



UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA

“MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA LOS PRACTICANTES DE
PSICOLOGIA A NIVEL NACIONAL EN LA EMPRESA STUDIO F GROUP S.A.”

Presentado por:

Diana Carolina Grisales Cifuentes

Código: 270354

Director: Johana Mildred Sánchez

Psicóloga. M.A.D.S

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA

Modalidad de práctica empresarial

Santiago de Cali 2018

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA

FORMATO DE INSCRIPCION DE PROPUESTA

Fecha de presentación: Día (04) Mes (08) Año (2017)

1. Datos Generales

1. Facultad: Psicología
2. Programa: Psicología
3. Fecha de Radicación: 04/08/2017

1.4. Modalidad de Grado a la que se inscribe: (marque con una X)

1. Auxiliar de un proyecto de Investigación ()
2. Análisis Sistemático de literatura ()
3. Practica social, empresarial y solidaria (X)
4. Plan de negocios ()
5. Seminario de profundización ()

1.5 ¿Anteproyecto como requisito para Seminario de Investigación II y III? (SI)

1.6. Datos de los Estudiantes:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CÓDIGO ID	CÉDULA DE CIUDADANÍA	TELÉFONOS DE CONTACTO CELULAR Y FIJO EMAIL
Diana Carolina Grisales Cifuentes	270354	1151947219	3207522000 grisales92@hotmail.com

1.7. Asesor sugerido:

NOMBRE	TELEFONO	EMAIL
Johana Mildred Sanchez	3017871409	Johanna.sanchezg@campusucc.edu.co

2. Propuesta:

2.1. Título del Proyecto: “MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA LOS PRACTICANTES DE PSICOLOGIA A NIVEL NACIONAL EN LA EMPRESA STUDIO F GROUP S.A.”

2.2. Línea de investigación activa en el grupo Estudios Disciplinarios en Psicología, del programa, a la que se inscribiría su proyecto:

1. Cognición y aprendizaje en contextos ()
2. Psicología Clínica y de la Salud (Neuropsicología, Psicoanálisis, Cognitivo conductual). ()
3. Estudios contemporáneos de psicología organizacional y del trabajo. (X)
4. Sujeto, comunidad e intervención social. ()

2.3. Área: (marque con una X)

Organizacional: (X)

Clínica: ()

Educativa: ()

Social: ()

2.4. Entidad de Convenio (modalidad práctica social, empresarial y solidaria): STUDIO F GROUP S.A.

2.4.2. Representante Legal (práctica social, empresarial y solidaria): Carlos Acosta Azzi

2.4.3. Asesor en la Empresa (práctica social, empresarial y solidaria): No aplica.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
2.	CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	7
2.1.	HISTORIA	7
2.2.	ESTATUS JURIDICO DE LA COMPAÑÍA	8
2.3.	ORGANIGRAMA.....	8
2.4.	MISIÓN	9
2.5.	VISIÓN	9
2.6.	VALORES CORPORATIVOS.....	9
2.7.	COMPETENCIAS CORPORATIVAS	10
3.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
3.1.	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
3.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
4.	JUSTIFICACIÓN	14
5.	OBJETIVOS.....	15
5.1.	OBJETIVO GENERAL.....	15
5.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
6.	MARCO DE REFERENCIA.....	16
7.	METODOLOGÍA	22
7.1.	DELIMITACIÓN	22
7.2.	DESARROLLO DE PROPUESTA	23
7.2.1.	Fase I	23
7.2.2.	Fase II	23
7.2.3.	Fase III	23
8.	CRONOGRAMA.....	24
9.	RESULTADOS	25
10.	RECOMENDACIONES.....	28
11.	CONCLUSIONES.....	29
12.	REFERENCIAS.....	31
13.	ANEXOS	32

1. INTRODUCCIÓN

Las personas son el insumo y el recurso más importante de las empresas, puesto que, ayudan a mantenerla en el mercado siendo una competencia más rentable, por ello, es importante tener presente los siguientes aspectos al momento de seleccionar al personal: el comportamiento, la actitud, el compromiso y la experiencia de la persona, ya que ayuda a determinar cómo se va a desenvolver y desarrollar las tareas, actividades o misiones que le sean establecidas dentro de la compañía y/o el área en la que pertenece. Del mismo modo, es importante que cuente con los recursos financieros, de infra-estructura y de tecnología necesarios para su progreso. También, es pertinente que el personal tenga clara sus convicciones, responsabilidades y tareas dentro de la compañía, además de ello un personal capacitado para realizar las distintas funciones, es por ello, que dentro de la empresa el manual de funciones tiene un lugar importante, puesto que éste ayuda a determinar y distribuir en orden las distintas responsabilidades y tareas del personal, ya que si no son claras muy difícilmente es competitivo en el mercado.

Hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, no solo porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc.) lo requieran, sino porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo, aumenta la productividad individual y organizacional. También, porque es una “herramienta de gran relevancia para que sus trabajadores puedan conocer sus funciones, responsabilidades dentro de la empresa” (Zapata, Z. C, 2014, pág. 06).

Ahora bien, la propuesta que se presentara a continuación fue realizada en la empresa Studio F Group S.A., dentro del área de Gestión Humana. Ésta fue basada en identificar algunas de las necesidades del área, específicamente, el área de Selección Comercial (generalista); esta área, básicamente está encaminada en realizar todos los procesos de reclutamiento y selección a nivel regional y nacional, en todas las tiendas que existen para comercializar sus productos. A la vez, se tuvo cuenta las características de la organización y de la estructura central de sus funciones y de sus dependencias.

De acuerdo a los resultados y las necesidades evidencias, esta propuesta tuvo como objetivo modificar el manual de funciones para el practicante del área de Selección Comercial;

lo anterior se logra evidenciar, por la información suministrada del personal de esta área (la generalista) a través de las entrevistas realizadas. Con ello, se identifica que: hay una necesidad de modificar (re-estructurar) un manual de funciones que aporte significativamente al cargo de Practicante de Selección Comercial, ya que (como se mencionó anteriormente) un manual de funciones debe instruir a los miembros que componen una organización, minimizar el desconocimiento en los procesos que se deben ejecutar y debe permitir diferenciar las funciones de los demás cargos para lograr un mejor rendimiento y productividad que sirva de guía para el practicante al momento que se pueda sentir desorientado con las tareas que tenga en su día a día .

Es así que, para dar respuesta a esta necesidad, se modifica el manual de funciones, como un documento que se reestructura para plasmar las características y las formas que la empresa ha adoptado para el personal. Éste sirve como guía, sobre todo, para los practicantes de psicología en el área, también, para cumplir a cabalidad el objeto misional de dicha institución, ya que este instrumento contiene, específicamente, la estructura organizacional y todas las descripciones de las funciones, tareas y las responsabilidades que deberían tener el practicante dentro del área de Gestión Humana.

Para el logro de este objetivo, se pretendió identificar con diferentes estrategias, (entrevista semiestructurada, sistematización de la información) las funciones o actividades que realizan las practicantes que están pasando por la misma situación de las diferentes zonas del país para unificar y estandarizar funciones y responsabilidades y lograr un mejor desempeño dentro de la organización.

Finalmente, se estima que este manual sea presentado a las personas pertinentes y responsables, para su posterior implementación dentro de la empresa. La construcción del manual para el practicante en el área comercial permite que el estudiante se haga responsable de las funciones a cargo y pueda tener un mejor rendimiento en la empresa, como lo afirman Sherman, Bohlander y Snell (1999) y Rue y Byars (2000), los manuales “especifican como se van a realizar las funciones, quien las va a realizar y donde se van a llevar acabo la labor que debe realizar un individuo o grupo en su puesto de trabajo” (pág. 173). Adicionalmente, el manual puede ser una herramienta para la prevención de conflictos laborales y el desgaste del personal.

2. CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

2.1. HISTORIA

La compañía en la cual se hará el diagnóstico y la estructuración de mejora, pertenece a Studio F Group S.A., la cual es una empresa dedicada al diseño, confección y comercialización de prendas de vestir y accesorios femeninos que van en busca de enaltecer la belleza de la mujer y con más de 30 años en el mercado.

En 1971 nació en Cali, Valle del Cauca la marca Faride Fashion, convirtiéndose poco después en Studio Faride y que en 1994 pasa al nombre de Studio F, con el fin de darle una imagen vanguardista y moderna a la mujer sofisticada. Ya en el 2007 surge la marca ELA, su enfoque es distinto, pues ahora ya se resalta la silueta de la mujer joven latina, siendo utilizada como estrategia en el mercado para satisfacer a todos los diferentes estratos.

En el año 2017 a finales de Noviembre se lanza al mercado una nueva marca TOP ONE abarca a las mujeres que buscan tallas grandes y prendas económicas.

La compañía se encuentra ubicada en Acopi Yumbo- Valle del Cauca- Colombia, en la Cra 34 #10-581, los datos de identificación son los siguientes, NIT: 805.003.626-4, Los datos de contacto, Teléfono: (2) 6850000 y su respectivo sitio web: www.studiof.com.co, adicionalmente a esta información, la compañía también cuenta con más de 300 almacenes propios y a su vez, con franquicias en México, Nicaragua, Honduras, Costa Rica, Aruba, Ecuador, Venezuela, entre otros, es de esta forma que busca consolidarse como una compañía global, líder en el mercado de moda femenina en Latinoamérica.

Studio F group, es un sueño familiar hecho realidad, proveniente de origen italiano y sirio libanes, nació como una ilusión de venta de ropa femenina y lo que el ideal era Cali, ahora ya está a nivel Latinoamérica y con la meta que sea la marca femenina más importante en el mundo. En 1994 se tomó una decisión familiar entre la madre y también fundadora de esta organización y sus 2 hijos, dividir la sociedad de Faride Fashion. De la división se crearon 3 almacenes; uno llamado New Faride que era el de la madre, el segundo, Faride Siglo XXI del hijo mayor y el tercero Faride Studio del hijo menor, el cual es conocido ahora como Studio F.

Siempre está en pro a la mujer y a exaltar su belleza, sin discriminar edades, es por esto, que Studio F Group S.A., más conocido como Studio F, cuenta con tres categorías, las cuales se especifican así:

- Studio F Gold: Prendas de última colección para verse chic todos los días y dirigidas a mujeres entre los 18 y 25 años.
- Studio F Silver: Vanguardia y sofisticación para la mujer ejecutiva, dirigidas a las mujeres entre los 26 y 45 años.
- Studio F Black: Es el look perfecto para la noche y se direcciona para todas las mujeres entre los 18 y 45 años.

