación

En la investigación aquí presentada se utilizara el Tipo Descriptivo ya que se analizara como es y como se manifiesta el fenómeno que se esta dando con los cargos de la empresa y sus causales. Permite detallar como es la situación actual y sus posibles soluciones. Identifica las características del universo del tema investigado, señala formas de conducta y actitudes de lo que se esta investigando, establece comportamientos concretos y descubre las variables que se deben mejorar.

Método de la investigación:

En esta investigación se empleará el método de investigación analítico que consiste en ir desmembrando las partes del todo, para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Ya que es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método permite comprender mejor el comportamiento del estudio y establecer un nuevo diagnostico.

6.2. Fuentes de información

6.2.1. Fuente primaria: Para la recolección de la información necesaria para esta investigación se utilizaran como fuente primaria: las entrevistas, test, los

cuales se les realizaran a todas las personas de la organización.

6.2.2. Fuentes secundarias: Como fuentes secundarias se utilizaran trabajos ya existentes relacionados con el tema a tratar.

6.3. Técnicas de recolección y procesamiento de la información

La información recopilada en esta investigación será proyectada en textos y cuadros:

- Observación
- Entrevista: En las cuales se realizaran cuestionarios orales y escritos.
- Textos: En los cuales se plasmara el documento final basado en funciones que describirá los perfiles de cargo aptos para la empresa.
- Cuadros: En los cuales se mostrara la manera en la que deben ir organizados los cargos.

Una vez recopilada la información se analizará teniendo como marco referencial elementos conceptuales de la planeación estratégica de la empresa Servincar Temporal Ltda. Y su caracterización de procedimientos de tal manera que las descripciones que resulten se ajusten a las características de la organización.

RESULTADOS

7. DIAGNOSTICO DEL ANALISIS OCUPACIONAL DE LA EMPRESA SERVINCAR TEMPORAL LTDA.

El análisis ocupacional es el análisis de los cargos, es por ello que en una empresa como esta, ayuda a diagnosticar de qué manera se puede clasificar los trabajadores en relación con sus tareas y ocupaciones, identificando las habilidades que estos poseen. Este análisis también sirve de instrumento para medir de desempeño laboral del personal.

Para obtener un primer resultado de la situación de los cargos de la empresa Servincar Temporal Ltda. se realizaron unas entrevistas exploratorias con los empleados de los cargos a analizar. Para así saber cuales eran las fallas existentes en la distribución de las tareas. Y de esta manera mejorar los procesos internos de la empresa, que esta se encuentra atravesando una situación en la cual las cargas laborales no están siendo muy equitativas. Para ello se analizaran transversalmente las actividades que conforman la estructura ocupacional de la empresa a través de entrevistas.

Durante las entrevistas realizadas a los trabajadores de la empresa y la observación de los hechos se reafirma la necesidad de un manual de funciones bien estructurado y actualizado en el cual cada cargo tenga explicitas cuales son las funciones que debe cumplir. debido a que actualmente existen dos cargos en particular que realizan actividades que se pueden ver como sobrecarga laboral, ya que no son pertinentes para su puesto de trabajo.

A continuación se mencionaran los resultados del análisis de las entrevistas

realizadas a cada cargo para saber lo que hace cada uno y las condiciones en las cuales de desenvuelve. (Ver formato de entrevista anexo)

En el cargo de gerente se ha encontrado según entrevista realizada que se desempeñan labores de dirección y orientación en todos los procesos de la empresa, es decir, contacto con clientes, pago de nomina, pagos de seguridad social de los trabajadores, toma de decisiones, supervisión a todos los trabajadores, autorizar pagos, entre otras.

Por otra parte al analizar el cargo de Jefe de Recursos Humanos se detecto que las labores ejecutadas se orientan a generación y revisión de los pagos a los Fondos de Salud, Pensión, ARP, ISS y Parafiscales, liquidación de incapacidades, consultar saldos bancarios, realizar cotizaciones, supervisión.

También se estudio el cargo de Jefe de Nomina y se observo que este siempre se encuentra atento a los requerimientos de Gerencia, se encarga de la facturación de los servicios prestados por la empresa a sus clientes, controla de la dotación necesaria para los trabajadores en misión, otras funciones que cumple este cargo es la revisión y liquidación de los reportes de tiempo, elaboración de pagos, liquidación de trabajadores, realizar compras de elementos de aseo, supervisar el desempeño de la secretaria, atender personal suministrado por reclamos.

Al analizar el cargo de Contador se encontró entre sus labores principales digitar ingresos y egresos, revisión de nominas y facturas, elaboración y presentación de estados financieros, elaboración de presupuestos de gastos, liquidación de impuestos, presentación de impuestos en medios magnéticos, atención funcionarios DIAN.

En el cargo de Mensajero se obtuvo como resultado de la entrevista que sus funciones no varían mucho del contexto de dicho cargo, entre estas están realizar consignaciones, entregar facturas, entregar cartas, certificados y otros documentos afines en las entidades pertinentes o en las empresas clientes. Recolección de autoliquidaciones, formatos de afiliación y en general toda aquella papelería que suministran las distintas entidades que conforman la Seguridad Social, retirar chequeras, cobro de cartera, llevar correspondencia a las empresas.

