



**Diseño de manual de funciones para la empresa Taller Autowash Multiservicios S.A.S  
contribuyendo a sus indicadores de desempeño**

Andrés Felipe Cardona Lara

Trabajo de grado presentado para optar al título de Administrador de Empresas

Asesora

María Celene Vallejo Pérez, MBA

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Económicas  
Administración de Empresas  
El Carmen de Viboral, Antioquia, Colombia

2023

---

Cita

(Cardona Lara, 2023)

---

**Referencia**

**Estilo APA 7 (2020)**

Cardona Lara, A. F (2023). *Diseño de manual de funciones para la empresa Taller Autowash Multiservicios S.A.S contribuyendo a sus indicadores de desempeño* [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, El Carmen de Viboral, Colombia.



Biblioteca Seccional Oriente (El Carmen de Viboral)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## **Dedicatoria**

Dedico este logro a todas las personas en las que vive una parte de mí.

## **Agradecimientos**

Mis agradecimientos van dirigidos a Dios y mi familia que me brindaron la oportunidad de comenzar este proceso hace cinco años

A mi asesora de practica que me tuvo la paciencia suficiente y me enseñó el poder de la comunicación para mi vida profesional y personal.

A mis amigos que se convirtieron en mi familia durante este proceso, convirtiendo cada momento en algo inolvidable

A la universidad y docentes que aportaron los conocimientos necesarios para cumplir este maravilloso ciclo.

## Tabla de contenido

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Resumen .....                         | 9  |
| Abstract .....                        | 10 |
| Introducción .....                    | 11 |
| Recuento histórico y trayectoria..... | 12 |
| Objeto social.....                    | 12 |
| Estructura organizacional.....        | 14 |
| Análisis sectorial, PESTEL.....       | 15 |
| Análisis político .....               | 16 |
| Análisis económico.....               | 17 |
| Análisis socio-cultural .....         | 18 |
| Análisis tecnológico.....             | 19 |
| Análisis ambiental.....               | 19 |
| Análisis legal.....                   | 19 |
| 2. Antecedentes .....                 | 21 |
| Antecedentes históricos.....          | 21 |
| Situación actual .....                | 21 |
| Referentes del medio.....             | 22 |
| 3. Problemática y problema.....       | 23 |
| Pregunta problema.....                | 24 |
| 4. Justificación.....                 | 25 |
| Importancia para la empresa .....     | 25 |
| Importancia para la universidad ..... | 25 |
| Importancia para el practicante ..... | 25 |
| 5. Objetivos .....                    | 27 |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| General .....                       | 27 |
| Específicos .....                   | 27 |
| 6. Delimitaciones o alcances .....  | 28 |
| Temporal .....                      | 28 |
| Espacial .....                      | 28 |
| Académico.....                      | 28 |
| 7. Marco referencial .....          | 29 |
| Marco teórico .....                 | 29 |
| Marco Normativo .....               | 32 |
| Marco Conceptual .....              | 36 |
| 8. Metodología .....                | 37 |
| 9. Administración del Proyecto..... | 43 |
| Recursos Disponibles .....          | 43 |
| 10. Cronograma de actividades ..... | 44 |
| 11. Resultados .....                | 45 |
| Objetivo 1.....                     | 45 |
| Objetivo 2.....                     | 47 |
| Objetivo 3:.....                    | 58 |
| 12. Conclusiones .....              | 60 |
| 13. Recomendaciones.....            | 61 |
| Referencias .....                   | 62 |
| Anexos.....                         | 63 |

**Lista de tablas**

Tabla 1 Normograma sector automotriz.....32

Tabla 2. Lista de colaboradores del Taller Autowash Multiservicios S.A.S .....46

Tabla 3 Rangos salariales.....58

## Lista de figuras

|  |    |
|--|----|
| Ilustración 1 Instalaciones de servicio sede Rionegro .....                                  | 13 |
| Ilustración 2: Estructura organizacional centrada en lo técnico.....                         | 14 |
| Ilustración 3. Estructura organizacional propuesta .....                                     | 14 |
| Ilustración 4: Plataforma filosófica de la empresa .....                                     | 15 |
| Ilustración 5. Infografía sector transporte y de vehículos .....                             | 16 |
| Ilustración 6. Espina de pescado, Ishikawa método estratificado .....                        | 23 |
| Ilustración 7: Metodología diseño manual de funciones.....                                   | 38 |
| Ilustración 8: Estructura entregable sobre el manual de funciones .....                      | 39 |
| Ilustración 9: Ficha de caracterización .....  | 41 |
| Ilustración 10: Diagrama de Gantt, cronograma de actividades del proyecto .....              | 44 |
| Ilustración 11 Cuestionario primera sección datos básicos.....                               | 48 |
| Ilustración 12 cuestionario segunda sección relaciones directas e indirectas del cargo ..... | 49 |
| Ilustración 13 Cuestionario tercera sección EPP.....   | 50 |
| Ilustración 14 cuestionario percepción implementación manual de funciones.....               | 51 |
| Ilustración 15 organigrama 2023 Taller Autowash Multiservicios S.A.S .....                   | 52 |
| Ilustración 16 ficha de caracterización primero nivel jerárquico .....                       | 53 |
| Ilustración 17 ficha de caracterización segundo nivel jerárquico .....                       | 54 |
| Ilustración 18 ficha de caracterización tercer nivel jerárquico .....                        | 55 |
| Ilustración 19 Ficha de caracterización cuarto nivel jerárquico.....                         | 56 |
| Ilustración 20 ficha de caracterización staff.....   | 57 |
| Ilustración 21 inicio plataforma BUK para administrador.....                                 | 59 |
| Ilustración 22 Interfaz plataforma .....   | 63 |
| Ilustración 23 Cuestionario en línea, hojas de vida.....                                     | 64 |
| Ilustración 24. Entrevista equipo colaboradores .....  | 70 |

## **Resumen**

Este trabajo de grado se enfoca en el análisis y la importancia de un Manual de Funciones en el contexto de un taller de mecánica automotriz. La eficiencia, la calidad de servicio y la seguridad son factores críticos en este entorno altamente especializado, y un Manual de Funciones sólido emerge como una herramienta esencial para lograr estos objetivos.

En este estudio, se examinan en detalle los componentes clave de un Manual de Funciones específico para talleres de mecánica automotriz. Se explora cómo este documento define roles y responsabilidades dentro del taller, brindando claridad y estructura a la organización. Además, se analiza su impacto en la formación y el desarrollo del personal, contribuyendo a la competencia y la seguridad de los empleados en un entorno de trabajo dinámico.

En resumen, este estudio arroja luz sobre la relevancia de un Manual de Funciones en talleres de mecánica automotriz y ofrece recomendaciones prácticas para su desarrollo y gestión efectiva. El objetivo final es contribuir al crecimiento y la excelencia de este sector, beneficiando tanto a los propietarios de talleres como a los clientes que confían en sus servicios de mantenimiento y reparación.

*Palabras clave:* manual de funciones, evaluación de desempeño, industria automotriz, procesos, eficiencia, organización, colaboradores

## **Abstract**

This degree work focuses on the analysis and importance of a Function Manual in the context of an automotive mechanic shop. Efficiency, service quality and safety are critical factors in this highly specialized environment, and a solid Job Manual emerges as an essential tool to achieve these objectives.

In this study, we examine in detail the key components of a job manual specific to automotive repair shops. It explores how this document defines roles and responsibilities within the shop, providing clarity and structure to the organization. In addition, its impact on staff training and development is analyzed, contributing to employee competence and safety in a dynamic work environment.

In summary, this study sheds light on the relevance of a Job Manual in automotive repair shops and offers practical recommendations for its development and effective management. The ultimate goal is to contribute to the growth and excellence of this sector, benefiting both workshop owners and the customers who rely on their maintenance and repair services.

*Keywords: function manual, performance evaluation, automotive industry, reprocesses, efficiency, organization, collaborators.*

## Introducción

En el dinámico y competitivo entorno de la **industria automotriz**, la eficacia y la eficiencia son factores fundamentales para el éxito de cualquier empresa de mecánica automotriz. Estas empresas se enfrentan a desafíos constantes relacionados con la tecnología en constante evolución y las expectativas cada vez más altas de los clientes en cuanto a **calidad y servicio**. En este contexto, la implementación de un Manual de Funciones sólido y bien estructurado se convierte en un componente esencial para la gestión y el funcionamiento efectivo de un taller automotriz.

El presente trabajo de grado se adentra en la importancia y la relevancia de un **Manual de Funciones** en el contexto de un taller automotriz. Lo que permitirá no solo proporciona una estructura organizativa sólida, sino que también se promueve la claridad en la comunicación y la coordinación, teniendo en cuenta que todos los colaboradores sabrán exactamente cuáles son sus funciones y responsabilidades, reduciendo así la duplicidad de esfuerzos y **minimiza los errores** y reprocesos. Además, esta claridad contribuye a una mayor motivación y satisfacción laboral al brindar a los empleados un sentido de propósito y dirección en su trabajo diario.

Además, analizaremos cómo un Manual de Funciones bien elaborado contribuye a la **toma de decisiones** informadas y al logro de los objetivos organizativos. Al tener una visión clara de las responsabilidades y las áreas de competencia de cada miembro del equipo, los gerentes y propietarios pueden asignar tareas de manera estratégica, **evaluar el desempeño** y tomar decisiones basadas en datos con el objetivo de mejorar la eficiencia y la rentabilidad del taller.

## 1 Contexto de la organización

### Recuento histórico y trayectoria.

El **Taller Autowash Multiservicios S.A.S** es una empresa de carácter familiar que se encuentra en el mercado desde 1990 para una trayectoria de 33 años. Inicia sus operaciones bajo la razón social CARVAL, una unión entre el socio fundador José Pablo Cardona Valencia y siete de sus hijos. Para 1998 se disuelve y es registrada en la Cámara De Comercio del Oriente Antioqueño (CCOA), por parte del séptimo de los hijos, Héctor Antonio Cardona Ciro como persona natural y bajo el nombre comercial Taller Autowash. Desde este momento comenzó la expansión de la empresa y este se mantiene en la Gerencia General del negocio.

A partir del 2000 Autowash comienza a obtener reconocimiento en el municipio y crea *alianzas estratégicas* con clientes como Renting de Colombia y entidades públicas del Oriente las cuales se indican más adelante; gracias a esto la expansión fue cada vez más acelerada, que para el 2015 abrió las puertas de una segunda sede ubicada en el mismo sector y para marzo del 2018, por las exigencias del mercado la persona natural es convertida en una Sociedad Anónima Simplificada (SAS).