Studio F Group S.A., vende sus productos a través de dos canales, los almacenes propios y los clientes al por mayor, franquiciados, estos últimos son manejados por un ejecutivo de cuenta dependiendo la zona en la que esté ubicado.

2.2. ESTATUS JURIDICO DE LA COMPAÑÍA

Studio F Group S.A., es una Sociedad comercial, que cuenta con más de 5000 empleados directos, con contrato a término indefinido la gran mayoría, 2500 indirectos y más de 300 tiendas en 13 países; en su forma jurídica está constituida como una Sociedad Anónima y su actividad económica radica en la fabricación de prendas de vestir y accesorios, en el sector textil y de confecciones.

Studio F Group S.A., desde su planta, en la zona de Acopi, Yumbo, se elabora el 80% de la producción que se comercializa en 8 países de Centro y Suramérica.

Studio F Group S.A., cuenta con un código de conducta el cual se entrega, junto con el kit de bienvenida y los programas de bienestar, a cada persona que ingresa a laboral con la compañía, su propósito principal es reflejar, el compromiso de la compañía de crear una cultura de integridad que promueva el éxito empresarial y a su vez prevenga las conductas que no estén alineadas con sus valores, principios y competencias corporativas, las cuales están especificadas en el código de conducta.

2.3. ORGANIGRAMA

Adjunto se presenta el organigrama de STF GROUP S.A., sin embargo, ampliando el área en el que se desarrollará el proyecto de práctica, se permite presentar su respectiva organización.

El área a trabajar es en Recursos Humanos, la cual está dividida en 5 espacios, selección, bienestar y desarrollo, comunicación, salud ocupacional y contratación, el proceso de estructuración se realizará en el área de selección.

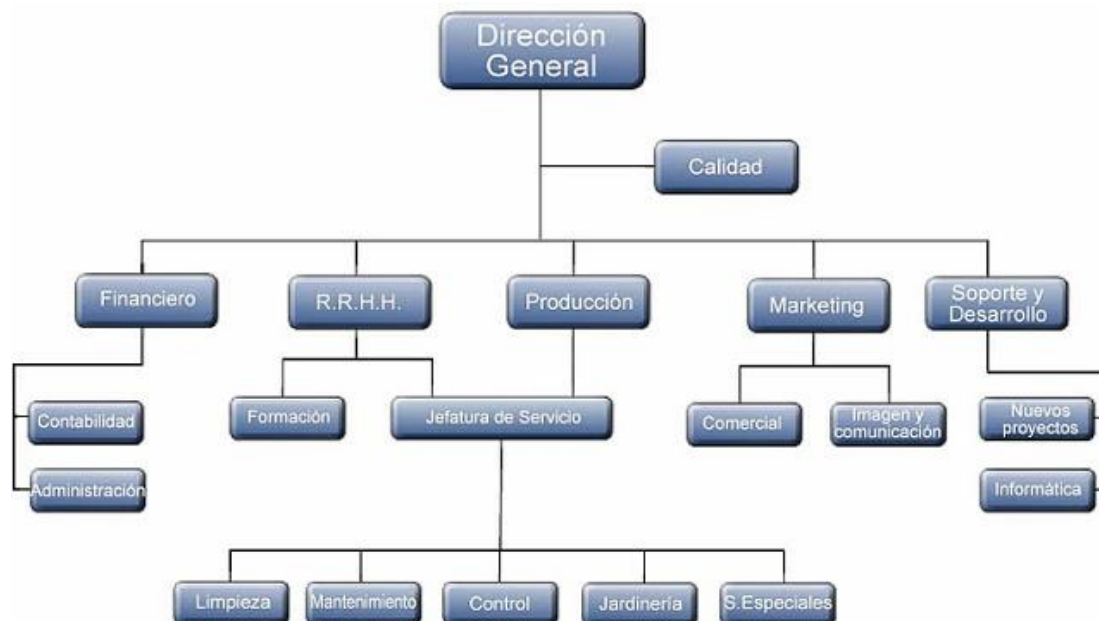


Fig. 1 Organigrama de Studio F Group S.A.

2.4. MISIÓN

Resaltar la belleza de la mujer brindando la mejor alternativa de moda y generando una experiencia de compra única, con productos innovadores que la hagan sentirse bien.

2.5. VISIÓN

Consolidarnos como una Compañía global, líder en el mercado de la moda femenina en Latinoamérica, enfocada a cautivar a sus clientes con productos innovadores de alta calidad y diseño, fundamentada en el bienestar y compromiso de su capital humano, en su orientación al servicio, en la creatividad e innovación, con una sólida estructura financiera, un crecimiento sostenido, y una alta rentabilidad contribuyendo al desarrollo del país.

2.6. VALORES CORPORATIVOS

Integridad: Nuestros pensamientos y palabras están acordes con nuestro actuar; nos basamos en nuestros valores y políticas y los adoptamos como nuestra filosofía de vida.

Excelencia: Lo que hacemos, lo hacemos bien; el mejoramiento continuo de nuestros procesos nos permite trascender la satisfacción de nuestros clientes, siendo la mejor alternativa de moda.

Pasión: Amamos nuestro negocio, nos importa cada cosa que hacemos, por eso estamos orgullosos de nuestra Compañía.

Disponibilidad al Cambio: Damos soluciones y respuestas efectivas, adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes, siendo creativos al romper esquemas y asumir riesgos.

Constancia: Perseveramos en el cumplimiento de nuestras metas, respondiendo a los compromisos adquiridos siempre con actitud firme y positiva.

2.7. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Orientación al Cliente: Capacidad para comprender y satisfacer las necesidades del cliente, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas tanto del cliente externo como interno. No se trata sólo de una conducta concreta frente a un cliente real, sino de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la planeación de la actividad.

Creatividad e Innovación: Capacidad constante para idear soluciones nuevas y diferentes que optimicen procesos y/o den respuestas a situaciones requeridas por el propio cargo, la Compañía o los clientes.

Orientación al Resultado: Capacidad para encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes. Habilidad para fijar metas desafiantes por encima de los estándares, manteniendo altos niveles de rendimiento.

Total Look: Hace referencia al concepto 50/50 que se maneja en la Compañía, es decir 50% buena actitud, 50% buen desempeño profesional, generando en suma una persona íntegra.

Trabajo en Equipo: Es la unión del trabajo de todos en búsqueda de un objetivo común; principal característica de los equipos de alto desempeño. Implica el desarrollo de las relaciones interpersonales, la capacidad para comprender, persuadir y desarrollar una comunicación efectiva.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la compañía Studio F group se observa que al llegar la practicante del área Comercial de gestión humana de la compañía, se realiza un empalme adecuado con los compañeros de trabajo, sin embargo, el protocolo de ruta de inducción gira entorno a la historia, valores corporativos, competencias, la misión y visión de la compañía. Ocasionando un desconocimiento en el quehacer profesional es decir de las actividades, tareas que se debían realizar al interior de la compañía, o con las áreas o entidades con las que se va a tener constante relación (internas o externas), a pesar que, había un documento que resaltaba las principales funciones del practicante dentro del área, en éste, no se mencionan con precisión las tareas correspondientes al cargo a ocupar, ocasionando inconvenientes en su ejecución al no ser coordinadas como por ejemplo se genera duplicidad de funciones, además de ello se desperdicia tiempo y recursos, costos operativos etc. (copias).

Las funciones que se están viendo afectadas por duplicidad de tareas son:

Entrega de retiros debido a que la generalista y la practicante están realizando la misma tarea y se pierde tiempo y recursos (copia)

Llamadas a examen médico: al momento de llamar a una persona externa a examen médico se llama hasta dos veces porque no hay una comunicación clara de quien llama a que persona.

Anticipos: se han entregado dos veces el mismo anticipo a contabilidad ocasionando que se le pague doble este y la persona debe hacer devolución de dinero.

De otro lado, otro problema que puede acarrear es que el practicante no se adapta fácilmente a la forma de trabajar a la cultura de la organización, se pueden confundir las actividades tornándose muy operativas y con poca supervisión de quien tiene la guía para que el estudiante aprenda sobre los procesos y profundice a través de su práctica en el quehacer profesional.

Mediante la observación participativa y diario de campo, se identificaron las siguientes problemáticas dentro de la compañía, este caso se expondrán las principales:

- Se evidencia dos problemáticas al momento de indicar tareas al practicante; la primera, fue la falta de designación de tareas diarias y/o específicas, presenten inconvenientes en la ejecución de éstas ya que no se lograban coordinar, generando duplicidad de funciones de la practicante y su jefe inmediato; el segundo caso, era que a la practicante se le asignaban diversas funciones al mismo tiempo, ocasionando que no se cumpliera a cabalidad y en el tiempo estimado las tareas.

- Mediante la observación de funciones (diario de campo)¹, se detectó poca claridad de las funciones y tareas que debe realizar un practicante de Selección comercial dentro de la compañía, a pesar que, había un documento que resaltaba las principales funciones del practicante dentro del área, pero en éste, no se mencionan con precisión las tareas correspondientes al cargo a ocupar, lo cual ocasiono en los distintos practicantes poca comprensión (al inicio de sus prácticas) de las funciones y tareas que debería de realizar según su cargo.

- En algunos casos, se evidencia que ciertos procesos se tornan muy operativos, dificultando la promoción del aprendizaje y que se potencialice las capacidades del estudiante.

De acuerdo a lo anterior, se considera pertinente trabajar en la modificación del manual de funciones de la practicante de selección comercial de gestión humana dentro de la compañía, con el propósito de dar claridad, forma y un orden específico de las funciones (funciones primarias, secundarias, terciarias, etc.) y tareas que debe tener a cargo el practicante de Selección Comercial de gestión humana, puesto que, es una herramienta que permite la comunicación, coordinación e instrucciones para el mejor desempeño de este cargo, como lo manifiestan Agudelo, Castañeda y Rojas (2009) el manual es “una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender” (pág. 18) ayudando al trabajador a “desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores” (Agudelo, et al, 2009, pág. 18).

¹ Anexo 2

Así mismo, se reflejan que la poca claridad de funciones y tareas afecta el funcionamiento de otras áreas de la compañía, (nómina y contabilidad) puesto que, retrasa y duplica el trabajo del practicante. Por ello, que el manual de funciones juega un papel tan importante dentro de la compañía ya que este promueve y da organización a la misma, es una herramienta que define la estructura la estructura de la empresa, de los distintos cargos y requisitos, también porque facilita el proceso de reclutamiento a *nivel de talento humano* con calidad, estandarizando las funciones a desempeñar y los rangos salariales (Díaz F. A & Silva M. A., 2015, pág. 18).