Estudiando el cargo de Secretaria se obtuvo que entre sus funciones se encuentran contestar el teléfono, atención al público, recibir correspondencia, diligenciar solicitudes de préstamo, elaboración de contratos de trabajo, pago a terceros, pago a trabajadores, realizar y entregar liquidaciones, elaboración de cartas, certificados y otros documentos afines, archivar, elaborar y archivar cheques, egresos, ingresos.

Los cargos mencionados anteriormente necesitan para su desempeño una oficina, un computador, papelería, y se encuentran entrelazados, es decir, cada cargo se relaciona con el otro.

En el último cargo, que es el de Aseadora se encontraron las siguientes funciones ejecutadas por este aseo baños, aseo cocina, atención requerimientos de los departamentos, hacer el tinto, barrer, trapear y lavar la terraza. Desocupar la caneca de la basura de los puestos de trabajo y la de la cocina, lavar la nevera, limpiar las ventanas, limpiar cielo raso, limpiar los escritorios de cada oficina, realizar labores de mensajería, archivar, mantener la bodega actualizada. Este cargo necesita para su desempeño todas las herramientas de aseo.

A continuación se muestra una matriz de las principales características que cambiarán en los cargos partiendo del manual de funciones propuesto en este trabajo de investigación.

CARGO	ANTES	DESPUES
Gerente	<ul style="list-style-type: none">• Tomaba decisiones sin contar con el apoyo de la junta de socios.• Informalidad en las tareas realizadas.	<ul style="list-style-type: none">• Todas las decisiones que puedan tener consecuencias para la empresa deben ser consultadas con la junta de socios.• Formalidad en las tareas realizadas.

<p>Jefe de Recursos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none">• Pago de la seguridad social de los trabajadores fuera del tiempo.	<ul style="list-style-type: none">• Pago de la seguridad social de los trabajadores en el momento justo.
<p>Jefe de Nomina</p>	<ul style="list-style-type: none">• Realiza algunas labores correspondientes a los cargos de recursos humanos y secretaria.	<ul style="list-style-type: none">• Realizar las funciones que benefician a la empresa, pero principalmente las concernientes a su cargo.

Contador	<ul style="list-style-type: none">• Retraso en la entrega de los informes que se le solicitan.	<ul style="list-style-type: none">• Entregar los informes de gestión en las fechas estipuladas.
Secretaria	<ul style="list-style-type: none">• Realiza funciones que corresponden al departamento de recursos humanos.	<ul style="list-style-type: none">• Realizar funciones que beneficien a su cargo y que las pertinentes a su cargo.

Mensajero	<ul style="list-style-type: none">• Realizar funciones correspondientes a su cargo.	<ul style="list-style-type: none">• Realizar funciones correspondientes a su cargo.
Aseadora	<ul style="list-style-type: none">• Realiza funciones que de mensajería.	<ul style="list-style-type: none">• Realizar todas las funciones correspondientes a su cargo

8. DESCRIPCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Los procesos administrativos son desarrollados por los altos cargos en la empresa los cuales tienen la capacidad para tomar cualquier tipo de decisión con lo que respecta al desarrollo de estos procesos mientras sea un beneficio para la empresa. Se dice que son administrativos debido a que responde por el futuro del negocio.

Esta empresa se desarrolla a partir de los siguientes procesos misionales y de apoyo:

PROCESOS MISIONALES:

Proceso de Reclutamiento: Se reciben las hojas de vida, en las instalaciones de la empresa.

Proceso de Selección de hojas de vida: Se estudian las hojas de vida recibidas y se escogen las más opcionadas a optar por el cargo.

Proceso de Contratación: Se selecciona la persona apta para ocupar el cargo requerido y se le realiza el contrato.

Nomina: Ingresan al sistema los nuevos contratos y se incluyen en las nominas para los siguientes pagos salariales.

PROCESOS DE APOYO:

Compras: Se realizan las compras necesarias en la empresa, tales como dotación para los trabajadores, elementos de aseo.

Contabilidad: Se encarga de gran parte del área financiera de la empresa.

9. MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES PROPUESTO PARA SERVINCAR TEMPORAL LTDA.

A continuación se plantea el formato propuesta del manual de funciones para la empresa SERVINCAR TEMPORAL LTDA.

Datos generales de la organización

1. Nombre de la organización
SERVINCAR TEMPORAL LTDA
2. Rama
SERVICIOS
3. Actividad
Prestación de servicios mediante trabajadores en misión
4. Domicilio
Av. Pedro de Heredia, sector Amberes No. 44-28

PERFILES DE CARGO SERVINCAR TEMPORAL LTDA	VERSION: 1
	AÑO:2009
	ACTUALIZACION:

DESCRIPCION DEL CARGO
IDENTIFICACIÓN: GERENTE
REPORTA A:
<p>PROCESO: ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO. ES FUNCIÓN DEL GERENTE EL PLANTEAMIENTO DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS. VIGILAR QUE LA EMPRESA FUNCIONE CORRECTAMENTE EN TÉRMINOS DE CUMPLIMIENTO HACIA EL CLIENTE. CUMPLIR CON LAS METAS DE LA ORGANIZACIÓN. DIRECCIONAR ESTRATÉGICAMENTE LA EMPRESA HACIA LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE ELLA. MANEJO EFECTIVO DE , RELACIONES FINANCIERAS, EMPRESAS CLIENTES, TRABAJADORES EN MISION. MANEJAR LAS INVERSIONES, CRÉDITOS, FLUJOS, PROYECCIONES DE UTILIDADES A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO Y DEMÁS ÍNDICES FINANCIEROS.</p>
No DE PERSONAS A CARGO: 7 fijos.