La empresa cuenta con un total de **5 sedes**, demostrando con esto su alta calidad en el servicio y el compromiso que tiene con sus clientes lo cual ha favorecido el desarrollo del mercado. En **oriente antioqueño** existen 3 sedes, ubicadas en la zona céntrica del municipio de **Rionegro**. Además, para cubrir la demanda de su cliente más potencial (Renting de Colombia con el parque automotor de Localiza), en el 2022 se dio la apertura de un nuevo local ubicado en el **área metropolitana del Valle de Aburrá**, en la **calle Colombia** de la ciudad de Medellín. En febrero de 2023 se realiza la apertura de una nueva sede ubicada en la avenida el **Poblado** de la ciudad de Medellín.

### Objeto social

El Taller Autowash Multiservicios SAS pertenece a la industria automotriz en el sector servicios con el código CIU 4520 el cual hace referencia al mantenimiento y reparación de vehículos automotores como se ilustra en la imagen 1 de los puntos de servicio. Dentro de sus **principales productos y/o servicios** se pueden encontrar 3 líneas.

## Ilustración 1 Instalaciones de servicio sede Rionegro



**Fuente.** Compilación de imágenes brochure Taller Autowash, 2021.

**Línea mecánica rápida:** incluye servicios como cambio de aceite y filtros, revisión y mantenimiento de frenos, cambio de llantas, alineación, balanceo, mantenimiento de sistema eléctrico, mantenimiento de aire acondicionado, revisión de niveles.

**Línea mecánica especializada:** se ofrecen servicios como reparación de motor, reparación de caja de velocidades, puesta a punto, limpieza y calibración de inyectores y reparación sistema de suspensión.

**Línea estética automotriz:** se manejan los servicios de latonería, pintura, polichada, lavada sencilla, lavada completa, alistada.

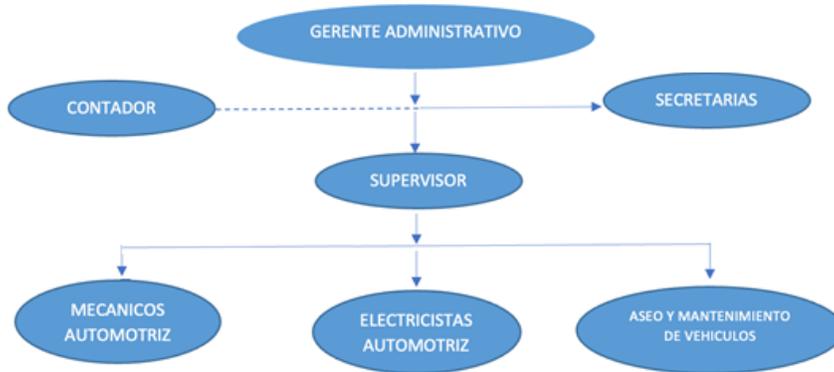
Actualmente el Taller Autowash Multiservicios S.A.S presta sus servicios por medio de **contrataciones privadas** a empresas como: Avícola de Colombia (AVINAL), Aerovías del Continente Americano (AVIANCA), Flota Córdoba, Flota el Carmen, Sotraretiro, Transunidos, Renting de Colombia, la cual administra el parque automotor de empresas como Bimbo, Ramo, Nacional de Chocolates, Novaventa, Nutresa Localiza y toda persona natural.

También, la empresa por medio de licitaciones públicas ha prestado el servicio a diferentes entidades como: E.S.E Hospital San Juan de Dios del Santuario, E.S.E Hospital San Juan de Dios de Rionegro, E.S.E Hospital José María Córdoba de Concepción, Alcaldía de Concepción, Alcaldía de Abejorral, Alcaldía de Sonsón, Alcaldía de Rionegro, Alcaldía de el Santuario, Alcaldía de Granada, Alcaldía de Entrerrios, Empresa de Servicios Públicos del Municipio de el Santuario E.S.P, Empresa de Seguridad del Oriente (ESO), Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y el Comando Aéreo de Combate (CACOM).

## Estructura organizacional

El taller inicia de una forma familiar con roles que están esencialmente concentrados en los temas operativos por lo que el organigrama inicial atiende especialmente las necesidades que se centran en la prestación de servicio como se puede ver en la imagen 2.

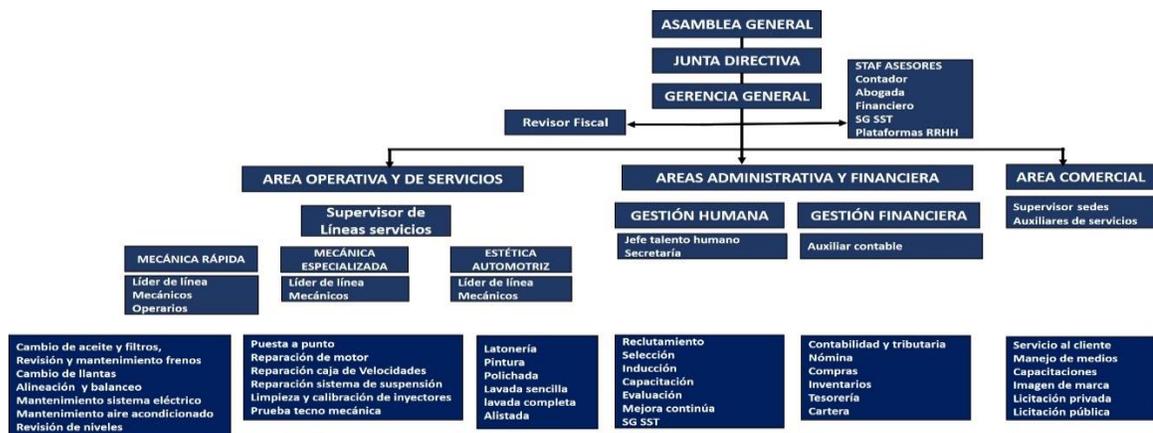
Ilustración 2: Estructura organizacional centrada en lo técnico



**Fuente.** Archivo certificación de calidad, ICONTEC 2010.

Para la realización de esta práctica se propone un cambio en el que se observan los procesos desde las actividades administrativas, financieras, operativas y de mercadeo como se puede observar en la imagen 3. De este modo se puede aprovechar de mejor forma los actuales puestos de trabajo evitando la duplicidad de labores y mejorando en la división de trabajo, lo cual deberá traducirse en un ambiente de trabajo más claro, roles bien definidos y estrategias para el control de desempeño y productividad con actividades por áreas.

Ilustración 3. Estructura organizacional propuesta



**Fuente.** Elaboración propia

El área que se busca impactar es la de talento humano para el perfeccionamiento de las prácticas relacionadas con el personal que permita mayor motivación y optimización en el desempeño del mismo.

Direccionamiento estratégico

En cuanto al su **direccionamiento estratégico**, está centrado en una filosofía familiar, enfoque progresista e innovador siempre en la búsqueda de la calidad en los servicios que ofrecemos. Buscando el bienestar de nuestros clientes y colaboradores por medio del respeto, la honestidad y el compromiso.

Ilustración 4: Plataforma filosófica de la empresa



**Fuente.** Archivo certificación de calidad, ICONTEC 2010.

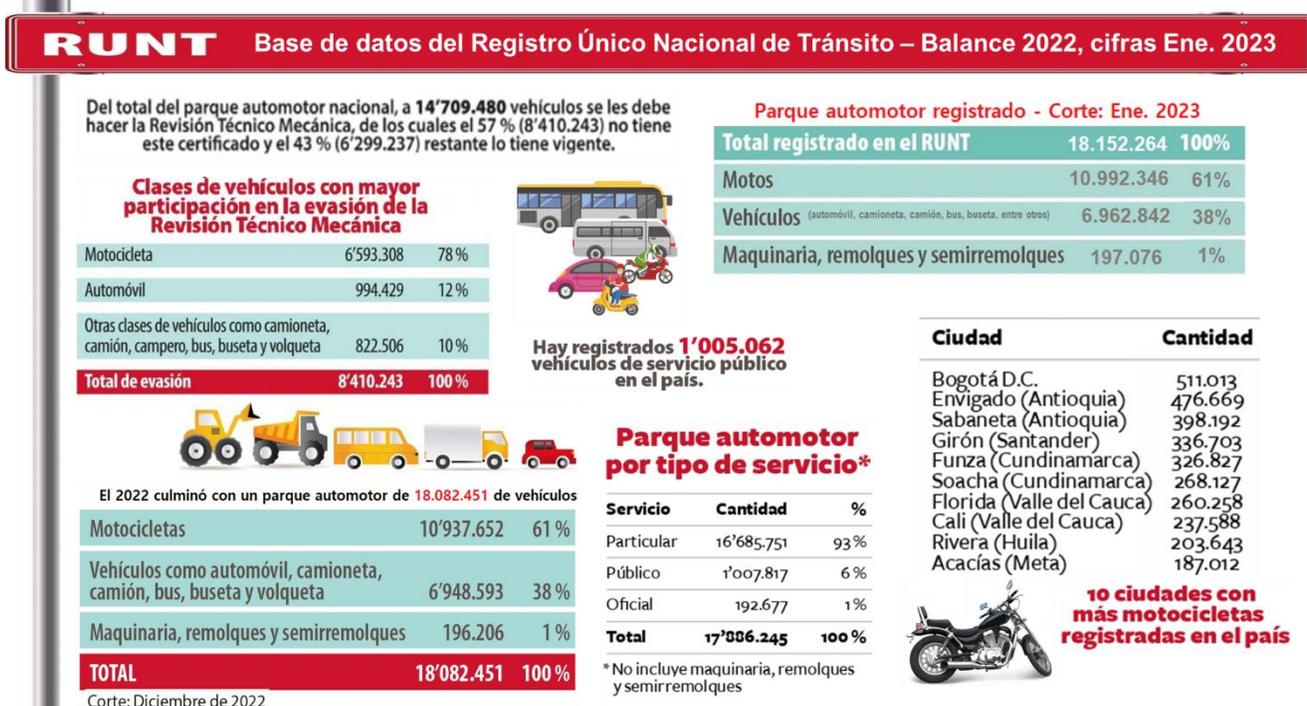
### **Análisis sectorial, PESTEL**

El taller se encuentra situado en el **sector servicios, subsector automotriz** en función de los cuales se ha generado su apogeo y crecimiento. A continuación, se buscará plasmar y describir los datos mas importantes de los factores políticos, económicos, socio culturales, tecnológicos, ecológicos y legales que afectan esta industria y sus servicios.