3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La problemática que se seleccionó para ser desarrollada a lo largo de la práctica empresarial dentro de la empresa STF Group en el área de Gestión Humana, fue: Trabajar en la modificación del manual de funciones para el practicante del área Selección Comercial de Gestión Humana, así, brindar una herramienta de trabajo clara y significativa al practicante la cual potencialice su rendimiento y esclarezca las dudas que puedan existir respecto a las funciones y tareas, sirviendo como guía de trabajo.

Se detectó la necesidad de modificar el manual de funciones para dar claridad de forma ordenada a las tareas asignadas del practicante del área comercial ya que es una herramienta que permite la comunicación, coordinación, instrucciones para el mejor desempeño de este cargo, para disminuir la curva de desconocimiento ante el que hacer, para que se pueda adaptar fácilmente a la compañía a su grupo de trabajo, e incrementar las habilidades para el futuro y que este alineado a los resultados del área y la organización.

Con lo anterior, se puede mencionar que la pregunta en la cual se va a basar el presente trabajo es *¿se requiere modificar el manual de funciones para la practicante del área de selección comercial de gestión humana de las diferentes zonas del país en Studio F group S.A?*

4. JUSTIFICACIÓN

Se consideró pertinente trabajar esta problemática, puesto que en los resultados de las entrevistas realizadas a las practicantas de Selección Comercial del área de gestión humana se evidencia que hay poca claridad de las funciones y tareas que tienen que realizar dentro de su cargo, debido a que no hay un proceso estandarizado dado que en cada zona hay una necesidad diferente. Al mismo tiempo, este manual contribuirá en la inducción y capacitación del nuevo practicante de este cargo.

Es así que, se realizó revisiones de capítulos de libros e investigaciones para darle soporte teórico a dicha investigación, donde se refleja la importancia de un manual de funciones dentro de una compañía, puesto que, si este instrumento llegara a faltar o no estuviera estipulado con claridad las funciones de cada cargo, el trabajador “no podrán acatar responsablemente las obligaciones que se le designen, originando la desorganización en los diferentes puestos de trabajo, estableciendo demora en la empresa en los procesos” (Solorzano, F. 2016, pág. 2). También, porque el manual “permite controlar de manera ágil todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, lo cual facilita la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla, porque enumera uno a uno los pasos que se realizan” (Agudelo, et al, 2009, pág. 21)

De acuerdo a lo anterior, se percibe la necesidad de re-estructurar y diseñar un manual de funciones para dicho cargo, además porque se le dificulta al practicante para coordinar su trabajo, por la poca claridad y asignación de las tareas que debe realizar, es así que, se piensa en enfatizar en el análisis y diseño de cargos, lo cual se reconoce como “la descripción de las actividades desempeñadas por una persona, y el análisis y diseño de estos” (Chiavenato, 2002).

Finalmente, se reconoce que es una herramienta de soporte para la organización, la cual contiene información ordenada y sistémica. Ésta es de gran utilidad para cumplir los objetivos o responsabilidades del cargo, facilitando el aprendizaje, adaptación e incluso la orientación adecuada de las tareas operativas que a diario se deberían llevar a cabo, por ello, el manual de funciones debe tener una revisión periódica para adaptarse y ajustarse a las necesidades de la compañía, al no estar actualizado, se dificulta el desarrollo de las actividades del practicante dentro de la organización.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Modificar el manual de funciones para los practicantes de psicología a nivel nacional en la empresa Studio F Group S.A. ACOPY Yumbo.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un análisis descriptivo y participativo de las funciones que actualmente están desempeñando los practicantes del área de Selección Comercial, con el fin de estructurar las funciones principales, secundarias y terciarias.
- Actualizar el manual de funciones para los practicantes de Selección Comercial del área de gestión humana en Studio F Group S.A. ACOPY Yumbo.

6. MARCO DE REFERENCIA

En este apartado se abordarán los conceptos que fundamentan esta modalidad de grado práctica empresarial, realizada en la sede principal de la empresa STF Group dentro del área de Gestión Humana. Los conceptos a tener en cuenta para el desarrollo de esta propuesta son: *Concepto de cargo, Objetivo estratégico del cargo, Funciones básicas, Manual de funciones, Objetivo manual de funciones; capacitación y entrenamiento* en cuanto a los autores se van a tomar como referencia para el desarrollo del marco, son: Chiavenato (1993), Goleman (1999), Agudelo, Castañeda, Rojas. (2009), García, Solarte. M (2010) etc.; al mismo tiempo, se abordarán investigaciones que abarquen esta temática. Lo anterior, es con el propósito de ilustrar la pertinencia que tiene modificar un manual de funciones dentro de una organización con el fin de orientar al personal nuevo según las necesidades y actualizaciones de la misma.

A partir de lo anterior, se abarcará el concepto de **cargo**, entendido como “las actividades desempeñadas por una persona, (...). Para desempeñar sus actividades, la persona que ocupa un cargo debe tener una posición definida en el organigrama” (Chiavenato, 2001, pág. 292), en otras palabras, el cargo es una unidad de la organización, siendo un conjunto de deberes que distinguen a cada operario y/o trabajador de su par en cada una de las áreas de la organización (Chiavenato, 2001), lo cual contribuye que la empresa mantenga una responsabilidad social con sus empleados y un compromiso para una mejor calidad de vida laboral, salud mental y rendimiento a nivel laboral.

A su vez, se considera pertinente que en cada organización haya un esclarecimiento de los cargos de sus empleados, puesto que contribuye a que el empleado se desempeñe mejor en su lugar de trabajo, de ahí, la importancia que cada practicante tenga una inducción adecuada o un empalme al momento de recibir su nuevo lugar de trabajo para que se puedan desenvolver efectivamente en su nuevo entorno, por ello, los practicantes deben tener muy claro las funciones que este va desempeñar, para fortalecer las habilidades y conocimientos desarrollando con mayor las funciones; como lo afirma Agudelo, A., Castañeda, P., & Rojas, L. (2009):

Una organización en la que no se use de forma correcta o simplemente no se aplique los manuales de procesos y procedimientos es susceptible de caer en los siguientes problemas: confusión en las responsabilidades: al no existir una definición y delimitación clara de las responsabilidades de cada departamento, nos enfrentaremos a serios problemas de abuso de autoridad, e irresponsabilidad e inclusive hostilidad entre departamentos y trabajadores (pág. 20).

Además que, si no se evidencia una definición o estructuración de los cargos y funciones, dentro de la organización se generaría el personal buscaría “el máximo provecho” de minimizar sus actividades o funciones, evidenciado una “simulación” de su trabajo, también porque al momento de hacer un llamado de atención al empleado por su bajo rendimiento, éste se podrá exonerar por la falta de conocimiento de sus funciones y tareas, aludiendo que eran del compañero (Agudelo, A., Castañeda, P., & Rojas, L., 2009, pág. 20).

Así mismo, es importante tener claro la descripción del cargo, ya que limita las tareas o funciones que lo conforman, teniendo en cuenta que éstos son cambiantes, evolucionan y se innovando según el contexto, época, cultura, sociedad, economía, sociedad y política. Por ello, es importante que este delimitado numéricamente caracterizando las funciones, como lo menciona Chiavenato, I (2001):

Enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende (pág. 05)

Por otra parte, el **objetivo estratégico del cargo** según Jailer Amaya (2004) hace referencia a un ítem al momento de diseñar y/o re-estructurar un manual de funciones; se entiendo como una actividad genérica que define las funciones, actividades y responsabilidades por ello es importante que cada cargo pertenezca a la estructura de la empresa (organigrama), para ello, hay que tener clara las funciones y responsabilidades de cada cargo (Citado en Jimenez & Puerto, 2014, pág. 17).

Ahora bien, es relevante hablar sobre las **funciones básicas** ya que esto hace parte de la elaboración, diseño y/o re-estructuración de un manual de funciones; según Jailer Amaya (2004, citado en Jimenez & Puerto, 2014) hace referencia a un apartado importante que debe de tener el manual, donde se anexa brevemente sus características, es decir, una descripción básica de cada función y responsabilidades del cargo, delimitando lo que le corresponde a cada puesto de trabajo. Dentro de esta descripción, se debe tener presente *cómo hacer para el cumplimiento de las funciones*, así, habra una claridad al momento de medir el rendimiento del trabajador de manera objetiva, también para el que el jefe inmediato tenga un control de gestión de cargo más óptimo y así logra una adecuada evaluación de desempeño. (pág. 20)

Continuando con la definición de conceptos, es preciso abarcar que se entiende por **manual de funciones** como una herramienta de gestión de talento humano, la cual permite delegar tareas y responsabilidades a los trabajadores, así, generar en ellos claridad de su rol dentro de la empresa. A la vez, orienta al trabajador sobre sus actividades que debe realizar día a día, con el propósito de evitar las repeticiones de instrucciones y directrices. Como afirma Goleman (1999) “este instrumento resulta básico para los programas de inducción y de entrenamiento en los puestos de trabajo” (pág. 211), el cual se deberá de redactar de manera clara y específica para la persona que va a ocupar un determinado puesto o cargo, así, logre comprender sus funciones (Goleman, 1999, pág. 211).

En el caso de Agudelo, Castañeda, Rojas. (2009) afirman que el manual es:

Una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores” (pág. 18).

De acuerdo a lo anterior, se puede mencionar que este instrumento es de gran ayuda al momento de instruir al trabajador, minimizando el desconocimiento de las funciones que tiene a cargo y permitiendo diferenciarse de las otras, así, genera dentro de la organización un mejor rendimiento en las tareas a desempeñar y para la productividad de la organización.

Ahora bien, se considera pertinente mencionar la importancia de la construcción de un manual de funciones; como se mencionó anteriormente el manual de funciones ayuda a delimitar las tareas a desempeñar y las responsabilidades que tiene cada trabajador, sin embargo, cuando en la organización llegara a faltar o no estuviera estipulado con claridad las funciones de cada cargo, es decir, que no tuvieran un manual de funciones el trabajador “no podrán acatar responsablemente las obligaciones que se le designen, originando la desorganización en los diferentes puestos de trabajo, estableciendo demora en la empresa en los procesos” (Solorzano, F. 2016, pág. 2). Es por eso que, las delimitaciones de las funciones de cada puesto de trabajo aportan claridad al empleador y favorece de forma efectiva la coordinación, competencias, obligaciones que debe cumplir a lo largo de la jornada, sin entorpecer el trabajo de otro. Así mismo, contribuir al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas de la organización.