REQUISITOS DEL CARGO			
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES	FORMACIÓN
El aspirante a este cargo debe ubicarse mínimo como profesional en administración de empresas	El cargo requiere una experiencia mínima de tres (3) años en direccionamiento de una empresa.	Capacidad de liderazgo, excelentes relaciones humanas, capacidad organizacional, capacidad de trabajo bajo presión, capacidad reactiva, conocimiento general de la empresa, tiempo de trabajo sin horario, proactivo y comprometido. Facilidad de expresión, trabajo en equipo, planeación, organización, dirección y control.	<p>Conocimiento de la empresa. Conocimiento de la Política de Calidad, Misión, Visión.</p> <p>Este funcionario debe preferiblemente tener especialización en temas financieros, calidad, ISO 9000. Manejo de Windows y paquete Office</p> <p>Todos estos profesionales deben conocer o tener una especialización en talento humano.</p>

--	--	--	--

RESPONSABILIDADES DEL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir, liderar administrativa y operativamente la empresa. 2. Representar legalmente e institucionalmente a la empresa. 3. Estar permanentemente informado sobre los cambios y actividades de su competencia, de las necesidades del mercado y los avances tecnológicos con el fin de tomar las decisiones adecuadas a tiempo. 4. Hacer todos los contactos y manejos financieros con los bancos o cualquier otro medio, para la consecución de los dineros requeridos para operar la empresa. 5. Estudiar y analizar periódicamente los estados financieros de la empresa con el ánimo de tomar las decisiones de inversiones, endeudamientos o reparto de utilidades. 6. Autorizar las transacciones contables, contratos, adquisición y enajenación de bienes de la empresa. 7. Velar por el cumplimiento oportuno de los contratos a que la empresa se compromete. 8. Manejar las relaciones públicas 9. Delegar los parámetros y funciones de cada uno de los empleados de la empresa. 10. Supervisar que las funciones delegadas a los demás funcionarios se cumplan. 11. Contratar o suspender a los funcionarios que a su criterio o según las necesidades que la empresa requiera para su debida eficiencia operativa y comercial. 12. Estimular permanentemente a los funcionarios con el ánimo de conformar un equipo sólido y con un gran sentido de pertenencia a la empresa. 13. Ejecutar las políticas y directrices en los diferentes niveles en las funciones de los empleados tanto administrativos como operativos. 14. Crear y ejecutar todo aquello que considere sea de beneficio social y económico de la empresa. 15. Es función del gerente realizar un informe de su gestión y de los resultados obtenidos y presentarlos ante la junta de socios.

DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO	Todas las concernientes al buen funcionamiento de la empresa.
DECISIONES DELEGADAS	Todas aquellas que adicionalmente la junta de socios le encomiende que sean acordes con su cargo.

Estado físico en el trabajo:	Sentado 65%
	Caminando 10%
	En la calle 25%

PERFILES DE CARGO SERVINCAR TEMPORAL LTDA	VERSION: 1
	AÑO:2009
	ACTUALIZACION:

DESCRIPCIÓN DEL CARGO
IDENTIFICACIÓN: JEFE DE RECURSOS HUMANOS
REPORTA A: GERENCIA
<p>PROCESO: PLANIFICAR, COORDINAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO. PARTICIPAR EN EL PLANTEAMIENTO DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA. VELAR POR OBSERVANCIA Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES DE LA EMPRESA. COORDINAR LA COLOCACIÓN DE TRABAJADORES EN MISION EN LAS EMPRESAS CLIENTES. LLEVAR A CABO LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL APLICANDO LA EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS.</p>

REQUISITOS DEL CARGO			
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES	FORMACIÓN
El aspirante a este cargo debe ubicarse mínimo como profesional en, administración de recursos humanos o psicología.	Esta persona debe tener experiencia mínima de 1 año en administración de aspectos referentes al recurso humano para lograr su contribución en la consecución de los objetivos de la empresa.	Excelentes relaciones interpersonales y humanas, capacidad organizacional, capacidad de trabajo bajo presión, conocimiento general de la empresa, proactivo, comprometido con la empresa, flexibilidad de horario, tener gran habilidad para el manejo de equipo de oficina, equipo de cómputo, facilidad de expresión. Capacidad mental de analizar y diagnosticar situaciones complejas	<p>Conocimiento de la empresa. La persona que aspire a este cargo debe tener formación en ISO 9001:2000 .Amplios conocimientos de los aspectos legales, fiscales y laborales. Conocimientos en Ley 100, procesos disciplinarios, descargos, derecho laboral. Y cualquier cambio que se de a nivel legal que pueda afectar a la empresa. Conocimiento de la Política de Calidad, Misión, Visión.</p>