El sector de tránsito y transporte cuenta con cifras consolidadas sobre el crecimiento del parque automotor, registro de licencias de conducción, trámites, matriculas iniciales, entre otros. El **Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT) integra**, bajo su modelo de operación, a actores particulares y gubernamentales, quienes proveen información del Sector a la plataforma en tiempo

real en un esquema de corresponsabilidad, lo cual asegura la trazabilidad y administración de los datos.

Ilustración 5. Infografía sector transporte y de vehículos



**Fuente.** Adaptación infografías RUNT disponibles en el portal

### Análisis político

La situación política del país refleja para los sectores de la economía **incertidumbre** frente al **cambio de gobierno** en agosto del 2022 pasando de ideologías de derecha a izquierda, partiendo de esto se han estructurado diferentes **cambios normativos**, como la reforma tributaria, cambios laborales, de permisos, entre otros. El sector al que pertenece la compañía no genera cambios significativos, pues las principales afectaciones se dirigen a multinacionales, empresas ubicadas en zonas francas y que produzcan productos ultra procesados. En relación a las **formas de contratación, reporte de nóminas, SG SST y jornadas laborales**, es un aspecto que se debe revisar de la mano de abogados para no incurrir en sanciones. En esto se busca reducir la informalidad y garantizar las coberturas en prestaciones sociales, empleos dignos y reducción del desempleo.

La política de gobierno está en revisión de asuntos como la movilidad, el control en la renovación de pólizas SOAT, pago de peajes, proceso para la renovación de las licencias de conducción, cultura vial, promoción y prevención ambiental, centralización de las estadísticas relacionadas con el sector, renovación tecno mecánica, manejo de multas, sanciones y foto multas. Por otro lado, las políticas de fijación de precios del petróleo y su derivado, la importación de repuestos y las dinámicas de la oferta y demanda de vehículos constituye un elemento de estancamiento por el retraso en la llegada de nuevos y el encarecimiento de las segundas.

Como otro punto importante y teniendo en cuenta que la empresa se mueve en el sector público en los diferentes municipios del oriente antioqueño, el cambio de gobierno que se espera para el 2024 genera cierta inestabilidad para la compañía, ya que se disminuye la contratación, además que no se tiene certeza del funcionamiento de las administraciones que continúen en los diferentes municipios y entidades públicas con las cuales se tiene relación. Se plantean cambios en el **Registro Nacional de Proponentes, RNP** con lo cual las licitaciones públicas se dividen para montos grandes y de menor cuantía donde se espera brindar la oportunidad a empresas nacientes como una estrategia para generar músculo financiero.

### *Análisis económico*

Colombia sigue padeciendo diferentes problemas económicos debido a factores internos y externos, por una parte se está viviendo uno de los **índices de inflación más altos** en dos décadas; el último reporte suministrado por el DANE para enero de este año se posicionó en un **13,25%** sumado la volatilidad del dólar, lo que nos ha arrojado un aumento de los precios en repuestos y suministros de un 35%, esto según el Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVI) la cual se encarga del desarrollo de diferentes productos y servicios para la industria automotriz en Colombia.

Son varios los factores que generan el aumento en los suministros de la industria automotriz entre ellos la guerra que aún existe entre Rusia y Ucrania, ya que en estos países se generan parte de los insumos, seguido a esto se evidencia que el aumento del dólar en el país afecta al precio de los insumos importados directamente de los fabricantes de vehículos sin contar el aumento de los precios en los materiales para la fabricación de los mismos.

En el caso del oriente antioqueño tiene puntos fuertes para el desarrollo económico, entre ellos podemos notar que la subregión ocupa el tercer puesto en niveles de desempleo de todo el

departamento, con un porcentaje del 6.8% y gracias a otros aspectos como la diversidad en su estructura económica desarrollando actividades agropecuarias, comerciales, mineras, turísticas, comunicaciones y energía entre otras la convierte en la segunda **subregión con mayor aporte económico** para el departamento de Antioquia.

En la **industria automotriz** se observa un panorama alentador, ya que actualmente según la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI y el RUNT para el 30 de septiembre de 2022 se registraron 6.894.138 vehículos representando el **39% del parque automotor del país**, cifras de la Asociación Nacional de Movilidad Sostenible – ANDEMOS, muestran un aumento del 4.8% respecto 2021 en las matriculas de vehículos nuevos, un total de 262.595 en unidades nuevas. Esta también reporta un incremento en la compra de vehículos con cero y bajas emisiones en el país teniendo un aumento del 92.8% en la compra de los diferentes tipos de vehículos híbridos y eléctricos, ocupando así el tercer puesto en Latinoamérica con un total de 21.579 unidades. Esto nos demuestra el cambio que se está generando en la cultura del país en cuanto a **conciencia ambiental** y como la industria debe adoptar estos cambios.

FENALCO reveló que para el 2022 el Oriente Antioqueño se posicionaba como la segunda economía más importante de Antioquia, además la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño - CCOA registró para el 2022 un aumento del 10,2% en las renovaciones del registro mercantil para un total de 29.778, demostrando así que cada vez son más las empresas que ingresan a la región, convirtiéndose en potenciales clientes para el taller.

### ***Análisis socio-cultural***

Debido a la expansión geográfica del **área metropolitana** de Medellín, la proximidad con el aeropuerto, el desarrollo de la zona franca y los túneles que conectan con **oriente**, se ha propiciado un alto intercambio cultural, la llegada de turistas, el desarrollo urbano y crecimiento demográfico que favorecen las oportunidades de emprender.

Según datos del DANE, para el 2020 el oriente antioqueño contaba con una población total de 695.596 habitantes, además en comparación con todas las subregiones del departamento, el oriente es un gran referente económico para el departamento, ya que en muchos aspectos económicos y sociales solo es superada por el área metropolitana del Valle de Aburrá, siendo la segunda subregión con menor pobreza en el departamento, al igual que la segunda subregión con mejor calidad de vida.

Se puede tener en cuenta que el oriente siempre ha sido un **polo para el desarrollo económico**, esto debido a factores como su cercanía a el área metropolitana, los diferentes corredores viales como la autopista Medellín-Bogotá, el aeropuerto internacional José María Córdoba y los diferentes desarrollos en infraestructura del mismo.

### *Análisis tecnológico*

El sector automotriz cada vez crece con más rapidez y en ello se ven las mejoras en los vehículos que los fabricantes realizan cada año con el fin de **mejorar la experiencia del consumidor**, por eso la reparación se convierte cada vez más compleja y requiere equipos más automatizados y especializados en cada una de las necesidades de los vehículos.

La industria automotriz evoluciona en **conceptos funcionales** de los vehículos, formas de consumo de energía, reducción en la emisión y contaminación, vidrios resistentes, iluminación, equipos de georreferenciación y audiovisuales, silletería, accesorios, entre otros. Existe una ola de marcas que compiten con las que tradicionalmente se encontraban en el mercado.

Las empresas se **automatizan** en sus procesos administrativos por medio de medios tecnológicos para temas relacionados con facturación, contabilidad, manejo de personal, inventario, mejoras en los tiempos de respuesta, gestión de la información, etc.

### *Análisis ambiental*

Cada vez son más las regulaciones ambientales que existen en Colombia con la finalidad de proteger el medio ambiente y mejorar la calidad de vida, teniendo en

cuenta la naturaleza de la empresa, existen diferentes regulaciones para la adecuada disposición de los residuos peligrosos como los son aceites y combustibles, piezas y repuestos de vehículos, además de desechos orgánicos y convencionales como plásticos, papel, desechos orgánicos entre otros.

### *Análisis legal*

Para el funcionamiento del taller se incurre en un paquete específico de normas que se detallan en el marco referencial normativo. Además, debe cumplir con las normas:

**Empresariales.** En cuanto al registro en Cámara de Comercio con los respectivos códigos de actividad tributaria como SAS, permiso de suelos y libros de actas como oficiales.

**Tributarias y contables.** Implica el cumplimiento de las disposiciones de la DIAN para efectos de impuestos, declaraciones de renta e impuestos a cargo.

**Técnicas.** Específicas relacionadas con la actividad económica y permisos para la operación del negocio.

**Ambientales.** Referida a la mitigación de la contaminación, disposición de residuos y uso de recursos.

**Laborales.** La normatividad general, comprendida en el *código sustantivo del trabajo* donde se busca la justicia y buenas relaciones entre empleados y trabajadores, Decreto 1072 de 2015 sobre Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (*SGSST*) en el cual buscan la prevención de accidentes laborales, normas sobre acoso laboral, desconexión laboral, nómina electrónica, formas de contratación, entre otros.

## **2. Antecedentes**

### **Antecedentes históricos**

El Taller Autowash Multiservicios S.A.S es una empresa familiar de aproximadamente 33 años dentro de la industria, durante sus comienzos funcionaba principalmente con siete hermanos los cuales todos se encargaban a la reparación de vehículos automotores y en el área administrativa se contaba con una secretaria para temas de facturación y atención al cliente.

Para sus comienzos el mercado y la industria era un sector donde se predominaba la informalidad es por esto que las relaciones laborales se concretaban con contratos verbales indefinidos basados en los niveles de confianza y lazos sanguíneos.

Con la disolución de los siete hermanos, se consolidó el actual representante legal, Héctor Antonio Cardona Ciro como persona natural logrando con esto consolidar la compañía que hoy conocemos, generando además algunas alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas como lo fueron Renting de Colombia, el municipio de Rionegro, el E.S.E Hospital San Juan de Dios de Rionegro.

Durante el 2010 la compañía, aún actuando como persona natural, decide documentar sus procesos con la finalidad de acreditarse con el ICONTEC, permitiendo obtener en la actualidad una base para el proyecto que se está realizando. A partir de allí se generan áreas como la administrativa, financiera, técnica y de mercadeo, sin embargo cuenta con dificultades con la realización de las tareas por parte de los colaboradores ya que estas no se encuentran documentadas

Igualmente por normatividad del gobierno nacional, la compañía cuenta con un SGSST en el que se analizan las posibles problemáticas referentes a los riesgos físicos, mentales y emocionales que pueden sufrir los colaboradores dentro de la compañía mientras realizan sus labores.