En cuanto a la redacción del manual de funciones, se debe tener presente los siguientes aspectos: mantener una escritura clara con un lenguaje sencillo, preciso y racional, así, garantiza su aplicabilidad en las tareas y funciones correspondientes (Agudelo et al., 2009, pág. 25) Al mismo tiempo, “estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización” (Agudelo et al., 2009, pág. 25). Por lo anterior, se considera que un manual de funciones debería estar actualizado, según las demandas que emite la compañía y el contexto al que pertenece, teniendo un lenguaje flexible el cual se pueda modificar si así lo requiere.

Ahora bien, se considera pertinente hablar sobre los objetivos y las ventajas del manual de funciones, según Vergara. M (2007) refiere que los objetivos del manual de funciones son:

- Permite el ahorro del tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando la repetición e instrucciones
- Servir de medio de integración y orientación al personal nuevo que facilite su incorporación al trabajo.
- Facilitar el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Ser un instrumento útil para la orientación e información al cliente
- Facilitar la supervisión y evolución del trabajo propiciar el mejoramiento de la productividad de la empresa

(tomado de: pág. 52)

De acuerdo con esto, “el objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización” (Agudelo et al., 2009, pág. 17). Así, podrán evitar que, dentro de la empresa, un área o un cargo específica haya “sobre carga” de las funciones o responsabilidades para el trabajador, también un mejor rendimiento del tiempo y aumento en la productividad puesto que cada función, tareas y responsabilidad está clara para ser desempeñada.

En el caso de las ventajas, Vergara, M. (2007) refiere que:

- Ayuda al incremento de la eficiencia, la calidad y la productividad
- Son una fuente importante y constante de información sobre los trabajos de la empresa

- Aumenta la predisposición del personal para asumir responsabilidades
 - Son un elemento impórtate de auditoria, control interno, revisión y valoración objetiva de las prácticas de trabajo institucionalizadas.
 - Representan una restricción a la improvisación que aparece en la empresa de las más variadas formas
 - Constituye un instrumento efectivo de consulta, orientación y entrenamiento.
 - Evita discusiones innecesarias y equívocos
- (Tomado de: pág. 53)

El desarrollo del personal es un proceso importante en el mantenimiento del desarrollo a nivel profesional y personal como lo menciona García, Solarte (2010) en su libro de macro procesos, la autora menciona que la capacitación y entrenamiento son parte fundamental para el desarrollo del personal en una organización ya que involucra la formación de los empleados a través de estos dos procesos antes mencionados (capacitación y entrenamiento),cabe resaltar la diferencia existente entre estos dos procesos para Rodríguez (2002) tomado de García, Solarte (2010) señala que la capacitación *“es un acto intencionado que proporciona los medios para hacer posible el aprendizaje”* (pág. 111).

En donde se promueve un ambiente de seguridad y constituye la guía de secuencias de acciones, puede tener un alcance más profundo a nivel personal y profesional , por consiguiente el entrenamiento *“busca reducir la brecha entre el desempeño que actualmente tienen los empleados y el que se requiere para alcanzar todos los objetivos propuestos de la manera más económica posible, con este se pretende aumentar los conocimientos y capacidades de los trabajadores para que puedan ejecutar adecuadamente su cargo donde el empleado progresa de acuerdo a lo realizado en su puesto de trabajo”* (pág. 111).

De acuerdo con lo anterior se da un buen entrenamiento al cargo siempre y cuando haya una constante información y retroalimentación de sus tareas a cargo, es un proceso que se realiza para mejorar las habilidades y destrezas del colaborador es un proceso muy técnico y repetitivo, por eso en la ruta de entrenamiento es importante la entrega oportuna del manual de funciones porque ayuda a orientar al colaborador con su quehacer dentro de la organización, además de ello es un instrumento que orienta en cuanto a las relaciones que va a tener con las demás áreas, descripción de cada de sus actividades , el empleado puede disminuir su curva de

desconocimiento ante su quehacer mejorando los resultados individuales y cumpliendo con los resultados de la compañía, dentro del entrenamiento al cargo es importante establecer un vínculo de cooperación entre el jefe directo y el colaborador, debido a que es la persona encargada de monitorear y evaluar el desempeño del colaborador, ya que el jefe es el primero en identificar las cualidades, habilidades, aspectos a mejorar en el colaborador es indispensable la adquisición de nuevos conocimientos, ideas, conceptos, para que el jefe ayude al colaborador al correcto desempeño de todas las funciones dentro de la organización, los jefes a lo largo del proceso deben de tener una actitud abierta de reciprocidad hacia el colaborador que invite a la motivación y el desempeño, para que el entrenamiento sea eficiente se debe garantizar que al terminar cada tarea el colaborador tenga la oportunidad de retomar o preguntar y ser escuchado ante las inquietudes y sugerencias que se den alrededor de los temas explicados *“un empleado capacitado para desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo y de esta manera tenga un desarrollo profesional dentro de la organización, evaluándolo y monitoreándolo constantemente para de esta manera poder mejorar sus debilidades”* (pág. .110).

Según García Solarte, M (2010) menciona que para diseñar un programa de entrenamiento se debe plantear una serie de interrogantes que al ser resueltos conformaran lo que es la estructura y contenidos del programa: (tomado pág. .116)

1. ¿Quién debe entrenarse? Entrenados o instruidos
2. ¿Cómo entrenar? Métodos de entrenamiento
3. ¿En que entrenar? Contenido del entrenamiento
4. ¿Quién debe entrenar? Instructor o entrenador
5. ¿Dónde entrenar? Local de entrenamiento
6. ¿Para qué entrenar? Objetivos del entrenamiento

Para finalizar, se considera pertinente el desarrollo y/o re-estructuración de un manual de función dado que, la ausencia de descripción de cargos generaría al trabajador malestar e inseguridad al momento de desempeñarse, lo que ocasionaría en ellos un bajo rendimiento debido a que el trabajador no reconoce de manera eficaz sus tareas y responsabilidades (Cárdenas, M., 2015, citado en Solórzano, F. 2016, pág. 4).

7. METODOLOGÍA

Partiendo desde la mirada de la psicología organizacional, el tipo de estudio para la elaboración del presente trabajo fue “Descriptiva”, ésta consistió en describir y caracterizar las actividades en un diario de campo, detallando las diversas situaciones y funciones que cumple un practicante de gestión Humana en área comercial. A su vez, el trabajo tuvo una metodología cualitativa, para ello se utilizó como instrumento la entrevista semi-estructurada, entendiéndose a la entrevista como:

“un proceso de comunicación que se desarrolla entre dos personas, en el cual el entrevistador adquiere la información a través del entrevistado de una forma directa. Este dialogo formal tiene una intencionalidad, y con ello tiene implícitos unos objetivos que engloban en una investigación, con el fin de obtener la información pertinente para la misma”. (Peláez, Rodríguez, Ramírez, Pérez, Vázquez & González, S.F).

Ésta se emplea para la recolección de la información, en otras palabras, para reconocer las dinámicas que se evidencia dentro de la empresa entorno a las funciones y tareas que tienen los practicas dentro de la misma, dentro área de gestión de humana específicamente en selección del personal.

7.1. DELIMITACIÓN

POBLACIÓN

La población objeto de la investigación estará constituida por las practicantes del área de Selección Comercial de gestión humana, en su totalidad son 7 personas están distribuidas en las diferentes zonas del país.

ESPACIO

El estudio se llevó acabo en la empresa STF Group dentro del área de Gestión Humana, específicamente en el cargo de Practicante de Selección de Personal Comercial.

TIEMPO

La investigación cobija los primeros 6 meses del año 2017 y tendrá en cuenta datos actuales de la empresa STF Group. S.A Acopy Yumbo.

7.2. DESARROLLO DE PROPUESTA

7.2.1. Fase I

En un primer momento se desarrolló un diagnóstico descriptivo de las funciones de los practicantes de Selección Comercial del área de gestión humana a partir del uso de herramientas como:

- Recolección de información primaria: Entrevista/encuesta a los practicantes, Entrevista/encuesta a las generalistas de prácticas.

7.2.2. Fase II

A su vez, se construyó un programa en Excel sobre las funciones primarias, secundarias y terciarias para el desarrollo del manual de funciones del practicante de Selección Comercial del área de gestión humana.

7.2.3. Fase III

Finalmente, se re-estructuro y elaboró un manual de funciones para los practicantes de Selección Comercial del área de Gestión humana, teniendo en cuenta la estructura documental que maneja la empresa para mejor facilidad de la interpretación de los funcionarios y practicantes.

8. CRONOGRAMA

La siguiente carta de Gantt presenta el tiempo que se dedicará a la creación de un manual de funciones para los practicantes de Selección Comercial del área de gestión humana de Studio F Group ACOPY Yumbo, a lo largo del segundo semestre del año 2017-2018, por tanto, para un mayor entendimiento del diagrama se emplean los siguientes colores:

Elaboración de la propuesta:	Lila	
Presentación de la propuesta:	Azul	
Planes metodológicos y actividades:	Verde	
Cierre:	Anaranjado	

Cronograma de creación de un manual de funciones para los practicantes de Selección Comercial del área de gestión humana de Studio F Group ACOPY Yumbo, a lo largo del segundo semestre del año 2017.		
Semana	Viernes	Mes
1	04	Agosto
3	18	Diciembre
4	25	
5	01	Febrero (segunda entrega)
6	08	
7	15	
8	20	Mayo (entrega final del trabajo)

9. RESULTADOS

Para dar respuesta al interrogante de la problemática que se trabajó, se realizaron las siguientes actividades; en primer lugar, se desarrolló un análisis descriptivo y práctico de las funciones que actualmente se están desempeñando dentro de la empresa, es decir, se desarrolla una plantilla descriptiva donde se mencionan las tareas diarias que desempeña el practicante de Selección Comercial dentro del área de Gestión Humana. Al momento de comparar estas tareas con las que se describen dentro del manual de funciones correspondientes a este cargo, se reconoce que es pertinente la actualización del manual de funciones debido a que se le debe modificar tareas que han surgido según los requerimientos del cargo, puesto que en éste se mencionan algunas de las funciones que le corresponde al practicante. Del mismo modo, se considera oportuno que dentro del manual se señalen las funciones primarias, secundarias y terciarias del cargo, en relación al *nivel de frecuencia* que se desarrollan.