RESPONSABILIDADES DEL CARGO
<ol style="list-style-type: none">1. Evaluar necesidades de personal y de formación2. Reclutar, seleccionar y contratar el personal.3. Realizar programas de bienestar e incentivos.4. Controlar que se realice la inducción al personal nuevo en temas específicos a cada cargo.5. Asegurar que las hojas de vida del personal se encuentren actualizadas (mantener registros de educación, formación, habilidades y experiencia).6. Realizar capacitaciones a los trabajadores.7. Fomentar programas en salud ocupacional.8. Es función de jefe de recursos humanos mantener la seguridad social, la salud y la Pensión tanto de los trabajadores fijos como de los trabajadores en misión al día.9. Organizar la correspondencia y diligencias que el mensajero deba efectuar fuera de la empresa, llevando un control escrito de las tareas a efectuarse diariamente, donde se detalle lugar, hora, fecha de entrega y fecha de realización de la misión

DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO	Todas las concernientes a su cargo con el fin de poder realizar los ajustes necesarios para un mejor funcionamiento de la empresa.
DECISIONES DELEGADAS	Todas aquellas que le son encomendadas dentro de este manual de funciones y las que adicionalmente el gerente le encomiende que sean acordes con su cargo.
Estado físico en el trabajo:	Sentado 60%
	Caminando 10%
	En la calle 30%

PERFILES DE CARGO SERVINCAR TEMPORAL LTDA	VERSION: 1
	AÑO:2009
	ACTUALIZACION:

DESCRIPCION DEL CARGO
IDENTIFICACIÓN: JEFE DE NOMINA
REPORTA A: GERENCIA
PROCESO: ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO. ES FUNCIÓN DEL GERENTE EL PLANTEAMIENTO DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS. VIGILAR QUE LA EMPRESA FUNCIONE CORRECTAMENTE EN TÉRMINOS DE CUMPLIMIENTO HACIA EL CLIENTE. CUMPLIR CON LAS METAS DE LA ORGANIZACIÓN. DIRECCIONAR ESTRATÉGICAMENTE LA EMPRESA HACIA LOS OBJETIVOS Y POLÍTICA DE ELLA. MANEJO EFECTIVO DE , RELACIONES FINANCIERAS, EMPRESAS CLIENTES, TRABAJADORES EN MISION. MANEJAR LAS INVERSIONES, CRÉDITOS, FLUJOS, PROYECCIONES DE UTILIDADES A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO Y DEMÁS ÍNDICES FINANCIEROS. ALTA CAPACIDAD MOTRIZ.

REQUISITOS DEL CARGO			
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES	FORMACIÓN
El aspirante a este cargo debe ubicarse mínimo como profesional en contabilidad.	Esta persona debe tener experiencia mínima de 1 año en administración de recursos financieros para lograr su contribución en la consecución de los objetivos de la empresa.	Excelentes relaciones interpersonales y humanas, capacidad organizacional, capacidad de trabajo bajo presión, conocimiento general de la empresa, proactivo, comprometido con la empresa, flexibilidad de horario, tener gran habilidad para el manejo de equipo de oficina, equipo de cómputo, facilidad de expresión. Capacidad mental de analizar y diagnosticar situaciones complejas, tener un excelente	Conocimiento de la empresa. La persona que aspire a este cargo debe tener información actualizada de los aspectos contables. .Amplios conocimientos de los aspectos legales, fiscales y laborales. Conocimientos en Ley 100, procesos disciplinarios, descargos, derecho laboral. Y cualquier cambio que se de a nivel legal que pueda afectar a la empresa. Conocimiento de la Política de Calidad,

		manejo numérico.	Misión, Visión.
--	--	------------------	-----------------

RESPONSABILIDADES DEL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad de sus subordinados. 2. Realizar la planeación y organización de los recursos de la compañía. 3. Sugerir cambios a la gerencia que mejoren el rendimiento de al empresa. 4. Realizar pagos a los trabajadores (Nominas-Liquidaciones). 5. Realizar facturas a las empresas clientes 6. Realizar compras de elementos de aseo. 7. Se encarga del pedido de la dotación para los trabajadores.

DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO	Todas las concernientes a su cargo con el fin de poder realizar los ajustes necesarios para un mejor funcionamiento de la empresa.
DECISIONES DELEGADAS	Todas aquellas que le son encomendadas dentro de este manual de funciones y las que adicionalmente el gerente le encomiende que sean acordes con su cargo.
Estado físico en el trabajo:	Sentado 70%
	Caminando 10%
	En la calle 20%

PERFILES DE CARGO SERVINCAR TEMPORAL LTDA	VERSION: 1
	AÑO:2009
	ACTUALIZACION:

DESCRIPCIÓN DEL CARGO
IDENTIFICACIÓN: CONTADOR
REPORTA A: GERENTE
PROCESO: RESPONDE POR LA CONTABILIDAD GENERAL DE LA COMPAÑÍA, DECLARACIONES DE RENTA EIMPUESTOS TRIBUTARIOS Y FISCALES.