### **Situación actual**

El Taller Autowash Multiservicios S.A.S no cuenta con un manual de funciones donde los empleados tengan el conocimiento tácito de sus roles y funciones dentro de la organización, durante el 2022 se evidenció un crecimiento esto debido al aumento de la demanda y el dinamismo del sector automotriz en la región y el país. Durante este periodo, no existían cargos más especializados, sin contar que los colaboradores en muchas ocasiones realizaban tareas cruzadas o en simultáneo generando así retrasos y reprocesos.

Luego de percibir el crecimiento que tuvo durante el 2022, el Taller Autowash Multiservicios S.A.S tomó la decisión de realizar mejoras y algunos cambios significativos en su área administrativa, entre estos observó la necesidad de separar las áreas en diferentes departamentos como los son recursos humanos, financiera, producción y ventas.

Se creará el manual de funciones con los diferentes perfiles para que los colaboradores tengan una mejor idea de cuales son sus roles y funciones, generando así un mayor compromiso y logrando así que la compañía genere evaluaciones a cada puesto para realizar mejoras continuas.

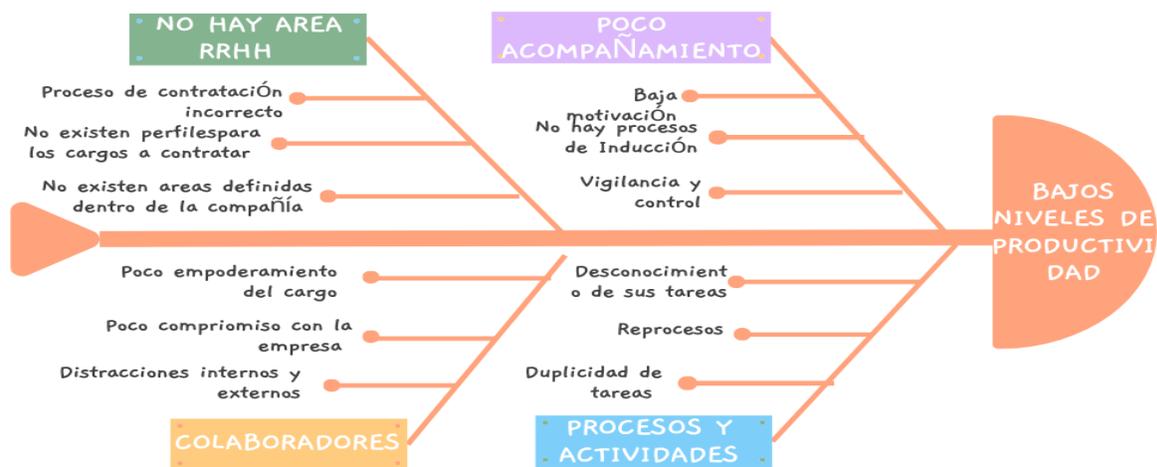
### **Referentes del medio**

La industria automotriz se ha basado principalmente en la informalidad y esto se evidencia principalmente en que las áreas administrativas se limitaban en un gerente, un administrador y un auxiliar administrativo, demostrando así en el manual de funciones para el TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ QUINCHO S.A donde los operarios y mecánicos son sus principales colaboradores.

### 3. Problemática y problema

Mediante el método de la observación, se logró percibir que el Taller Autowash Multiservicios S.A.S ha crecido en los últimos años con rapidez y con esto se ve obligada a realizar cambios en el manejo de sus colaboradores dedicados a las labores administrativas, ya que hasta el 2022 la empresa usaba métodos muy informales y primitivos en sus procesos de selección, capacitación y en la realización de los diferentes procesos, tareas y actividades realizadas por esto que en el último año y debido al incremento de labores administrativas hubo una disminución en la productividad de los colaboradores, contando con que no se tenía un registro de las funciones que cada puesto de trabajo debía realizar. Gracias a esto se realiza un diagrama Ishikawa estratificado o espina de pescado para analizar la problemática y sus diferentes causas.

Ilustración 6. Espina de pescado, Ishikawa método estratificado



**Fuente.** Elaboración propia

El Taller Autowash Multiservicios S.A.S evidencia las problemáticas que se registran en la figura 6 ya que durante mucho tiempo no existió un área de recurso humano estructurada, esto debido a la informalidad que se manejaba en el proceso de contratación, además la compañía no contaba con una división en sus áreas administrativas, teniendo en cuenta que existía un cruce de información y los colaboradores no conocen el perfil de su cargo al igual que el desconocimiento de sus responsabilidades y funciones específicas.

En la revisión de evidencias se observó poco acompañamiento que existía con los colaboradores por parte de la gerencia, ya que no se generaba el proceso de inducción de manera adecuada, donde el empleado conozca los procesos que debe realizar no solo en su puesto de trabajo, sino también para cualquier solicitud interna. Uno de los hallazgos fueron los bajos niveles de control y seguimiento debido a que no se asignan jefes en cada área los cuales puedan realizar un mejor supervisión sobre los colaboradores a su cargo.

Se realiza con esto una revisión de los procesos y actividades que existen dentro de la compañía, ya que se evidencian errores, duplicidad y reprocesos en algunas tareas, esto se deber principalmente a que dos o mas colaboradores realizan la misma actividad lo que dificulta realizar una evaluación objetiva y delimitar las responsabilidades, sobre todo cuando los resultados no son los deseados, en cuyo caso nadie que ser responsable.

El principal reto que tiene el Taller Autowash Multiservicios S.A.S es generar en sus colaboradores un mayor compromiso con la compañía, al igual que una mejor motivación y empoderamiento con respecto al puesto que pertenecen, estas últimas problemáticas evidenciadas se pueden generar debido a la ausencia de un área de recurso humano dentro de la compañía la cual se pueda encargar de garantizar el bienestar de los colaboradores y apoyarlos en sus puestos de trabajo y fuera de ellos.

### **Pregunta problema**

¿Cómo incide la ausencia de un manual de funciones en los bajos niveles de productividad de los colaboradores del Taller Autowash Multiservicios S.A.S?

## **4. Justificación**

### **Importancia para la empresa**

Como se mencionó en la problemática, el principal problema que posee actualmente el Taller Autowash Multiservicios S.A.S es la falta de claridad que tienen sus colaboradores con respecto a sus roles y funciones dentro de la organización, y es que como menciona Chuquicondor (2012). “La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa”.

Con el proyecto se busca generar una disminución en los tiempos de respuesta de cada colaborador en las diferentes tareas y procesos, evitando así reprocesos, posibilidad de realizar un mejor control y vigilancia, mejorar la comunicación entre colaboradores, mejorar la eficiencia y disminuir los errores. De igual manera podremos realizar una mejor distribución de las cargas laborales con el fin de

evitar altos niveles de estrés, ansiedad y frustración lo que puede ayudar a mejorar la motivación y el compromiso con la compañía.

### **Importancia para la universidad**

Actualmente la Universidad de Antioquia cuenta con gran reconocimiento a nivel nacional e internacional, esto gracias a que es una institución comprometida con la excelencia y el desarrollo de los estudiantes; logrando así entregar al mercado laboral, profesionales con las capacidades de análisis y conocimientos necesarios además de habilidades en comunicación y negociación que le permita atender las exigencias de las organizaciones del siglo XXI.

Por esto la universidad por medio de los convenios generados con las diferentes compañías del Oriente antioqueño permite generarse alianzas estratégicas para que sus futuros profesionales tengan posibilidades en realizar sus procesos de prácticas y generarse posibles empleos.

### **Importancia para el practicante**

Con el proyecto, el practicante mejorará sus habilidades y pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante su proceso de formación dentro de la Universidad de Antioquia, así mismo el practicante desarrollará experiencia para futuras oportunidades laborales brindándole así una mayor claridad y plasmando así sus habilidades, comportamientos, además de sus respuestas ante el trabajo en equipo y bajo presión.

La generación de un manual de funciones y procedimientos trae para la compañía algunas ventajas como: tener claro los niveles jerárquicos y su grado de autoridad, permiten que el colaborador conozca las labores a realizar según su cargo, facilita un estudio de los problemas que puedan presentarse, la delegación de labores es más estricta, los colaboradores tienen claras sus responsabilidades, así mismo mejora la relación entre los colaboradores.

## **5. Objetivos**

### **General**

Diseñar el manual de funciones para el Taller Autowash Multiservicios S.A.S que permita tener una mejora en los bajos niveles de productividad de la empresa

### **Específicos**

- Identificar la situación actual de los procesos que existen al interior de la compañía que permita aprovechar eficientemente las habilidades de los colaboradores y generar mayor compromiso de los mismos.
- Estructurar el manual de funciones y los indicadores de desempeño de los diferentes cargos para disminuir los bajos niveles de productividad presentados en el área administrativa de la compañía.
- Sistematización del manual en la plataforma BUK para realizar los procesos de evaluación, control, seguimiento y mejora continua.

## **6. Delimitaciones o alcances**

### **Temporal**

El desarrollo de la práctica tendrá un periodo de desarrollo de 6 meses, iniciando el 20 de diciembre de 2022 y culminando el 20 de junio de 2023.

### **Espacial**

La práctica se llevará a cabo en las diferentes sedes del Taller Autowash Multiservicios S.A.S ubicadas en el municipio de Rionegro y la ciudad de Medellín.

### **Académico**

La práctica académica se realizará durante el semestre 2023-1 comprendido desde el 01 de febrero de 2023 hasta el 19 de junio de 2023

Al final del proceso se entregará un manual de funciones que consta de estructura organizacional, ficha de caracterización de puestos y perfiles, indicadores de desempeño.

## 7. Marco referencial

### Marco teórico

La principal fuente de investigación fue: “La gestión del talento humano” por Idalberto Chiavenato (1999) de los cuales se realiza la extracción de algunos datos relevantes y se generan las siguientes conclusiones:

Chiavenato (1999) menciona que: “El diseño del puesto es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales y personales de su ocupante”

Con esto podemos obtener mayor claridad para reconocer los diferentes puestos de trabajo que pueden existir en el Taller Autowash Multiservicios S.A.S y con esto conocer mejor la estructura de la empresa en términos de cargos, roles y jerarquías. De igual manera permite que la empresa combine diferentes cargos para formar departamentos o unidades de negocio.

Chiavenato (1999) también nos indica que “Diseñar un cargo significa definir cuatro condiciones básicas: El conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante deberá desempeñar (contenido del cargo), como deben desempeñarse las tareas o las atribuciones (métodos y procesos de trabajo), a quien deberá reportar el ocupante del cargo (responsabilidad), es decir, quien es su superior inmediato, a quien deberá supervisar y dirigir (autoridad) el ocupante del cargo, es decir, quienes son sus subordinados”.