Por otra parte, se realizó una entrevista semiestructurada a 6 practicantes de Selección Comercial de la empresa STF Group, las cuales se encuentran en diferentes zonas de Colombia. Lo anterior se desarrolló con el propósito de reconocer las funciones que realizaban las mismas dentro de este cargo y sistematizar la información encontrada. El desarrollo de la entrevista fue individual vía virtual (Skype), cada una respondió ocho preguntas en relación a su experiencia dentro de la práctica. El análisis de la entrevista se caracterizó de la siguiente manera: *desarrollo de la inducción brindada, indagar si conocen el manual de funciones de su cargo, reconocer las funciones que tienen a cargo, por último, evidenciar las funciones primarias y secundarias que realiza la practicante.*

A partir de ahí, se reconoce que la inducción brindada al practicante fue “básica”, donde se le mencionan las tareas que le corresponden, a lo que han referido: “*Recibí una pequeña inducción con las funciones que dejó por escrito la anterior practicante*”, “*Cuando ingrese a la compañía la que me dio un acompañamiento explicándome sobre las responsabilidades que tenía a cargo fue la practicante, (...) un solo día de inducción no es suficiente*”, “*fue algo muy difícil llegar a un cargo donde no recibí una inducción completa*”, de ello, se podría señalar que la gran parte del aprendizaje de sus funciones fue autónomo (empírico), donde especifican que “un día de inducción no es suficiente” y reconocen que hubo poco empalme con su nuevo cargo.

En cuando a *sí conocen un manual de funciones*, las practicantes señalan que “no” tienen conocimiento de esta herramienta, la cual no es utilizada en su puesto de trabajo, de ahí, se podría señalar que su aprendizaje fue empírico y basado en la guía que les brindaron las anteriores practicantes, refiriendo: *“lo que ella iba realizando me lo iba explicando”*, *“Me dijeron que tenía que hacer de todo lo fui aprendiendo con el tiempo”*, *“una inducción muy básica, lo que he aprendido ha sido por mi cuenta”*, sin embargo, cada practicante reconoce la importancia de esta herramienta dentro del cargo, puesto que delimita las funciones que tienen, siendo más explícitas y claras, lo cual favorece en la eficiencia y eficacia del desarrollo de sus responsabilidades y el cumplimiento de las mismas. Como lo mencionan en la entrevistada, que el manual es pertinente porque: *“da claridad a las responsabilidades que se tienen en el cargo”*; *“a los aprendices les recargan muchas actividades que no son propios de ellos”*; *“permite adaptar correctamente los intereses de la compañía, (...) serviría para tener un “mecanismo de consulta” (...), además, claridad al momento de ejecutar sus actividades”*; *“Es de vital importancia implementar un manual de funciones para este cargo así no se pasan por encima de uno”*; *“Es importante para dejar claro cuáles son las funciones de la generalista y cuáles son las de la practicante porque a veces son las mismas tareas”*.

Con ello se podría concluir que sin esta herramienta como lo afirma Solorzano, F (2016) “no podrán acatar responsablemente las obligaciones que se le designen, originando la desorganización en los diferentes puestos de trabajo, estableciendo demora en la empresa en los procesos” (pág. 2).

En relación al *reconocimiento de las funciones que tienen a cargo*, se encuentran que en su mayoría las tareas que realizan a diario son las mismas, de las cuales son pocas las que están explícitas dentro del manual de funciones que tiene diseñado la empresa, con ello es poco claro cuáles son las funciones primarias y secundarias del cargo de practicante de selección comercial puesto que no son explícitas dentro de este manual, sin embargo, cada practicante reconoce que dentro estas funciones que realizan como: *reclutar, realizar el proceso de contratación* (realización del paquete del vacante), *realizar el proceso de retiros, enviar a pruebas, solicitar estudios de seguridad, enviar a exámenes médicos, apoyo de inducción, organización del puesto de trabajo*, etc., cuáles son las funciones primarias (Tareas realizadas con regularidad que conforman las características esenciales de la posición) y secundarias (tareas realizadas

regularmente además de las tareas principales, pero que no determinan el carácter esencial de la función); en este caso se evidencia que cada una caracteriza según su experiencia dentro de su práctica, pero en un caso en específica menciona que para ella “*todas son principales, (...) para el jefe que tenemos todas son muy importante*”, dado a la experiencia y exigencia de su jefe de inmediato.

Con la información recolectada, tanto de manera práctica como indagar con otros practicantes del mismo cargo, se logró modificar el manual de funciones para el cargo mencionado. Con ello, se busca que el practicante tenga claridad y estén orientados acerca de las responsabilidades que le corresponde dentro de su cargo y pueda tener una posición definida dentro de la empresa, dado que, si dentro de la ésta tiene poca claridad de las funciones, tareas y responsabilidades de que le corresponde, y no son claros y/o específicos los proceso y/o procedimiento que debe realizar es posible “caer en los siguientes problemas: confusión en las responsabilidades: al no existir una definición y delimitación clara de las responsabilidades de cada departamento, nos enfrentaremos a serios problemas de abuso de autoridad, e irresponsabilidad e inclusive hostilidad entre departamentos y trabajadores” (Agudelo, A., et al., 2009, pág. 20). Por ello, se considera oportuno el diseño y reestructuración de esta herramienta.

En cuanto a los resultados esperados con el desarrollo de esta herramienta, se espera que oriente al nuevo practicante, que contribuya a su incorporación y desempeño de manera eficaz y eficiente, evitando el desgaste administrativo por duplicidad de funciones. Finalmente, que este manual sea expuesto e ilustrado a los practicantes de este cargo, ya que, este proceso permite una mayor adaptación del estudiante en práctica y a las funciones que debe realizar, mejorando su rendimiento y productividad.

10. RECOMENDACIONES

A continuación, se mencionarán algunos aspectos a tener en cuenta:

- En cuanto a la problemática que se trabajó, se considera pertinente que periódicamente se revise el manual de funciones, con el propósito de evaluar y actualizar la información de acuerdo a la demanda de la compañía y el cargo, así, haya claridad tanto para los asesores como para el practicante de las funciones que tiene a cargo el practicante.
- Sería pertinente que se brinde un espacio de retroalimentación con el asesor institucional y el practicante del área (a conveniencia de ambas partes), donde se menciona las actividades realizadas durante las semanas, los aspectos a mejorar y/o recomendaciones, por último, que el asesor observe si hubo un adecuado acoplamiento del cargo, para aclarar dudas e inconvenientes que haya tenido el aprendiz acerca de sus funciones y/o tareas. Lo anterior, con el propósito de que el practicante tenga un mejor rendimiento dentro de sus responsabilidades que tiene a cargo.
- Sería pertinente que se re-diseñe y amplíe el programa de inducción que se le realiza a los practicantes de esta área, con el objetivo de esclarecer las funciones, tareas y responsabilidades que tienen a cargo, también ilustrarle cual es el objetivo de la empresa (misión y visión) y *como* pueden contribuir en la misma. Así mismo, que durante este proceso se haga entrega del manual de funciones que le corresponde al practicante, para que tenga claridad de las responsabilidades que debe tener dentro de la organización, evitando los reprocesos; además que, la empresa pueda contar con un soporte de la información dada durante la inducción.
- Se considera pertinente, la idea de tener dos practicantes dentro del área. Con el propósito de brindar un mejor apoyo al jefe inmediato, puesto que, ambos cargos tienen una carga laboral alta dado por al área encargada (comercial).
- A nivel personal les recomiendo a lo próximos practicantes no desistir frente a cualquier adversidad que se les pueda presentar durante su práctica, que sean proactivos y constantes con el cumplimiento de tareas dentro del área, pero también que sean constante con el cumplimiento de sus objetivos a nivel profesional y personal.

11. CONCLUSIONES

Con el desarrollo de este proyecto de intervención se logró identificar la necesidad a trabajar dentro de la empresa STF Group SA, esta fue modificar el manual de funciones según su nivel de responsabilidad y demanda de la tarea, puesto que se encontró que la descripción de las responsabilidades que tiene el manual son diferentes a las que posee actualmente, ya que señala con poca claridad las funciones y tareas que debe desempeñar el practicante de Selección Comercial, con ello ha generar sobrecargó de funciones y tareas, poca claridad de las funciones que les corresponde y su nivel de responsabilidad.

Al definir la problemática e indagar la experticia de las otras practicantes del mismo cargo, se desarrolla el nuevo diseño y modificación de esta herramienta basándose en las funciones y tareas que tiene actualmente, donde es explicito los niveles de responsabilidad que tiene cada tarea. Con ello, se reconoce que el manual de funciones “es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal” (Manual de organización y funciones, MOF., 2010), en otras palabras, esta herramienta permite conocer los procesos y procedimientos que debe realizar la persona de acuerdo a su cargo, para mantener un buen rendimiento siendo eficiente y eficaz en el desarrollo de sus responsabilidades.

De acuerdo a esto, se puede concluir que es de gran importancia el desarrollo y reestructuración de un manual de funciones puesto que da el reconocimiento al empleado sobre las responsabilidades y tareas que tiene a cargo, también brinda claridad, “especifican como se van a realizar las funciones, quien las va a realizar y donde se van a llevar acabo la labor que debe realizar (...) en su puesto de trabajo” (pág. 173). Con ello, prevenir conflictos, malestar laborar y desgaste del empleado. Del mismo modo, es de gran importancia la actualización de esta herramienta para adaptarlo y ajustarlo a las demanda y necesidades de la empresa, ya que contribuye a un adecuado rendimiento de las actividades del empleado, en este caso del practicante dentro de la compañía.

A partir de ahí, se alude que con este nuevo diseño el practicante tenga una adecuada adaptación dentro de su cargo a desempeñar, teniendo coordinación y alto rendimiento en el

mismo. Además, de identificar un desempeño eficiente y efectivo de las tareas que le corresponde, evitando el desgaste administrativo por duplicidad de funciones.

12. REFERENCIAS

Agudelo, A., Castañeda, P., & Rojas, L. (2009). Diseño del manual de procesos, procedimientos y funciones para la distribuidora e importadora C. I COFFEE INN DE LA. Universidad Tecnológica de Pereira, Risaralda, Pereira.

Chiavenato, I. (2001). PARTE IV. Subsistema de Aplicación de Recursos Humanos. *En I. Chiavenato, Administración de recursos humanos. Quinta Edición* (págs. 279-396). Colombia: Nomos SA.

Díaz F. A & Silva M. A (2015) “Manual de Funciones por Competencias en Laboratorios Girasol Aseo LTDA”. Bogotá

Goleman. (1999). Capítulo 9, la inteligencia emocional en la empresa. Javier Vergara Editor, Bogotá.

Jiménez, M. A., & Puerto, L. M. (2014). Diseño de un manual de funciones de la empresa fundación ser como estrategia para el mejoramiento de los procesos y procedimientos administrativos. Cartagena de Indias.

Manual de organización y funciones, MOF., 2010. Encontrado en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones/>

Solórzano, I., & Isabel, F. (2016). Manual de funciones del personal administrativo de la asociación de trabajadores de papelera nacional. Ecuador.