REQUISITOS DEL CARGO			
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES	FORMACIÓN
El aspirante a este cargo debe ubicarse como mínimo profesional en Contabilidad, debidamente registrado en la escuela de contadores de Colombia. Con tarjeta profesional certificada	El cargo requiere una experiencia mínima. Puede ser de 3a 6 años	Capacidad de concentración, capacidad organizacional, capacidad de liderazgo, don de mando, excelentes relaciones humanas, capacidad de trabajo bajo presión, Capacidad reactiva, proactivo, comprometido con la empresa, flexibilidad de horario de trabajo.	Conocimiento de la empresa. , Conocimiento de la Política de Calidad, Misión, Visión, Proceso y Procedimientos contables, actualización tributaria y financiera. Debe tener un entrenamiento por parte del gerente sobre la empresa por una semana.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar los balances mensuales de prueba entre los 10 primeros días de cada mes, debidamente firmados. 2. Vigilar que los asientos contables sean llevados adecuadamente y diariamente, por el auxiliar contable o en su defecto por el mismo. 3. Elaborar cuadros comparativos de la empresa de todos los datos que inciden en el balance tales como facturación, cartera, endeudamiento 4. Mantener la cartera al día con el fin de poder efectuar a tiempo su diligenciamiento de cobro oportuno. 5. Revisar y firmar los formularios de IVA, Retefuente Declaración de Renta y demás impuestos o

- requerimientos legales contables de la empresa.
6. Registrar en la Cámara de Comercio los libros Contables, Tales como Mayor y Balance.
 7. Elaborar y revisar las notas débito y crédito a que haya lugar mes a mes.
 8. Revisar la conciliación bancaria todos los meses y entregarla anexa al balance debidamente firmado.
 9. Elaborar un balance general semestral de la empresa con el fin de mantener informados a los bancos de los movimientos financieros y contables.
 10. Elaborar anualmente el balance general fiscal de la empresa para su cierre anual.
 11. Registrar el balance definitivo general en los libros contables de la empresa.
 12. Elaborar la declaración de renta de la empresa y sus socios y presentarla a la DIAN en el momento oportuno.
 13. Llevar un control sistematizado de los trabajos a efectuar diariamente por parte del auxiliar contable.
 14. Dar las recomendaciones pertinentes de toma de decisiones al gerente según sean los resultados de cada período contable.
 15. Vigilar que los archivos contables de la empresa de lleven adecuadamente. Según la ley.
 16. Hacer el inventario de la empresa semestralmente.
 17. Mantener al día la contabilidad de la empresa.
 18. Manejar la caja menor de la empresa llevando para ello un libro de control de la misma, la cual debe ser legalizada una vez lleve gastado el 60% del monto establecido, con el fin de que siempre se cuente con los recursos necesarios para poder operar los gastos menores.

DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO	Todas las concernientes a su cargo con el fin de poder realizar los ajustes necesarios para un mejor funcionamiento de la empresa.
DECISIONES DELEGADAS	Todas aquellas que le son encomendadas dentro de este manual de funciones y las que adicionalmente el gerente le encomiende que sean acordes con su cargo.
Estado físico en el trabajo:	Sentado 70%
	Caminando 10%
	En la calle 20%
RELACIONES INTERNAS	Con el gerente
	Con el auxiliar contable
	Con la secretaria
	Con los clientes
RELACIONES EXTERNAS	

PERFILES DE CARGO SERVINCAR TEMPORAL LTDA	VERSION: 1
	AÑO:2009
	ACTUALIZACION:

DESCRIPCIÓN DEL CARGO
IDENTIFICACIÓN: SECRETARIA DE GERENCIA Y RECEPCIONISTA
REPORTA A: GERENTE, RECURSOS HUMANOS, NOMINA
PROCESO: REALIZAR LABORES RELACIONADAS CON LOS TRÁMITES Y ARCHIVOS DE DOCUMENTOS, ELBORACIÓN Y DILIGENCIAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA, Y LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS. CONTESTAR EL TELÉFONO RECIBIR Y ATENDER A LOS CLIENTES Y PERSONAS QUE LLEGUEN A LA EMPRESA. EECTUAR LOS COBROS VÍA TELÉFONO A LOS CLIENTES.