Es de vital importancia que la compañía tenga presente estas condiciones que menciona el autor, ya que con esto se puede generar una descripción mas exacta, beneficiando a la empresa y al colaborador ya que se evitan reprocesos.

Para tener una mejor claridad de cada puesto de trabajo dentro de la compañía es necesario profundizar y para esto Chiavenato (2009) menciona la descripción del puesto y el análisis del mismo donde se diferencian por que la descripción se preocupa por el contenido del puesto, mientras que el análisis estudia y determina todos los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño”

Chiavenato (2009) nos indica que “Por lo general, el análisis de puestos se concentra en cuatro tipos de requisitos que se aplican a todo tipo o nivel de puesto: requisitos intelectuales, requisitos físicos, responsabilidad que adquiere, condiciones de trabajo”.

Las empresas, principalmente las pymes, no profundizan a la hora de realizar un análisis sobre los requisitos mínimos que debe tener una persona para ocupar algún cargo dentro de la

compañía, esto puede ocasionar reprocesos, errores o ineficiencia en las diferentes actividades o procesos de la compañía.

La evaluación de desempeño permite que la empresa evalúe cómo se comportan los colaboradores en los diferentes cargos, contemplando diferentes variables y condiciones del entorno interno y externo. Con esto se pueden generar consecuencias positivas o negativas para el colaborador.

Chiavenato (1999) dice que existen diferentes beneficios no solo para la compañía sino también para el colaborador como, por ejemplo: el colaborador conoce las expectativas del líder para mejorar su desempeño, al igual que se puede generar una autoevaluación y crítica personal; por el contrario, por parte de la compañía busca los colaboradores que necesiten perfeccionarse y generar estímulos, al igual que evalúa su potencial humano en un corto, mediano y largo plazo.

“quien debe administrar las personas es el propio gerente o supervisor, al cual esta subordinadas” (Chiavenato,1999)

Para las mypimes la administración de los colaboradores se manejaba desde la gerencia o el representante de la compañía y es solo cuando se genera una expansión y crecimiento de la compañía donde se encuentra la necesidad de crear áreas o divisiones donde tengan su gerente y colaboradores a su cargo.

Durante la pandemia ocasionada por la COVID-19 las empresas latinoamericanas aceleraron el uso de las tecnologías 4.0, esto con el fin de digitalizar y automatizar algunos de los procesos que antes se realizaban de manera manual. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2021) países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México tuvieron una aceleración en la incorporación de la tecnología, esto debido a que un 29% de las empresas continuaron con la utilización de las mismas, mientras que un 26% la incorporaron por primera vez.

Las principales herramientas usadas por las empresas son el Big data, Inteligencia Artificial (IA) y la computación en la nube. El Banco Interamericano de Desarrollo (2021) evidencio que el tamaño de las empresas influía en el uso de las tecnologías ya que el 64% de las pequeñas empresas tuvieron inconvenientes en el uso de esto principalmente por motivos económicos, mientras que solo el 40% de las grandes empresas tuvieron estos inconvenientes principalmente por retardos en la implementación de las 4.0.

Racacha, Melannia (2018) menciona en su tesis “Desarrollo de un sistema web para la automatización del área de recursos humanos de la empresa ZGROUP S.A.C” a la autora Grace

Aponte (2015) la cual indica que aún se manejan algunos procesos de recurso humano de manera manual, ocasionando reprocesos, baja productividad y un mal clima organizacional. También mencionar que la cantidad de información que es recibida por esta área es muy amplia., ya que desde el proceso de reclutamiento se está recibiendo información.

De igual manera en la tesis, CEDAR (The Hundert group) menciona que las empresas pueden reducir sus costos administrativos hasta en un 60% convirtiéndola en un lugar más competitivo.

Chiavenato (2006) menciona que “Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas”

De igual manera la evaluación del desempeño permite que las empresas tengan una mejor perspectiva a la hora de realizar mejoras a los procesos de la compañía, al igual que para realizar aumentos, bonificaciones, ascensos o incluso un despido.

“La evaluación permite mejorar continuamente aspectos del capital humano y capital intelectual de las personas en la organización” Vallejo (2016) de igual manera la autora menciona cuatro aspectos para la evaluación de desempeño los cuales son: los resultados, el desempeño, las competencias, los aspectos fundamentales para tener éxito.

La compañía siempre debe contar con diferentes sistemas de evaluación que permitan dar a conocer el estado de la misma en aspectos como su producción, finanzas, satisfacción del cliente, clima laboral y pos supuesto el desempeño del colaborador. y el alcance de los objetivos propios de la empresa y del colaborador.

“La estructura organizacional, cualquiera que sea su tamaño o formato, no es de por si independiente, sino que interactúa, se complementa y tiene una profunda interdependencia con el manual de funciones y responsabilidades”. Gómez (2012)

Todas las empresas deben tener muy clara la estructura organizacional en cualquiera de los tipos de organigrama que existen, esto les permite conocer mejor las responsabilidades, jerarquías y cuál sería el proceso ante cualquier solicitud por cualquier colaborador. De igual manera las empresas deben tener una conexión entre el organigrama y el manual de funciones y procedimientos, ya que si se genera algún cambio este se pueda ver reflejado y exista concordancia uno con el otro.

“...Toda empresa sin importar su tamaño, desde las macro empresas multinacionales hasta las micro o fami-empresas, deben disponer de una herramienta que les permita ejercer control y tomar determinaciones sobre el cumplimiento de las tareas y las responsabilidades de sus colaboradores” Gómez (2012)

Es de vital importancia que las compañías consideren el manual de funciones como un eje fundamental para el correcto funcionamiento de la compañía, ya que de este depende como lo colaboradores realizaran su trabajo, además de conocer las jerarquías y los jefes directos de cada área, permitiendo así una mejor comunicación en la misma área y con las demás que puedan tener conexión.

Camacho (2002) en su revista direccionamiento estratégico: análisis de una herramienta poderosa, menciona que el direccionamiento estratégico “Es un enfoque gerencial que permite a la alta dirección determinar el rumbo claro y promover las actividades necesarias para que toda la organización trabaje en la misma dirección”.

Es importante que las organizaciones tengan un direccionamiento estratégico esto debido a que les permite mantenerse atentos a los cambios que ocurren en el entorno y poder anticiparse a estos. Estos objetivos generales deben estar en constante monitoreo y revisión para que la organización funcione hacia un mismo lugar y que todos los colaboradores conozcan de este es de vital importancia para generar así un compromiso y una apropiación de su cargo y la organización.

### **Marco Normativo**

En la descripción del contexto socio económico, variable legal, se indicaron algunos aspectos normativos que son importantes para la operación del negocio desde las disposiciones empresariales, laborales, tributarias y contables, técnicas, de propiedad intelectual y ambientales. El siguiente normograma nos amplía en detalle la legislación para efectos técnicos del negocio:

*Tabla 1 Normograma sector automotriz*

| NORMA  | DESCRIPCIÓN   |
|--|---|
| Ley 9 de 1979 -<br>Ministerio desalud y protección<br>social                               | Por la cual se dictan medidas sanitarias.   |
| Decreto 1505 de<br>2003 - Ministerio de ambiente,<br>vivienda y desarrollo<br>territorial. | Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con los planes de gestión integral de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones. |

|   |  |
|---|--|
| Decreto 1140 de 2003 - Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial. | Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con el tema de las unidades de almacenamiento, y se dictan otras disposiciones.  |
| Decreto 838 de 2005 - Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial.  | por el cual se modifica el Decreto 1713 de 2002 sobre disposición final de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.   |
| Decreto 2981 de 2013 - Ministerio de vivienda, ciudad y territorio                | Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo.  |
| Decreto 1076 de 2015 - Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible.            | Decreto único Reglamentario del medio ambiente: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible".   |
| <b>Residuos Peligrosos:</b>   |  |
| Ley 1672 de 2013 - Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible                 | Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de Gestión Integral de Residuos de Aparatos eléctricos y electrónicos (RAAE), y se dictan otras disposiciones.   |
| Ley 253 de 1996 - Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible                  | Por medio de la cual se aprueba el Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación, hecho en Basilea el 22 de marzo de 1989.  |
| Ley 1252 de 2008 - Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible                 | Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los residuos y desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.   |
| Ley 1672 de 2013 - Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible                 | Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de Gestión Integral de Residuos de Aparatos eléctricos y electrónicos (RAAE), y se dictan otras disposiciones.   |
| Decreto 919 de 1989 - Presidencia de la Republica de Colombia                     | "Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones".   |
| Decreto 4741 de 2005- Presidencia de la Republica de Colombia                     | Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.   |
| Decreto 1609 de 2002Ley 812 de 2003   | Por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carreta.   |
| Decreto 1443 de 2004- Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible              | Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto Ley 2811 de 1974, la Ley 253 de 1996 y la Ley 430 de 1998 en relación con la prevención y control de la contaminación ambiental por el manejo de plaguicidas y desechos o residuos peligrosos provenientes de los mismos y se toman otras determinaciones. |

|  |  |
|--|--|
| <p>Decreto 3930 de 2010 - Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial</p>        | <p>Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 9ª de 1979, así como el Capítulo II del Título VI –Parte III- Libro II del Decreto-ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones.</p> |
| <p>Resolución 2309 de 1986 - Ministerio de salud</p>   | <p>Por la cual se dictan normas para el cumplimiento del contenido del Título III de la Parte 4 del Libro 1 del Decreto Ley número 2811 de 1974 y de los Títulos I, III y XI de la Ley 9 de 1979, en cuanto a Residuos Especiales.</p>                 |
| <p>Resolución 415 de 1998 - Ministerio de medio ambiente</p>                                   | <p>Por la cual se establecen los casos en los cuales se permite la combustión de los aceites de desecho y las condiciones técnicas para realizar la misma.</p>   |
| <p>Resolución 1402 de 2006 - Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial.</p>    | <p>Por la cual se desarrolla parcialmente el Decreto 4741 de 2005 en materia de residuos o desechos peligrosos.</p>  |
| <p>Resolución 1362 de 2007- Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial.</p>     | <p>Por la cual se establece los requisitos y el procedimiento para el Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos, a que hacen referencia los artículos 27º y 28º del Decreto 4741 del 30 de diciembre de 2005.</p>                      |
| <p>Resolución 1511 de 2010- Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial.</p>     | <p>"Por la cual se establecen los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Bombillas se adoptan otras disposiciones".</p>  |
| <p>Resolución 1512 de 2010- Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial.</p>     | <p>Por la cual se establecen los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Computadores y/o Periféricos u se adoptan otras disposiciones.</p>   |
| <p>Resolución 1457 de 2010 - Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial.</p>    | <p>Por la cual se establecen los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión ambiental de Llantas Usadas y se adoptan otras disposiciones.</p>   |
| <p>Resolución No. 372 de 2009 - Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial.</p> | <p>"Por la cual se establecen los elementos que deben contener los Planes de Gestión de Devolución de Productos posconsumo de Baterías Usadas Plomo Ácido y se adoptan otras disposiciones".</p>   |
| <p>Resolución No. 1297 de 2010 - Ministerio de ambiente,</p>                                   | <p>"Por la cual se establecen los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Pilas y/o Acumuladores y se adoptan otras disposiciones".</p>   |