Vergara. M, (2007). “Diseño de manual de procesos y procedimientos del área recursos humano del ISS, por tipo de seccional de acuerdo a complejidad y tamaño (modelo seccional Cundinamarca YDC”. Bogotá

Zapata, C. (2014). “Estructura organizacional y manual de funciones para la empresa soluciones integrales SERV&PLAG”. Cali

García Solarte, M, Murillo Vargas, G. Gonzales Campo, C. (2010) Los macro-procesos: un nuevo enfoque hacia los estudios de gestión humana, Santiago de Cali, Editorial Universidad del Valle.

13. ANEXOS

Anexo 1 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION, entrevista semiestructurada)

- 1- ¿Cuáles son sus principales funciones dentro de la empresa?
- 2- ¿Cuáles son sus funciones secundarias dentro de la empresa?
- 3- ¿Utiliza usted dentro de su puesto de trabajo un manual de funciones?
SI____ NO____
- 4- ¿Es supervisado usted dentro de su puesto de trabajo?
SI____ NO____
- 5- ¿Al ingresar a la compañía de STUDIO F usted recibió inducción acompañado de un manual de funciones, cuéntanos cómo fue su experiencia?
- 6- ¿Realiza alguna actividad que crea que no esté relacionada con su rol de practicante? ¿Si tiene varias por favor enumérelas?
- 7- ¿Cree usted que es importante la implementación de un manual de funciones y procedimientos dentro de la empresa?
- 8- ¿Qué carrera universitaria cursa usted en este momento?

Anexo 2 Funciones realizadas durante el mes de septiembre – Diciembre ejercicio diario decampo

FUNCIONES PRACTICANTE DEL AREA COMERCIAL DE GESTION HUMANA	
FUNCION	DESCRIPCION
1-Apoyar proceso de reclutamiento y selección a planta aprobada	Seleccionar hojas de vida que cumplan con los requisitos sugeridos por la compañía, llevar control de cuantas hojas de vida ingresan y cuantas son descartadas, llamar el personal y agendar cita para entrevista.
2- Enviar correo a portería para el ingreso del personal	Las personas que ingresan a la compañía deben ser reportadas por medio de un correo electrónico al jefe de seguridad y guardas de seguridad.
3-Separar sala para proceso de selección masivo	Con una semana de anticipación separar salón en el área de servicios generales, para proceso de selección que se realiza de tres a cuatro días a la semana todo el día de 8 a 12 am y de 2 a 5 pm.
4-Recibir el personal	Ingresar personal, ubicar en la sala que se había separado con anticipación y pasar formato de actualización de datos a candidatos.
5-Programar pruebas psicotécnicas y estudio de seguridad, verificación de antecedentes.	Enviar a todas las personas que pasan el primer filtro con la psicóloga pruebas psicotécnicas dependiendo del puesto de trabajo (ASESOR, AUXILIAR DE VENTA, ADMINISTRADORA, CAJERA) montar estudio de seguridad cuando la persona es acta para el cargo después de haber recibido el visto bueno de la administradora de tienda (ALTO, INSPECTOR, LATF)
6-Enviar solicitud de examen medico	Enviar solicitud de examen médico a avanza al personal que ha sido elegido acto para iniciar proceso de contratación.
7- Diligenciar ficha de contratación.	Actualizar información del candidato seleccionado.
8- ARL-CONTRATACION	Pasar a la persona encargada de afiliación de ARL y EPS documentos (ficha contratación y cedula) con un día de anticipación para hacer la afiliación, seguido a ello pasar paquete documental a apersona encarga de contratación para citar al personal a la firma del contrato.

9-Entrega de dotación al personal que ingresa a tiendas.	Se solicita por medio de un formato a la persona encargada uniformes del personal que ingresa y reposición, diligenciar formato de soporte de entrega.
10- Apoyo de inducción corporativa, sagrilaft, programación de capacitación seguridad y salud en el trabajo.	El personal que es vinculado a la compañía debe recibir inducción administrativa, seguridad y salud en el trabajo y laft por parte del grupo de gestión humana.
11-Kit de bienvenida.	Las personas que ingresan se les da un kit que contiene manual de self servicie, código de conducta, cuaderno, lapicero, espejo se debe diligenciar formato como soporte que recibió el beneficio.
12-enviar material de reclutamiento a las zonas cuando requieren vinilos, display, afiches, red de arañas, check lis, formatos de actualización de datos.	Se despacha con el camión o tcc todo el material que requiere cada zona con la dirección, tienda, persona encargada etc.
13- Patinar con anticipos	Se imprime anticipo que es enviado por la generalista o jefe de selección para ser aprobados por la directora de gestión humana, donde ella lo firma y después se lleva al área de contabilidad para que le puedan consignar el dinero según el concepto del anticipo.
14- Patinar con legalizaciones	Estar pendiente de las legalizaciones que envían las generalistas de las diferentes zonas del país, para que puedan ser revisadas y firmadas por la jefe de seguridad y salud en el trabajo como primer filtro, seguido a ello llevar a la bandeja de entrada de la directora comercial de gestión humana para que lo firme y apruebe, al finalizar llevar a contabilidad para legalizar proceso, si las legalizaciones se vencen deben ser llevadas a la jefe de contabilidad para que las apruebe.
15- Retiros de personal	Las personas que renuncian se les debe adjuntar un paquete de retiro, la practicante debe diligenciar un formato que nomina con el nombre de la persona que renuncia (día de ingreso, día de retiro, tienda , encargada de tienda, nombre, cedula) la administradora deben adjuntar y enviar los documentos a la compañía para estos

	<p>ser pasados al área de nómina para poder hacer el respectivo pago de comisiones, tiempos, liquidaciones para ello se solicita la carta de renuncia, carta de aceptación, tiempos, comisión, examen médico, paz y salvo; seguido a ello se pasa al PAI para que lo haga llegar a nomina, si los tiempos y comisión están mal diligenciados se debe llamar a la jefe de tienda para que los organice, adicional a ello tener presente los soportes de incapacidades.</p>
16- kaptus	<p>Se ingresa a la plataforma de control remoto para poder digitar datos sociodemográficos de la persona que queda seleccionada al cargo, con el fin de calificar las pruebas psicotécnicas, y ver el estado de requisición de la persona.</p>
17- Llamar administradora de tienda	<p>Se llama a la administradora de la tienda que tenga pendiente una requisición, para que haga el segundo filtro que es la entrevista para que la administradora dé el visto bueno al candidato (a) para empezar el proceso de contratación.</p>
18- Descartados	<p>Actualizar ficha de Excel de personas que han sido descartados por entrevista con la psicóloga o administradora, examen médico, por antecedentes judiciales, para dar información a los candidatos si continúan en el proceso, a la vez esta información de descartados se comparte con magneto una página de reclutamiento que tiene convenio con studio f para compartir el nombre y cedula para que no vuelvan a ser citados a una próxima entrevista.</p>
19- cotizaciones	<p>Se llama a diferentes puntos de restaurantes de la zona sur (Cali, Tuluá, Buga, Palmira, Yumbo, Pasto e Ipiiales para conocer ofertas de desayunos navideños para todo el personal de tiendas como medio de motivación a la temporada de sembrina</p>
20- Visitar universidades	<p>Se visitan varias universidades, academias, puntos estratégicos de la ciudad con el objetivo de reclutar personal para temporada de sembrina.</p>
21- enviar proveeduría	<p>Enviar a cada una de las zonas por medio de tcc el material o herramientas de trabajo que les haga falta a las</p>

	generalistas en cada una de las oficinas como pagaste, tijeras, lapiceros, borradores, sacapuntas.
22-Novedades	El proceso consiste en recopilar pruebas psicotécnicas, central truch, y adjuntar carta de encargo, para poder ascender a una persona en la compañía.

Anexo 3 Sistematización de la entrevista a practicantes de diferentes zonas del país) falta información suministrada por practicantes.

PREGUNTAS	ENTREVISTADO #1	ENTREVISTADO #2	ENTREVISTADO #3	ENTREVISTADO #4	ENTREVISTADO #5	ENTREVISTADO #6
<p>1- ¿Cuáles son sus principales funciones dentro de la empresa?</p>	<p>"Realizar ingresos, retiros, consolidado de incapacidades, elaboración de cartas, envió de facturas"</p>	<p>"Todas son principales como: retiros, vacantes, ingresos, incapacidades pienso que no hay funciones secundarias debido a que para la jefe que tenemos todas las actividades son muy importantes"</p>	<p>"Contratación, retiros, llamar jefes de tienda para documentos de retiro, montar vacante en CompuTrabajo, enviar pruebas, hablaba con mucha gente, recopilar tiempos, envió dotación, empacar sobre TCC, solicitar certificados laborales, recibo de pago para las niñas de tienda"</p>	<p>"Seguimiento al proceso de selección de personal desde la búsqueda, el reclutamiento, Programar pruebas psicotécnicas y estudio de seguridad, Enviar solicitud de examen médico, imprimir resultados, Diligenciar ficha de contratación, entregar fichas a ARL- CONTRATACION diligenciadas, Entrega de dotación"</p>	<p>"Realizar reclutamiento, selección y contratación de personal, realizar inducción corporativa al personal nuevo, entrega de dotación y kits de bienvenida, realizar retiros de personal (ficha, aceptación de renuncia, exámenes de egreso, paz y salvo tiempos y comisiones"</p>	<p>"Realizar todo el proceso de contratación del personal desde la documentación hasta la afiliación, omitiendo entrevista, apoyar la entrega de dotación, verificar los ingresos y retiros de cada tienda, dar inducción al personal que ingresa si lo requiere, apoyar en las entrevistas, apoyar las actividades de bienestar"</p>

				<i>al personal que ingresa a tiendas y reposición de los mismos, Retiros de personal, Patinar con legalizaciones y anticipos, Kaptus"</i>		
2- ¿Cuáles son sus funciones secundarias dentro de la empresa?	<i>"Apoyo a las jefes de zona"</i>	NO RESPONDE	<i>"Honestamente organizar la oficina porque yo quería, mantener linda la bodega es decir organizada, colgar la ropa de dotación, aunque me daba miedo porque me toca subir las escaleras "</i>	<i>"Actualizar ficha de Excel de personas que han sido descartados en el proceso de selección, llamar administradora de tienda para agendar cita o pedir documentación de personal retirado , Kaptus: Se ingresa a la plataforma de control remoto para poder digitar datos</i>	<i>"Dar apoyo en descargos, sanciones disciplinarias etc.</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Envió de correspondencia</i> • <i>Entrega de dotación al personal de tienda</i> • <i>Envíos de tiempos</i> • <i>Solicitar encargos, prorrogas de contrato, ascensos etc., ayudar a los colaboradores con sus inconsistencias</i> 	<i>"citar personal a entrevista, citar a exámenes médicos, documentar la entrega de dotación"</i>