REQUISITOS DEL CARGO			
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES	FORMACIÓN
El aspirante a este cargo debe ubicarse mínimo como bachiller o secretaria.	El cargo requiere una experiencia mínima: de 2 a 3 años	Capacidad de liderazgo, don de mando, excelentes relaciones humanas, capacidad organizacional, capacidad de trabajo bajo presión, Capacidad reactiva, comprometida con la empresa, flexibilidad de horario de trabajo. Trabajo en Equipo. Organización y Planificación de Trabajo. Solución de Problemas Manejo de Conflicto,	Conocimiento de la empresa. Reporta al gerente todo el tiempo. Entrenamiento de 2 meses sobre la empresa por parte del gerente. Conocimiento de la Política de Calidad, Misión, Visión, Proceso y Procedimiento de archivos y conocimiento de clientes.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Atender diligente y amablemente las llamadas telefónicas que se efectúen a la empresa.
2. Hacer las llamadas solicitadas por el gerente o los demás funcionarios de la empresa a tiempo una vez sea solicitada.
3. Elaborar la correspondencia solicitada llevando un consecutivo físico de la misma con el fin de llevar un control de esta.
4. Llevar un fólder por cliente donde se archive la correspondencia recibida y la enviada con el fin de tener un mayor control a los requerimientos de cada uno. Junto con el contrato, copia de pólizas y demás documentos importantes del cliente.
5. Elaborar y lleva un archivo de las remisiones de trabajos entregados.
6. Llevar un consecutivo por fecha de recibo de toda la correspondencia recibida
7. Entregar oportunamente todos los documentos contables al departamento de contabilidad tanto de ingresos como de egresos, consignaciones, facturas etc.
8. Manejar adecuadamente la dotación que se encuentra a su cargo.
9. Llevar un inventario de la dotación para poder establecer las cantidades necesarias.
10. Realizar todas las funciones inherentes a su cargo
11. Diligenciar solicitudes de préstamo de los trabajadores
12. Elaborar contratos de trabajo
13. Elaborar y entregar pago a terceros
14. Entregar pago a trabajadores
15. Entregar liquidaciones
16. Realizar cheques de pago de nomina y de cualquier otro tipo de pagos.
17. Elaborar cartas, certificados laborales y documentos afines.
18. Elaborar y archivar ingresos y egresos

DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO	Todas las concernientes a su cargo con el fin de poder realizar los ajustes necesarios para un mejor funcionamiento de la empresa.
DECISIONES DELEGADAS	Todas aquellas que le son encomendadas dentro de este manual de funciones y las que adicionalmente el gerente le encomiende que sean acordes con su cargo.
Estado físico en el trabajo:	Sentado 95%
	De pie 02% Caminando 03%
RELACIONES INTERNAS	Con el gerente
	Con el jefe de recursos humanos
	Con el jefe de nomina
	Con el contador
RELACIONES EXTERNAS	Con los clientes
	Con los bancos
	Con las personas que lleguen a la empresa.

PERFILES DE CARGO SERVINCAR TEMPORAL LTDA	VERSION: 1
	AÑO:2009
	ACTUALIZACION:

DESCRIPCIÓN DEL CARGO
IDENTIFICACIÓN: MENSAJERO
REPORTA A: GERENCIA, RECURSOS HUMANOS.
PROCESO: TIENE LA RESPONSABILIDAD DE LAS DILIGENCIAS, DEL REPARTO DE LA CORRESPONDENCIA, CONSIGNACIONES BANCARIAS, ENTREGA Y REPARTO DE DOCUMENTOS A LOS CLIENTES, Y TODOS LOS DILIGENCIAMIENTOS QUE LA EMPRESA Y EL GERENTE REQUIERAN.

REQUISITOS DEL CARGO			
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES	FORMACIÓN
Como mínimo tener título de bachiller académico.	El cargo requiere de una experiencia mínima de 3 años como mensajero y 3 como conductor de motocicleta.	Concentración, Organizacional, capacidad de orientación, excelentes relaciones humanas, capacidad de trabajo bajo presión, Capacidad reactiva, proactivo, comprometido con la empresa, flexibilidad de horario de trabajo.	Conocimiento de la empresa. Conocimiento de la ciudad Conocimiento de la Política de Calidad, Misión, Visión, Proceso y Procedimientos con curso de manejo certificado y pase de categoría 7

RESPONSABILIDADES DEL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir a la primera hora de la mañana 8: 30 a.m. las instrucciones dadas por la jefe de recursos humanos por escrito de las diligencias del día, quedando una copia en manos de la ella con el fin de hacer seguimiento de ellas. 2. Comunicarse con la empresa a menudo con el fin de enterarse si hay algún cambio urgente en la programación y anotarlo en su hoja de control. 3. Entregar en las horas de la tarde el informe de las diligencias ordinarias que o requieran ser reportadas con carácter de urgentes, las cuales deben ser recibidas por la jefe de recursos humanos anotando en el control el diligenciamiento a satisfacción o si quedo algo pendiente

- para el día siguiente.
4. Por ningún motivo que no sea de plena justificación puede pasar un diligenciamiento más de 48 horas por realizarse.
 5. Recolección de autoliquidaciones, formatos de afiliación y en general toda aquella papelería que suministran las distintas entidades que conforman la seguridad social.
 6. Retiro de chequeras de los bancos.
 7. Cobro de cartera
 8. Llevar correspondencia a las empresas clientes.

DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO	Todas las concernientes a su cargo con el fin de poder realizar los ajustes necesarios para un mejor funcionamiento de la empresa.
DECISIONES DELEGADAS	Todas aquellas que le son encomendadas dentro de este manual de funciones y las que adicionalmente el gerente le encomiende que sean acordes con su cargo.
Estado físico en el trabajo:	Sentado 95%
	En la calle 05%
RELACIONES INTERNAS	Con el gerente
	Con el jefe de recursos humanos
	Con el jefe de nomina
RELACIONES EXTERNAS	Con los clientes
	Con los bancos
	Con las personas a quienes se le envié a hacer diligencias.