|  |   |
|--|---|
| vivienda y desarrollo territorial.                         |   |
| Resolución 1754 de 2011 - Secretaria distrital de ambiente | Por la cual se adopta el Plan para la Gestión –integral de Residuos Peligrosos para el Distrito Capital.  |
| Otros requisitos   | INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. NTC ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental requisitos con orientación para su uso. 2004. 4.3.3 Objetivos, metas y programas, 4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia. |

| Agua   |  |
|--|--|
| Ley 373 de 1997 - Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible                     | Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua”  |
| Ley 23 de 1973 - Congreso de la republica  | Es objeto de la presente ley prevenir y controlar la contaminación del medio ambiente y buscar el mejoramiento, conservación y restauración de los recursos naturales renovables, para defender la salud y el bienestar de todos los habitantes del Territorio Nacional. |
| Decreto 2811 de 1.974 - Presidencia de la república de Colombia                      | Normas y reglamentos técnicos del sector agua potable y saneamiento básico.  |
| Resolución 2115 de 2007 - Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial. | Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.  |
| Resolución 0330 de 2017 - Ministerio de salud y protección social                    | El cual adopta el reglamento técnico para el sector de agua potable y saneamiento básico   |
| RAS 2.000 y la NTC. 1500 Código Colombiano de Fontanería                             | De acuerdo a las condiciones actuales se hace necesario el aprovechamiento de las aguas lluvias para su utilización en riego y limpieza e incluso para el consumo humano de acuerdo a todas las circunstancias de los climas en Colombia.                                |

**Fuente:** dilberto G. & Juan C. (2021). Propuesta Del Plan De Gestión Ambiental Para El Centro De Autoservicios Santa Bárbara, Ubicado En La Localidad Suba – Bogotá. 2023, febrero

[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2949&context=ing\\_ambiental\\_sanitaria](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2949&context=ing_ambiental_sanitaria)

Existe otra normatividad en temas laborales para los colaboradores los cuales deben ser atendidos para evitar sanciones, multas, clausuras, demandas o situaciones en términos legales frente a cualquier situación entre ellas tenemos:

Código sustantivo de trabajo (2011) el cual tiene como objeto “La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social”.

En este podemos encontrar la normatividad referente al colaborador en temas de remuneración, contratación, procesos disciplinarios, derechos y deberes del empleado y empleador.

Ley 1010 de 2006 Se informa sobre la prevención y diferentes sanciones por las diferentes formas de maltrato o que atenten con la dignidad del colaborador entre sus compañeros, jefes o directivos de la compañía.

Resolución 0312 de 2019 la cual se informan los estándares mínimos con normas, requisitos obligatorios para todos los empleadores donde garanticen el bienestar físico, mental y emocional de sus colaboradores mientras ejercen las labores por las cuales fueron contratados.

### **Marco Conceptual**

**Tarea:** es toda actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto. Por lo general es la labor que se atribuye a los puestos simples y repetitivos (por hora o de empleados), como montar una pieza, hacer la rosca de un tornillo, tallar un componente, inyectar una pieza, etcétera. (Chiavenato, 1999)

**Obligación:** es toda actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto. Suele ser la actividad atribuida a puestos más diferenciados (asalariados o empleados), como llenar un cheque, emitir una requisición de material, elaborar una orden de servicio, etcétera. Una obligación es una tarea un poco más compleja, más mental y menos física. (Chiavenato, 1999)

**Función:** es un conjunto de tareas (puestos por hora) o de obligaciones (puestos de asalariados) ejercidas de manera sistemática o reiterada por el ocupante de un puesto. Pueden realizarse por una persona que, sin ocupar el puesto, desempeñe provisional o definitivamente una función. Para que un conjunto de obligaciones constituya una función es necesario que haya reiteración en su desempeño. (Chiavenato, 1999)

Puesto: Es un conjunto de funciones (tareas u obligaciones) con una posición definida en la estructura organizacional, es decir, en el organigrama. La posición define las relaciones entre un puesto y los demás. En el fondo son relaciones entre dos o más personas. (Chiavenato, 1999).

Gestión del Talento Humano: cuatro funciones administrativas que constituyen el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (Chiavenato, 1999)

Organigrama: Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea (RAE)

Plataforma tecnológica: Una plataforma de tecnología de negocios digitales proporciona la arquitectura para permitir a los ingenieros de software construir capacidades iniciales y agregarlas con el tiempo a medida que las necesidades del negocio y la tecnología cambian. (Gartner, 2021)

## **8. Metodología**

El proyecto a realizar se será de tipo exploratorio en un primero momento y convirtiéndose de tipo descriptiva al momento de llegar al desarrollo del mismo, de igual manera la recolección

de datos será por medio de entrevistas a los colaboradores del Taller Autowash Multiservicios S.A.S, esto con el fin de conocer sus roles y actividades en su puesto de trabajo.

El proyecto se realizará en tres momentos que se relacionarán en la siguiente figura:

*Ilustración 7: Metodología diseño manual de funciones*



**Fuente.** Elaboración propia.

Dentro de la primera etapa se realizó el diagnóstico de la compañía, esto mediante un proceso de triangulación entre el asesor, el empresario y el practicante, en ese primer momento se realizó un análisis de la información de la compañía que nos suministró el empresario, además de archivos históricos de la misma. Gracias a que la compañía estuvo en procesos de certificación de calidad por parte del ICONTEC, se encontraron registros sobre algunos procesos, además de su organigrama, misión y visión, aunque se evidenció una desactualización de los mismos por lo que la empresa tuvo grandes cambios y no fueron plasmados en los mismos.

El proceso de ejecución se realizará la modificación y actualización del organigrama de la compañía por uno más acorde a la situación actual de igual manera se realizará el manual de funciones del Taller Autowash Multiservicios junto con la caracterización de los puestos que existen en la actualidad y con la finalidad de tener un mayor control de los procesos de los colaboradores y recompensar o realizar cambios a los mismos se generarán los índices para las evaluaciones de desempeño en la compañía.

Para la última etapa del proyecto, se realizará la automatización del manual de funciones, caracterización de cargos, organigrama y evaluaciones de desempeño por medio de la plataforma BUK, la cual apoyará en diferentes procesos de recurso humano, donde los empleados tienen acceso a un aplicativo y podrán encontrar la ficha con sus datos personales, podrán solicitar permisos y vacaciones, al igual que conocer los resultados de las evaluaciones que se realicen dentro de la compañía.

#### Estructura del entregable

- Identificación y ubicación del empleo.
- Contenido funcional: que comprende el propósito principal y la descripción de funciones esenciales del empleo.
- Conocimientos básicos o esenciales.
- Competencias Comportamentales.
- Requisitos de formación académica y experiencia.

Ilustración 8: Estructura entregable sobre el manual de funciones



**Fuente.** Elaboración propia

La descripción de puestos se establece por ordenamiento de clases y series, implica conocer para cada puesto sus naturaleza, tareas, especificaciones y condiciones. Una vez obtenida la

descripción de puestos, se pueden agrupar por clases+8 y por la naturaleza, pero que sean similares y luego en series de puestos, la mayoría contienen las siguientes secciones:

**Identificación del puesto.** Se realizará la identificación del puesto por medio de entrevistas y documentos históricos y con ello recolectaremos información como: nombre del puesto, estatus, código, fecha, título de la persona supervisora, grado o nivel del puesto y en algunos casos la escala del salario. La finalidad es individualizar el puesto y distinguirlo de los demás por medio de la estructura organizativa y el nivel jerárquico.

**Resumen del puesto:** Se describe la naturaleza general del puesto, incluyendo las funciones o actividades generales. Identifica las características que debe poseer la persona que ocupa el puesto. El objetivo del puesto determina la razón principal del puesto o su razón de ser.

**Relaciones, responsabilidades y deberes:** Conoceremos las responsabilidades de cada cargo, al igual que las relaciones que se tienen entre cargos y las diferentes áreas de la compañía.

**Autoridad:** Con este se busca dar a conocer la jerarquía dentro de la compañía, además que los colaboradores conozcan sus líderes y jefes directos con los que buscan lograr los objetivos impuestos.

**Criterios de desempeño:** Cumple con 2 propósitos, ofrecer a las personas empleadas pautas objetivas que deben intentar alcanzar y permite a las personas supervisoras un instrumento imparcial de medición de resultados y determina de manera cuantificable los resultados de la labor del puesto. Por ejemplo, en las maquilas, cada operario u operaria debe cumplir con una meta previamente establecida como montar 50 camisas por día.

**Condiciones de trabajo:** Teniendo en cuenta la actividad económica de la compañía y que las áreas administrativas se encuentran dentro de la zona operativa, nos encontramos expuestos a altos niveles de ruido y agentes contaminantes en el aire.

**Instrumentos de validación:** Principalmente se realiza un cuestionario en línea con el fin de recoger de cada persona de la empresa elementos de entrada que son importantes para el desarrollo del contenido del manual, seguido de esto se realizará una encuesta donde los colaboradores nos indicaran las actividades y responsabilidades de los cargos desde los cuales se

desempeñan en la compañía. como se indica en las 2 imágenes que detallan a continuación los capítulos de este.

Por otro lado, se hará un reconocimiento de las actividades actuales realizadas por cada integrante de la organización.

Se realizará observación en puntos de operación para posterior construcción de los contenidos de acuerdo a lo identificado dentro de los espacios donde se lleva a cabo la prestación de las funciones. Lo anterior de conformidad con lo que establece el mapa de riesgos del SG SST.