<p>sociodemográficos de la persona que queda seleccionada al cargo, Enviar correo para ingreso de personal, Separar sala para proceso de selección masivo, Recibir el personal en recepción acompañarlos a la sala antes reservada y acompañar al personal a la salida , enviar material de reclutamiento a las zonas, dar Kit de bienvenida al personal nuevo, Apoyo de inducción corporativa, enviar por tcc cartas de</p>	<p>de nómina, envió de servicios públicos, afiliaciones a la caja de compensación, solicitar aportes parafiscales, solicitar cambios de EPS, cotización y Realización de eventos, apoyo en las diferentes tareas a la Generalista"</p>
--	--

				<i>inasistencia al trabajo, novedades, diligenciar cartas de encargo y desencargo.</i>		
3- ¿Utiliza usted dentro de su puesto de trabajo un manual de funciones?	<i>No</i>	<i>No</i>	<i>No</i>	<i>No</i>	<i>No</i>	<i>No</i>
4- ¿Es supervisado usted dentro de su puesto de trabajo?	<i>Si</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>	<i>Si</i>
5- ¿Al ingresar a la compañía de STUDIO F usted recibió inducción acompañado de	<i>"Recibí una pequeña inducción con las funciones que dejo por escrito la anterior practicante, al comienzo medio</i>	<i>"Me entrego la practicante anterior a mí, la generalista me explico unas cosas y el resto lo aprendí yo sola "</i>	<i>"Me dijeron que tenía que hacer de todo lo fui aprendiendo con el tiempo "</i>	<i>"Cuando ingrese a la compañía la que me dio un acompañamiento explicándome sobre las responsabilidades</i>	<i>"cuando llegue a la compañía a los 3 días la generalista renuncio y me entrego la zona con una inducción muy</i>	<i>"Una inducción como se le entrega al personal que ingresa, realmente no recibí, Fue un día de inducción por</i>

<p>un manual de funciones, cuéntanos cómo fue su experiencia?</p>	<p><i>mucha dificultad realizar los retiros, dado que no me sentí lo suficiente capacitada y x"</i></p>		<p><i>que tenía a cargo fue la practicante, recuerdo que fue un día jueves lo que ella iba realizando me lo iba explicando, ella fue muy amable me presento todo el personal que conformaba el grupo de gestión humana, ese día me explicaba que hacía cada una de las personas que estaban allí , pero opino que la inducción debería ser máximo de una semana de acompañamiento para que le puedan hacer empalme de las</i></p>	<p><i>básica, lo que he aprendido ha sido por mi cuenta y con ayuda de otras generalista de la región, para mí personalmente fue algo muy difícil llegar a un cargo donde no recibí una inducción completa, pero sobre todo fue muy difícil realizar el trabajo de una generalista y no recibir un reconocimiento de algún tipo por esa labor aun cuando mis horarios laborales han sido extendidos hasta de</i></p>	<p><i>parte de la antigua parte de la practicante antigua, y pues las dudas que tenía, la generalista me lo aclaraba"</i></p>
--	---	--	---	--	---

				<i>actividades que se llevan a cabo ya que un solo día de inducción no es suficiente.</i>	<i>12 horas sin hora de almuerzo completa y carga laboral pesada"</i>	
6- ¿Realiza alguna actividad que crea que no esté relacionada con su rol de practicante? (Si tiene varias por favor enumérela)	NO RESPONDE	<i>"si hago lo que tiene que hacer una generalista me he quedado hasta tarde, no está en mi contrato porque me encuentro sola en la zona y no ha sido remunerado ni en tiempo ni dinero"</i>	NO RESPONDE	<i>"Opino que hay un sin número de actividades que no le corresponden a la practicante de selección, no hay claridad de las funciones de la practicante con las de la generalista, que le han recargado como por ejemplo cotizaciones de restaurantes, visitar universidades para hacer reclutamiento de personal, enviar</i>	NO RESPONDE	<i>"No considero que las actividades que realizó están dentro del Área al cual asisto"</i>

				<p><i>proveeduría a cada una de las zonas, empacar uniformes, entre otras que no me acuerdo en el momento "</i></p>		
<p>7- ¿Cree usted que es importante la implementación de un manual de funciones y procedimientos dentro de la empresa?</p>	<p><i>"Si es muy importante la implementación de un manual de funciones, dado que un aprendiz, en este caso, no está involucrado o no tiene el conocimiento del mundo laboral, entra a una organización con muchos vacíos, que se pueden llenar con un manual de funciones o una</i></p>	<p><i>"Es de vital importancia implementar un manual de funciones para este cargo así no se pasan por encima de uno, bajo esos fundamentos uno no se sale cumple a cabalidad estas funciones, es una opinión muy personal, si otra persona le dice a uno que haga cosas que no estén</i></p>	<p><i>" Es importante para dejar claro cuáles son las funciones de la generalista y cuáles son las de la practicante porque a veces son las mismas tareas, me he quedado tarde haciendo cosas para poder cumplir"</i></p>	<p><i>"Para mí es muy importante la implementación de un manual de funciones para la practicante del área comercial debido a que da claridad a las responsabilidades que se tienen en el cargo "</i></p>	<p><i>"SI, Para mí personalmente es muy importante que implementen un manual de funciones ya que a los aprendices les recargan muchas actividades que no son propios de ellos"</i></p>	<p><i>"Si sería bueno, ya que así se permite adaptar correctamente los intereses de la compañía. Esto serviría para tener un "mecanismo de consulta" permanente por parte de los colaboradores, además, claridad al momento de ejecutar sus actividades. Es como facilitar un</i></p>

	<i>buena inducción"</i>	<i>estipuladas dentro del manual de funciones uno puede decir que esas funciones no corresponden al cargo"</i>				<i>poco más él trabajo al momento de llevar un control interno"</i>
8- ¿Qué carrera universitaria cursa usted en este momento?	<i>"Administración de empresas"</i>	<i>"Administración de empresas"</i>	<i>"Negocios internacionales"</i>	<i>"Psicología"</i>	<i>"Estoy realizando una tecnología en gestión del talento humano en el regional del Sena de Santander "</i>	<i>"Administración de empresas "</i>

Anexo 4 Bosquejo del manual de funciones para el practicante de gestión humana en el área de comercial, específicamente en selección de personal comercial.

CONTACTOS	¿CON QUIEN?	¿PARA QUE?	FRECUENCIA		
			Permanente	Ocasional	Espontánea
RELACIONES EXTERNAS	Aspirantes	Selección de personal para cargos que necesite la empresa	X		
	Central Truth	Antecedentes base de datos	X		
	Avanza	solicitud de examen medico	X		
	Alto	Solicitud verificación de antecedentes del personal que va a ingresar a la compañía	X		
	Cotizaciones	Se realizan cotizaciones con restaurantes para desayunos de fin de año para personal de tiendas ELA, Studio F			x
RELACIONES INTERNAS	Nomina	Incapacidades, reporte de tiempos y comisiones del personal de tienda de ELA	X		

		Y STUDIO F zona sur.			
	Contabilidad	Llevar firmados los anticipos y legalizaciones por las personas encargadas	X		
	Contratación	pasar paquetes de contratación de personal acto	X		
	Cedi	solicitud de uniformes para el personal nuevo o reposición de los mismos	X		
	Jefe de seguridad y salud en el trabajo	Solicitud de firmas para legalizaciones de las generalistas, firmas para examen medico	X		
	Pai	Entrega de paquetes de retiros con todos los documentos que requiere nomina	X		
	Presidencia	Firma para autorización de anticipos para desayunos navideños			x

	Directora de gestión humana	firmas para autorización de legalización y anticipos	X		
	Portería	Confirmar ingreso de personal que vaya a firmar contrato o entrevista	X		
	Recepción	Envió de documentos por TCC, ingreso de personal	X		
	Administradoras ELA y Studio F	llamar para verificar documentación de retiros, programar entrevista para el segundo filtro, reposición de personal	X		
	Jefes de zona	Enviar información de personal que ingresa a tienda		x	
	Generalistas	Comunicación constante para el procedimiento de anticipos y legalizaciones.			
	Servicios generales	separar salas, equipos, minutos.	X		

	Jefe de selección comercial	Seguimiento a legalizaciones y anticipos, tareas.	X		
	Informática	Reportar daños de equipos o pedir pc para personal nuevo			x

FUNCIONES /ACTIVIDADES DEL CARGO

Tareas principales (Tareas realizadas con regularidad que conforman las características esenciales de la posición)

1-Seguimiento al proceso de selección desde el análisis de mercado hasta el proceso de reclutamiento y selección: seleccionar hojas de vida que cumplan con los requisitos sugeridos por la compañía, llevar control de cuantas hojas de vida ingresan, cuantas son descartadas, llamar el personal y agendar cita para entrevista con la psicóloga y administradoras de tienda.

2-Programar pruebas psicotécnicas y estudio de seguridad: Se le envía al personal que pasa el primer filtro con la psicóloga instructivo de pruebas psicotécnicas dependiendo del puesto de trabajo (ASESOR, AUXILIAR DE VENTA, ADMINISTRADORA, CAJERA) seguido a ello se solicita estudio de seguridad después de haber recibido el visto bueno de la administradora de tienda (ALTO, INSPECTOR, LATF)

3-Enviar solicitud de examen médico: Enviar solicitud de examen médico Al centro avanza, del personal que ha sido acto para iniciar proceso de contratación.

4-Diligenciar ficha de contratación: se digita información del candidato seleccionado.

5-ARL-CONTRATACION: Pasar a la persona encargada de afiliación de ARL y EPS documentos (ficha contratación y cedula) con un día de anticipación para hacer la afiliación a EPS, ARL, Fondo de pensiones, seguido a ello pasar paquete de contratación a la persona encargada (ficha de contratación, hoja de vida, estudio de seguridad, laft, resultado de pruebas, examen médico, diploma de

bachiller, cedula) después citar al personal a la firma del contrato.

6-Retiros de personal: Las personas que renuncian se les debe arma un paquete de retiro, donde se diligencia un formato que nomina que facilita donde la practicante debe diligenciar la ficha con los datos de la persona que renuncia (día de ingreso, día de retiro, tienda , encargada de tienda, nombre, cedula) la administradora debe adjuntar en un archivo de documentación completa de la persona que renuncia a la compañía, seguido a ello se pasa al PAI para que lo haga llegar a nomina, si los tiempos y comisión están mal diligenciados se debe llamar a la jefe de tienda para que los organice, después se pasa al área de nómina para poder hacer el respectivo pago de comisiones, tiempos, liquidaciones para ello se solicita : carta de renuncia, carta de aceptación, tiempos, comisión, examen médico, paz y salvo

7-Patinar con legalizaciones y anticipos: Estar pendiente de las legalizaciones que envían las generalistas de las diferentes zonas para que puedan ser revisadas y firmadas por la jefe de seguridad y salud en el trabajo como primer filtro, seguido a ello llevar a la bandeja de entrada de la directora de gestión humana para que lo firme y apruebe, al finalizar se lleva a contabilidad para legalizar proceso, si alguna legalización se vence las generalistas deben enviar un correo a la jefe de contabilidad explicando lo sucedido para continuar con el proceso.