PERFILES DE CARGO SERVINCAR TEMPORAL LTDA	VERSION: 1
	AÑO:2009
	ACTUALIZACION:

DESCRIPCIÓN DEL CARGO
IDENTIFICACIÓN: ASEADORA
REPORTA A: GERENCIA, RECURSOS HUMANOS, NOMINA
PROCESO: MANTENER AGRADABLE EL AMBIENTE DE LA EMPRESA TANTO PARA LOS TRABAJADORES FIJOS COMO PARA LOS VISITANTES.

REQUISITOS DEL CARGO			
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES	FORMACIÓN
Debe ser mínimo bachiller.	Esta persona debe tener experiencia mínima de 1 año en atención a oficinas.	Buen manejo de las relaciones interpersonales. Ordenada, prudente.	Con capacidades para resolver desarrollar conversaciones con las personas de la empresa. Conocimiento de la Política de Calidad, Misión, Visión.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aseo baños 2. Aseo cocina 3. Atención a los requerimientos de los departamentos. 4. Barrer, trapear y lavar la terraza. 5. Hacer el tinto. 6. Mantener limpias las oficinas y todas las áreas de la empresa en general. 7. Lavar nevera 8. Realizar labores de mensajería.

DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO	Todas las concernientes a su cargo con el fin de poder realizar los ajustes necesarios para un mejor funcionamiento de la empresa.
DECISIONES DELEGADAS	Todas aquellas que le son encomendadas dentro de este manual de funciones y las que adicionalmente el gerente le encomiende que

Buy Now to Create PDF without Trial Watermark!!

	sean acordes con su cargo.
Estado físico en el trabajo:	Sentado 20%
	Caminando 40%
	De pie 40%

Created by eDocPrinter PDF Pro!!

10. Conclusiones

Con este trabajo de investigación se obtuvo un manual de funciones para la empresa SERVINCAR TEMPORAL, el cual servirá como soporte de su sistema de calidad.

Este trabajo también es un elemento fundamental para cada una de las personas que se encuentran ocupando los cargos dentro de la empresa, ya que con esta guía ellos no tendrán excusas para no cumplir con las tareas que correspondientes a su cargo.

Esta investigación sirve como base para el gerente y el jefe de recursos humanos en el momento de seleccionar un nuevo ingreso para la compañía.

Bibliografía

Elba Gama, Bases para el análisis de puestos. Manual moderno.

Idalberto Chiavenato, Gestión del talento humano, Mc Graw Hill.

Judith R. Gordon, Comportamiento organizacional. Prentice Hall.

William Wether, Administración de personal y de recursos humanos. Ed. Mc Graw Hill. México, 1995.

Tomas José Fontalvo Herrera, La gestión avanzada de la calidad. Asesores del 2000

Buy Now to Create PDF without Trial Watermark!!

ANEXOS

Created by eDocPrinter PDF Pro!!

GUIA DE ENTREVISTA

Nombre: Gustavo Pareja Valest
Nombre del cargo: Gerente
Departamento: Gerencia
Superior Inmediato: Junta de Socios

1. Resumen de las labores: Tomar decisiones que ayuden a la empresa a mejorar competitivamente, definir fecha del pago de los trabajadores, autorizar pagos de nomina y liquidaciones, supervisar a los trabajadores.
2. Calificaciones profesionales: Tener experiencia en la administración del talento humano.
3. Equipos: Computador, Calculadora.
4. Responsabilidades: Que la empresa cumpla con su misión.
5. Contactos: Todos los departamentos
6. Supervisión ejercida: Todos los cargos.
7. Supervisión recibida: Junta de socios.
8. Condiciones de trabajo: Agradables.
9. Requisitos exigidos por el cargo: Capacidad para dirigir y orientar personas y decisiones.

GUIA DE ENTREVISTA

Nombre: Natalia María Pareja López
Nombre del cargo: Jefe Recursos Humanos
Departamento: Recursos Humanos
Superior Inmediato: Gerente

1. Resumen de las labores: Consultar saldos bancarios, realizar cotizaciones, supervisión, Generación, revisión de los pagos a los Fondos de Salud, Pensión, ARP, ISS y Parafiscales, liquidación de incapacidades, dotación para la oficina.

2. Calificaciones profesionales: Todos los adquiridos en mi experiencia laboral y universitaria como Administradora de Empresas.

3. Equipos: Computador.

4. Responsabilidades: Velar por que el área ocupacional de la empresa se encuentre en óptimas condiciones, que los trabajadores reciban la capacitación necesaria dependiendo de los riesgos que se puedan presentar en la empresa donde prestaran sus servicios, velar porque la seguridad social de todos los trabajadores se mantenga actualizada.

5. Contactos: Todos los departamentos

6. Supervisión ejercida: Mensajero, Secretaria, Aseo.

7. Supervisión recibida: Gerente.

8. Condiciones de trabajo: Agradables.

9. Requisitos exigidos por el cargo: Capacidad para planear y organizar, capacidad de expresión verbal y escrita, iniciativa, buenas relaciones interpersonales, rapidez de decisión, creatividad, raciocinio numérico, amabilidad, buena ortografía, objetividad.