Al final del documento se encontrarán los anexos sobre la interfaz de la plataforma BUK para el Taller Autowash Multiservicios S.A.S, al igual que la encuesta para la actualización de datos de los colaboradores activos en al compañía y por ultimo se encontrará una entrevista tomada del libro *Prácticas empresariales por William Darío Gómez Cardona*.

Ilustración 9: Ficha de caracterización

| MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y<br>COMPETENCIAS LABORALES |  |
|--|--|
| <b>I. IDENTIFICACIÓN</b>                                   |  |
| Nivel: Asesor  | Salario base: ad- honorem o con honorarios               |
| Denominación del Empleo: Junta Directiva                   | Tipo de contrato: Servicios                              |
| Dependencia: Órgano administrativo                         | Intensidad horas: Según agenda                           |
| Cargo del Jefe Inmediato: Asamblea General de Accionistas  | Sitio de trabajo: Sede Administrativa, Carmen de Viboral |
| <b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>                             |  |
| <b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>            |  |
| <b>REQUISITOS</b>  |  |
| ESTUDIOS   | EXPERIENCIA  |
| ✓  | ✓  |
| PERFIL   | REQUISITOS   |
| ✓  | ✓  |
| ACTIVIDADES DE DESEMPEÑO                                   | INDICADORES AÑO  |

**Fuente.** Elaboración propia.

Se analizarán un total de 35 puestos de trabajo distribuidos así:

En la planta administrativa y financiera encontramos 5 puestos de trabajo entre auxiliares, jefes de área y gerente.

En la planta operativa encontramos 11 puestos de trabajo en los que se encuentran los supervisores de área y mecánicos según las líneas de servicio de la empresa.

En la planta comercial encontramos 3 puestos de trabajo entre jefe de área, auxiliar de servicio al cliente y un community manager

Staff de asesores se analizaron 4 puestos de trabajo los cuales incluyen un abogado, contador, revisor fiscal y profesional en el SGSST.

De igual manera, encontraremos la plataforma para la gestión del talento humano la cual generará informes en Excel y gráficos sobre ausentismos, vacaciones, rotación de personal, horas extra, evaluaciones de desempeño y otros temas en la plataforma.

## 9. Administración del proyecto

### Recursos disponibles

Para que el proyecto se pueda realizar sin ningún tipo de obstáculo y alcanzar los objetivos propuestos, se debe tener en cuenta ciertos recursos como lo son:

**Técnicos**, los recursos técnicos usados sería la plataforma BUK por medio de la cual se realizará la automatización del manual, un computador, además de algunos insumos de papelería.

**Financieros**, la compañía concurre en algunos costos y gastos como salario, servicios públicos, seguridad social,

**Humanos**, para el proyecto se requiere la cooperación de todos los colaboradores de la compañía para realizar la recolección de la información necesaria para el buen desarrollo de este.

**Ofimáticos**, es necesario indagar en archivos históricos de la empresa, principalmente lo referente a las certificaciones realizadas por el ICONTEC, además de un poco de historia de la compañía, bases de datos de clientes, colaboradores y cifras para familiarizarnos con su crecimiento.



## 11. Resultados

**Objetivo 1. “Identificar la situación actual de los procesos que existen al interior de la compañía que permita aprovechar eficientemente las habilidades de los colaboradores y generar mayor compromiso de los mismos.”**

Al iniciar el proceso de practica se comenzó con la identificación de las problemáticas que se encontraban en el Taller Autowash Multiservicios S.A.S, se realizaron diferentes acercamientos con el gerente y directivos de la compañía para conocer sus perspectivas sobre los procesos que se estaban llevando a cabo. Luego de realizar los primeros acercamientos se decidió que el área que se iba a intervenir sería la de recursos humanos, donde se encontraron las principales problemáticas.

Otro punto que se tuvo en cuenta es el crecimiento que ha tenido la compañía durante el último año la cual ha logrado la apertura de dos sedes en la ciudad de Medellín incrementando así sus ventas y por ende crecimiento en su recurso humano. De igual manera la compañía está en el proceso de comprender la importancia del personal dentro de la compañía y como su motivación afecta en su productividad.

Se comenzó por conocer que la compañía no contaba con un manual de funciones donde se podría conocer las funciones de cada puesto de trabajo, lo que es esencial para una compañía, ya que este contribuye a facilitar y realizar de manera más consiente los procesos de reclutamiento, entrevistas y selección del personal futuro para los cargos ya existentes o los que se puedan generar a lo largo del tiempo.

Para este proceso la compañía también decidió sistematizar algunos de los procesos de esta área por eso se buscó la implementación de la plataforma BUK, con el fin de mejorar sus procesos y estandarizar la información de los colaboradores, además de llevar un control en temas de vacaciones, ausentismos, puntualidad, evaluaciones de desempeño, entre otros.

Como primer momento se realizó un análisis que los cargos actuales en la compañía y se obtuvo la siguiente información:

*Tabla 2. Lista de colaboradores del Taller Autowash Multiservicios S.A.S*

| Número de Cargos           | Nombre del cargo             | Numero de colaboradores | Sede               |
|----------------------------|------------------------------|-------------------------|--------------------|
| 1                          | Gerente General              | 1                       | Rionegro           |
| 2                          | Supervisor de patio          | 3                       | Rionegro, Medellín |
| 3                          | Auxiliar contable            | 1                       | Rionegro           |
| 4                          | Auxiliar atención al cliente | 3                       | Rionegro, Medellín |
| 5                          | Jefe de patio                | 1                       | Rionegro           |
| 6                          | Tesorero                     | 1                       | Rionegro           |
| 7                          | Lubricador                   | 2                       | Rionegro           |
| 8                          | Mecánico general             | 3                       | Rionegro           |
| 9                          | Mecánico Diesel              | 1                       | Rionegro           |
| 10                         | Mecánico gasolina            | 1                       | Rionegro           |
| 11                         | Electricista                 | 1                       | Rionegro           |
| 12                         | Latonero                     | 4                       | Rionegro, Medellín |
| 13                         | Pintor                       | 7                       | Rionegro, Medellín |
| 14                         | Lavador                      | 1                       | Rionegro           |
| 15                         | Contador                     | 1                       | Rionegro           |
| 16                         | Revisor fiscal               | 1                       | Rionegro           |
| 17                         | Especialista SST             | 1                       | Rionegro           |
| 18                         | Abogado laboral              | 1                       | Rionegro           |
| <b>Total colaboradores</b> |                              | <b>34</b>               |                    |

**Fuente.** Elaboración propia.

Con este primer análisis a la observación podemos destacar el déficit de colaboradores con los que cuenta el área administrativa de la compañía, seguido a esto se realizó un análisis principalmente en el área administrativa, ya que en los acercamientos notamos ciertos reprocesos y duplicidad de tareas, allí descubrimos que los colaboradores administrativos no tenían mayor conocimiento sobre las labores que debía realizar, algunos no tenían certeza del nombre de su cargo.

Con estos primeros hallazgos se decidió realizar el un diagrama de Ishikawa por el método espina de pescado para definir las razones por las cuales existían bajos niveles de productividad por parte de los colaboradores, entre algunas de las razones encontramos que los empleados no conocían a profundidad sus tareas, no sentían el acompañamiento necesario por parte de la compañía, al igual que no se realizaba el debido control y evaluación a los colaboradores. Teniendo en cuenta esto, se decidió realizar el manual de funciones del Taller Autowash Multiservicios S.A.S al igual que usar el apoyo de la plataforma Buk para la sistematización y control de la información de los colaboradores y del área de recurso humano como tal.

**Objetivo 2: “Estructurar el manual de funciones y los indicadores de desempeño de los diferentes cargos para disminuir los bajos niveles de productividad presentados en el área administrativa de la compañía.”**

Para el desarrollo del manual de funciones se tomaron varios momentos, comenzamos realizando una encuesta tipo entrevista a los colaboradores de la compañía para conocer un poco sobre sus en esta entrevista preguntamos la información que tenía cada uno sobre su puesto de trabajo, pues de allí se darían los primeros cimientos para el manual de funciones, entre algunas de las preguntas estuvieron.

¿Cuál es su jefe inmediato?

¿Cuáles son sus funciones específicas?

¿Cuál es el nombre de su cargo?

Mostraremos de igual manera algunas evidencias sobre las preguntas que se les realizaron en un cuestionario generado desde google forms basándonos en el libro prácticas empresariales por Gómez que ya fue mencionado en el marco teórico y evidenciado el formato en los anexos dl documento.

## Ilustración 11 Cuestionario primera sección datos básicos

|  |
|--|
| <p>Nombre (s) y apellido (s) *</p> <p>Texto de respuesta breve</p> <hr/>   |
| <p>Fecha de ingreso a la empresa *</p> <p>Día, mes, año </p>            |
| <p>¿Cuál es su cargo actual? *</p> <p>Texto de respuesta breve</p> <hr/>   |
| <p>¿Cuál es el salario mensual que devenga actualmente? *</p> <p>Texto de respuesta breve</p> <hr/>  |
| <p>¿Recibe comisiones, bonificaciones u otras retribuciones diferentes al salario? *</p> <p><input type="radio"/> Sí</p> <p><input type="radio"/> No</p> |

**Fuente.** Elaboración propia

En esta primera sección decidimos saber un poco sobre el colaborador, como su nombre, fecha de ingreso y salario, además conocer cuál era el cargo que bajo su percepción desempeñaba en la compañía, logrando abrir el proceso y tener datos mas reales.