Imprimir los anticipos de las generalistas de todas las zonas para que les puedan consignar el dinero ya sea para viajes, alimentación, fiestas de cumple años del personal de tiendas, etc. El jefe del área de selección comercial junto con la directora son las que aprueban estos gastos para ser llevados a contabilidad.

8-kaptus: Se ingresa a la plataforma de control remoto para poder digitar datos sociodemográficos de la persona que queda seleccionada al cargo, con el fin de calificar las pruebas psicotécnicas, y ver el estado de requisición de la persona.

Tareas secundarias (tareas realizadas regularmente además de las tareas principales, pero que no determinan el carácter esencial de la función)

9-Entrega de dotación al personal que ingresa a tienda: se solicita por medio de un formato a la persona encargada uniformes del personal que ingresa y reposición, diligenciar formato de soporte de entrega.
10-Descartados: Actualizar ficha de Excel de personas que han sido descartados en el proceso de selección para compartir información con magneto, para que estas personas no vuelvan a ser citados a una próxima entrevista.
11-Llamar administradora de tienda: Se llama a la administradora de la tienda, que tenga pendiente una requisición, para que esta realice el segundo filtro, la entrevista para que dé el visto bueno si la candidata es elegida por la administradora pasa a proceso de contratación.
12-Enviar correo para ingreso de personal: se envía programación del personal que va a ingresar a proceso de selección y personas que firman contrato estas deben ser reportadas por medio de un correo electrónico a el jefe de seguridad y guardas de seguridad.
13-Separar sala para proceso de selección masivo: con una semana de anticipación se debe separar salón en el área de servicios generales, para proceso de selección que se realiza de tres a cuatro días a la semana todo el día de 8 a 12 am y de 2 a 5 pm .
14-Recibir el personal en recepción, acompañar personal a la salida: ingresar personal y ubicar en la sala que se había separado con anticipación, pasar formato de actualización de datos a candidatos.
15-Kit de bienvenida: las personas que ingresan se les da un kit que contiene manual de self servicie, código de conducta, cuaderno, lapicero, espejo, se debe diligenciar formato como soporte que recibió el beneficio.
16-Apoyo de inducción corporativa: se da la bienvenida al personal presentando el video corporativo y las diapositivas donde está la historia , valores corporativos, competencias como está constituida la compañía, organigrama de la compañía, inducción de lavado de activos (sagrilaft), programación de capacitación seguridad y salud en el trabajo: El personal que es vinculado a la compañía debe recibir inducción administrativa, seguridad y salud en el trabajo y laft por parte del grupo de gestión humana.
Otras tareas (Tareas no realizadas con regularidad que son sin embargo parte del trabajo o tareas especiales)

<p>17-enviar material de reclutamiento a las zonas: Se envía a las generalistas de diferentes zonas n vinilos, display, afiches, red de arañas, check lis, formatos de actualización de datos: se despacha con el camión o TCC, todo el material que requiere cada zona con la dirección, tienda, persona encargada etc., cuando autoriza la jefe del área de selección comercial</p>
<p>18-Cotizaciones: se llama a diferentes puntos de restaurantes de la zona sur (Cali, Tuluá, Buga, Palmira, Yumbo, Pasto e Ipiales, para conocer ofertas de desayunos navideños para todo el personal de tiendas como medio de motivación a la temporada de Diciembre.</p>
<p>19- Visitar universidades: Se visitan varias universidades, academias, puntos estratégicos de la ciudad con el objetivo de reclutar personal para temporada de Diciembre.</p>
<p>20- Enviar Proveeduría: se envía material de oficina a todas las generalistas de cada zona según lo sugerido (ganchos, borradores, pegaste, tijeras, etc.)</p>
<p>21- Desplazamiento: diferentes áreas cuando la jefe del área comercial lo requiere.</p>

Anexo Perfil de cargo y manual de funciones Studio F .

STFGROUP S.A.	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA FORMATO DE PERFIL DE CARGO	FT-GC-012
I. IDENTIFICACIÓN DE CARGO		
NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR DE GESTION HUMANA	
DEPARTAMENTO:	GESTION HUMANA	
ÁREA:	GESTION HUMANA COMERCIAL	
# DE PERSONAS BAJO SU MANDO		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	JEFE DE GESTION HUMANA COMERCIAL	
II. MISIÓN DEL CARGO		
Realizar actividades de apoyo en el desarrollo de los procesos de Gestión Humana Comercial a través de la colaboración eficiente en los subsistemas que lo integran.		
III. REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO		

III. REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO						
A. INFORMACIÓN PERSONAL						
Edad						
Sexo	Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
Estado Civil	Soltero	<input type="checkbox"/>	Casado	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input checked="" type="checkbox"/>
B. FORMACIÓN ACADÉMICA						
ESTUDIOS REQUERIDOS			PROGRAMA			
Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>					
Estudiante Universitario	<input type="checkbox"/>					
Técnico	<input checked="" type="checkbox"/>					
Tecnólogo	<input type="checkbox"/>					
Profesional	<input type="checkbox"/>					
Especialización	<input type="checkbox"/>					
Cursos de Educación Continuada	<input type="checkbox"/>					
Cursos de Capacitación Empresarial	<input type="checkbox"/>					
C. FORMACIÓN DE IDIOMA EXTRANJERO (Fuera del Nativo y que lo domine más de un 70%)						
Inglés	<input type="checkbox"/>	Alemán	<input type="checkbox"/>	Italiano	<input type="checkbox"/>	
Francés	<input type="checkbox"/>	Otros Estudios	<input type="checkbox"/>	Cuál?	<input type="checkbox"/>	
D. HABILIDAD INFORMÁTICA REQUERIDA						
Sistema Operativo (Windows)	<input checked="" type="checkbox"/>	Internet	<input checked="" type="checkbox"/>			
Procesador de palabras (WORD)	<input checked="" type="checkbox"/>	Correo Electrónico	<input checked="" type="checkbox"/>			
Hoja de Cálculo (EXCEL)	<input checked="" type="checkbox"/>	Sistema Uno 5,0 (NÓMINA)	<input type="checkbox"/>			
Presentaciones (POWER POINT)	<input type="checkbox"/>	Sistema Uno Enterprice	<input type="checkbox"/>			
Manejador de Proyectos (PROJECT)	<input type="checkbox"/>	Sistema Uno 8,5 (POS)	<input type="checkbox"/>			
Manejador Bases de Datos (ACCESS)	<input type="checkbox"/>	Otro Cual?	<input type="checkbox"/>			
Elaboró:		Revisó:		Página 1 de 2		
Jefe de Gestion Humana Comercial						
Aprobó:		Fecha de Actualización:				

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA

FORMATO DE PERFIL DE CARGO

E. EXPERIENCIA

TIEMPO DE EXPERIENCIA

No requiere 6 meses a 1 año 1 a 3 años 3 a 5 años 5 años en adelante

TIPO DE EXPERIENCIA (Sector)

Textil y/o Confección Retail Manufactura Otros

Cuál?

 Experiencia en call center o empresas de
empresas de empleos temporales

HABILIDADES Y DESTREZAS

ORGANIZACIONALES

Valorando al Cliente

Alineando los resultados

Avanzando creativamente

Total Look

TÉCNICAS

relaciones interpersonales

Vocacion de servicio

Trabajo bajo presión

Comunicación

agilidad

Elaboró:

Jefe de Gestion humana comercial

Revisó:

Fecha de Actualización:

Aprobó:

STFGROUP S.A.	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA	FT-GC-
	FORMATO DE FUNCIONES DE CARGO	

I. IDENTIFICACIÓN DE CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR DE GESTION HUMANA
DEPARTAMENTO:	GESTION HUMANA
ÁREA:	GESTION HUMANA COMERCIAL
# PERSONAS BAJO SU MANDO:	0
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	JEFE DE GESTION HUMANA COMERCIAL

II. MISIÓN DEL CARGO
Realizar actividades de apoyo en el desarrollo de los procesos de Gestión Humana Comercial a través de la colaboración eficiente en los subsistemas que lo integran.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
RESPONSABILIDADES GENERALES	
Cumplir las normas disciplinarias definidas por la compañía.	Guardar la debida reserva de la información conocida en su cargo.
Cumplir el reglamento interno del trabajo.	Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato.
Mantener Limpio y Ordenado el puesto de trabajo.	

RESPONSABILIDADES DEL CARGO
Citar diariamente personal para proceso de selección. Grupo minimo de 70 personas
Validar el ingresos de personal nuevo a tiendas, generar el reporte a generalisyas y Jefe de Gestion Humana Comercial
Apoyar la entrega de dotación personal nuevo y reposicion
Imprimir los formatos de selección y entrega de dotacion e induccion y llevar el respectivo archivo
Realizar el Indicador de efectividad de reclutamiento y selección
Citar al personal a exámenes medicos y contratación
Recibir el personal de inducción
Programar pruebas psicotecnicas
Apoyar actividades de binestar

SEGUIMIENTO Y CONTROL	
INDICADORES DEL CARGO	Numero de personas citadas/ Numero de personas que asisten
	Numero de personas que asisten/Numero de personas preseleccionadas

Elaboró: ora Comercial y Jefe de Gestion Humana cor	Revisó:	Página 1 de 2
Aprobó:	Fecha de Actualización:	

* Este formato es adecuado de los formatos CONADI

Nota. Los Estudiantes firmantes declaramos que conocemos y nos acogemos al reglamento de Modalidades de grado y al cronograma del proceso de trabajo de grado. Igualmente manifestamos que conocemos la normatividad de derechos de propiedad intelectual.

No se aceptarán formatos de inscripción que no estén debidamente diligenciados, extemporáneos o no firmados por los estudiantes.

Firmas:

Estudiante 1

Nombre: Diana Carolina Grisales Cifuentes

PARA SER DILIGENCIADO POR EL CENTRO DE INVESTIGACIONES.

Fecha de recepción: _____

Resultado de la solicitud:

Aprobado: _____ Aprobado con Recomendaciones: _____ No aprobado: _____

Fecha de resultado: _____