GUIA DE ENTREVISTA

Nombre: Rosa María Pareja Salom
Nombre del cargo: Jefe de Nomina
Departamento: Nomina
Superior Inmediato: Gerente

1. Resumen de las labores: Elaboración de prenóminas, nóminas, facturación de servicios prestados a las empresas cliente, control y actualización de facturas enviadas y pagadas, pedido de la dotación para los trabajadores, atención al cliente, compras de elementos de aseo.

2. Calificaciones profesionales: Todos los conocimientos adquiridos en mi experiencia laboral y en mi carrera universitaria como Contador Publico.

3. Equipos: Calculadora, Computador.

4. Responsabilidades: Velar por realizar sus tareas en el momento justo, atender a los requerimientos de su departamento, de la gerencia y de los departamentos que se relacionan con este.

5. Contactos: Todos los departamentos

6. Supervisión ejercida: Secretaria, Aseo.

7. Supervisión recibida: Gerente

8. Condiciones de trabajo: Agradables.

9. Requisitos exigidos por el cargo: Capacidad para planear, dirigir y orientar, creatividad, fluidez verbal, manejo de personal.

GUIA DE ENTREVISTA

Nombre: Carlos Alberto Flórez Díaz

Nombre del cargo: Contador

Departamento: Contabilidad

Superior Inmediato: Gerente

1. Resumen de las labores: Digitar ingresos egresos facturación revisión de nominas- elaboración de estados financieros- elaboración de presupuestos de gastos, Liquidación de impuestos, presentación de impuestos en medios magnéticos, atención funcionarios DIAN.

2. Calificaciones profesionales: Todos los adquiridos en mi experiencia laboral y universitaria como Contador Publico.

3. Equipos: Calculadora, Computador.

4. Responsabilidades: Velar por el buen funcionamiento operativo de la empresa, vigilar que los procesos operativos se lleven a cabo de acuerdo a las políticas y objetivos establecidos por la compañía.

Supervisar y elaborar controles con la finalidad de minimizar riesgos en el departamento; proveer las herramientas necesarias para apoyar la toma de decisiones administrativas en un nivel estratégico, táctico u operativo.

5. Contactos: Todos los departamentos

6. Supervisión ejercida: Auxiliar contable

7. Supervisión recibida: Gerente y Revisor Fiscal

8. Condiciones de trabajo: Agradables.

9. Requisitos exigidos por el cargo: Ser contador público titulado.

GUIA DE ENTREVISTA

Nombre: Betty Cardona Ortega
Nombre del cargo: Secretaria
Departamento: Gerencia, RH, Nomina, Contabilidad.
Superior Inmediato: Gerente

1. Resumen de las labores: Contestar el teléfono, atención al público, recibir correspondencia, diligenciar solicitudes de préstamo, elaboración de contratos de trabajo, pago a terceros, pago a trabajadores, entregar liquidaciones, elaboración de cartas, certificados y otros documentos afines, archivar, elaborar y archivar cheques, egresos, ingresos.
2. Calificaciones profesionales: Todos los adquiridos en mi experiencia laboral.
3. Equipos: Calculadora, Computador.
4. Responsabilidades: Tener actualizado el trabajo.
5. Contactos: Todos los departamentos
6. Supervisión recibida: Gerente, Recursos Humanos, Nomina, Contabilidad.
7. Condiciones de trabajo: Agradables
8. Requisitos exigidos por el cargo: Experiencia laboral.

GUIA DE ENTREVISTA

Nombre: Alfredo Padilla Solís
Nombre del cargo: Mensajero
Departamento: Recursos Humanos
Superior Inmediato: Jefe de Recursos Humanos

1. Resumen de las labores: Realizar consignaciones, entregar facturas, entregar cartas, certificados y otros documentos afines. Recolección de autoliquidaciones, formatos de afiliación y en general toda aquella papelería que suministran las distintas entidades que conforman la Seguridad Social, retirar chequeras, cobro de cartera, llevar correspondencia a las empresas.
2. Responsabilidades: Realizar cada una de las labores en el momento oportuno.
3. Contactos: Todos los departamentos
4. Supervisión recibida: Recursos Humanos.
5. Condiciones de trabajo: Agradables.
6. Requisitos exigidos por el cargo: Tener medio de transporte.

GUIA DE ENTREVISTA

Nombre: Ilse Jurado Gómez

Nombre del cargo: Aseo

Departamento: Todos

Superior Inmediato: Gerente

1. Resumen de las labores: Aseo baños, aseo cocina, atención requerimientos de los departamentos, hacer el tinto, barrer, trapear y lavar la terraza. Desocupar la caneca de la basura de los puestos de trabajo y la de la cocina, lavar la nevera, limpiar las ventanas, limpiar cielo raso, limpiar los escritorios de cada oficina, realizar labores de mensajería.

2. Equipos: Equipo de Aseo: Escoba, Trapero, Valdes, Detergentes, Limpiones.

3. Responsabilidades: Mantener agradable el ambiente de la empresa y que cada puesto de trabajo se encuentre en óptimas condiciones para las labores que allí se desempeñan.

4. Contactos: Todos los departamentos.

5. Supervisión recibida: Gerente, Recursos Humanos, Nomina.

6. Condiciones de trabajo: Normales

7. Requisitos exigidos por el cargo: Experiencia.