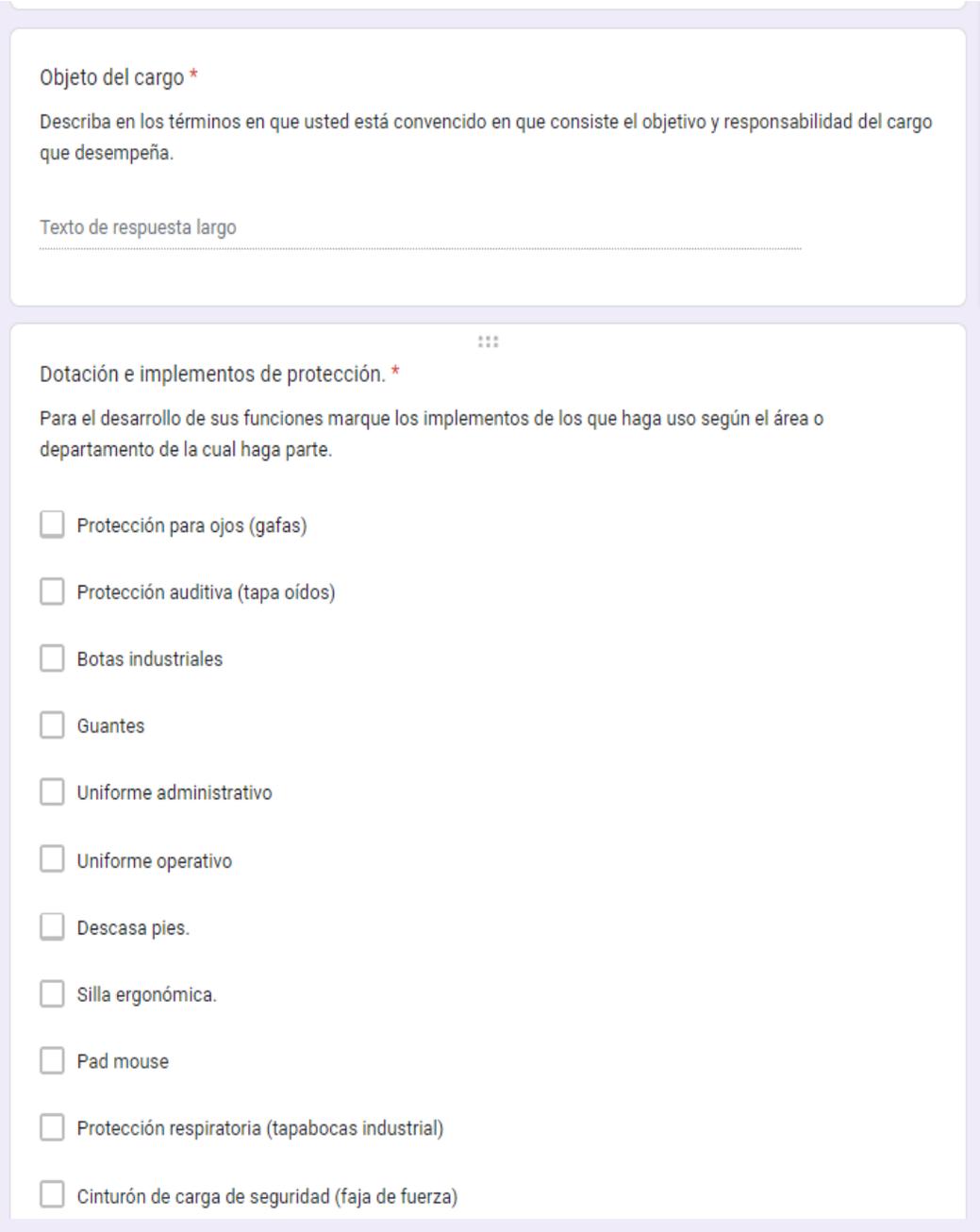
## Ilustración 12 cuestionario segunda sección relaciones directas e indirectas del cargo

|  |
|--|
| <p>Nombre del cargo *</p> <p>Texto de respuesta breve</p> <p>.....</p>   |
| <p>Lineas de dependencia directa *</p> <p>Dependencia directa: Cargo y nombre de su jefe inmediato</p> <p>Texto de respuesta largo</p> <p>.....</p>  |
| <p>Lineas de interdependencia *</p> <p>Interdependencia: Cargo y nombre de otros jefes de los que recibe indirectamente instrucciones</p> <p>Texto de respuesta largo</p> <p>.....</p>   |
| <p style="text-align: center;">⋮</p> <p>Relaciones de coordinación interna. *</p> <p>Enuncie los cargos, personas y/o dependencias con las cuales es necesario relacionarse dentro de la empresa para cumplir con las funciones y responsabilidades.</p> <p>Texto de respuesta largo</p> <p>.....</p>                        |
| <p>Relaciones de coordinación externa. *</p> <p>Enuncie las entidades públicas y/o privadas con las cuales es necesario relacionarse externamente para cumplir con las funciones y responsabilidades. (proveedores, persona natural, empresas, compradores con convenio...)</p> <p>Texto de respuesta largo</p> <p>.....</p> |

**Fuente.** Elaboración propia

En una nueva sección nos enfocamos en las relaciones que tenía cada colaborador como jefes directos e indirectos, áreas de la empresa y entidades externas con las que debía tener estricta relación, con esto podríamos construir un organigrama acorde a la realidad de la compañía.

Ilustración 13 Cuestionario tercera sección EPP



Objeto del cargo \*

Describa en los términos en que usted está convencido en que consiste el objetivo y responsabilidad del cargo que desempeña.

Texto de respuesta largo

---

Dotación e implementos de protección. \*

Para el desarrollo de sus funciones marque los implementos de los que haga uso según el área o departamento de la cual haga parte.

- Protección para ojos (gafas)
- Protección auditiva (tapa oídos)
- Botas industriales
- Guantes
- Uniforme administrativo
- Uniforme operativo
- Descasa pies.
- Silla ergonómica.
- Pad mouse
- Protección respiratoria (tapabocas industrial)
- Cinturón de carga de seguridad (faja de fuerza)

**Fuente.** Elaboración propia

Además de esto queríamos saber si los empelados conocían los elementos de protección personal que debían tener según su puesto de trabajo y las labores que realiza, ya que esto nos permite saber si hay falencias en el SST que se está implementando actualmente.

Ilustración 14 cuestionario percepción implementación manual de funciones

⋮

Indiqué para cada factor, la importancia y la contribución del manual de funciones en el desempeño de sus labores. \*

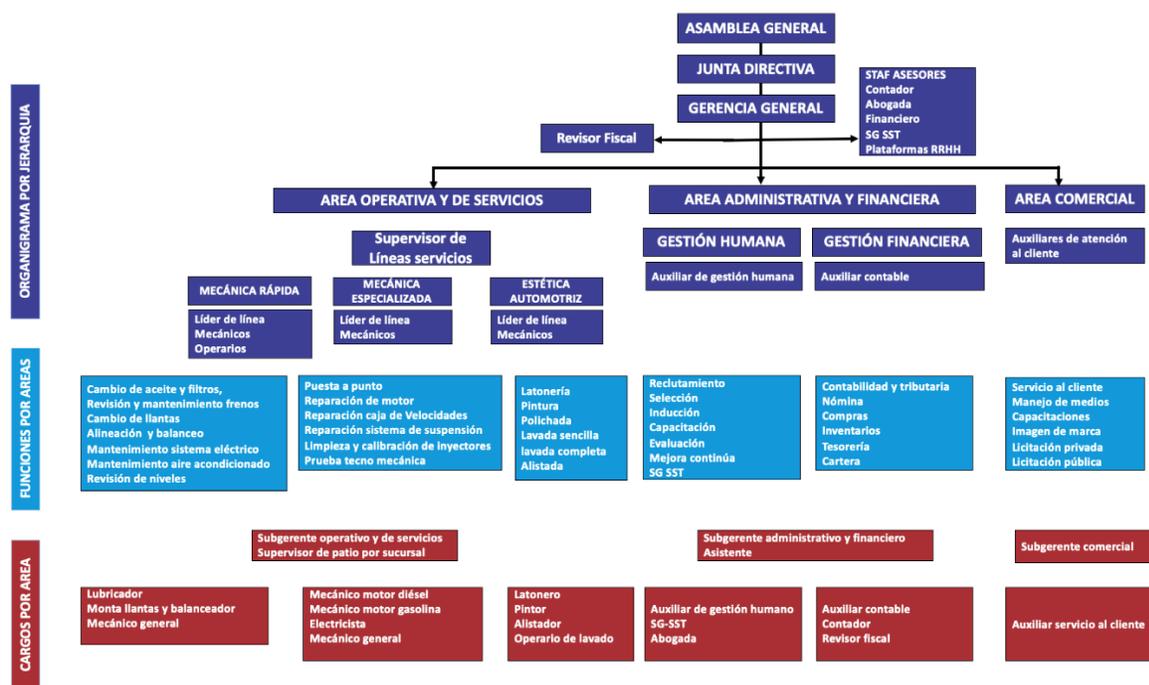
|                         | Alto                  | Medio                 | Bajo                  | N/A                   |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Unidad de mando         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mejorar la eficiencia   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Equiparar las cargas    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Mejorar la división ... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Lograr una comuni...    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Unidad de criterio ...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Apropiación del ca...   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Evitar cruce de fun...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Visión en conjunto      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Claridad en las tar...  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facilita la evaluaci... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Permite la mejora ...   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Fuente.** Elaboración propia

Para finalizar, nos dimos a la tarea de preguntarles a los empleados sobre el proyecto que se estaba realizando y como creía que este afectaba a diferentes factores que se analizaron durante el proceso de estructuración del proyecto con el diagrama de Ishikawa.

Basándonos en las respuestas obtenidas por parte de los colaboradores de la compañía, además de algunos datos históricos, logramos crear el manual de funciones. En el manual de funciones planteado se realizaron cambios en el organigrama, esto teniendo en cuenta que el que se tenía registrado era algo primitivo, por eso se decidió realizar el siguiente organigrama.

*Ilustración 15 organigrama 2023 Taller Autowash Multiservicios S.A.S*



**Fuente.** Elaboración propia

En este nuevo manual de funciones podemos encontrar una mejor división de las diferentes áreas, de igual manera se analizaron los diferentes puestos de trabajo, según el área o departamento de la compañía. Con la reestructuración del organigrama se generó una visión más amplia sobre cómo funcionaba la compañía y se evidenció la necesidad de crear nuevos puestos de trabajo con la finalidad de disminuir las cargas laborales entre algunos puestos y evitar reprocesos, funciones cruzadas o cargas laborales excesivas.

A continuación, encontraremos algunas de las fichas de caracterización de algunos puestos de trabajo, las cuales fueron divididas por los niveles de jerarquías de la compañía.

*Ilustración 16 ficha de caracterización primero nivel jerárquico*

|   |  | <b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y<br/>COMPETENCIAS LABORALES</b>   |  |
|--|--|--|--|
| <b>I. IDENTIFICACIÓN</b>   |  |  |  |
| Nivel: GERENCIA  |  | Salario base: Salario Integral   |  |
| Denominación del Empleo: Gerente General   |  | Tipo de contrato: Contrato laboral de confianza a termino indefinido   |  |
| Dependencia: Órgano administrativo   |  | Intensidad horas: 40 – 47 horas semanales  |  |
| Cargo del Jefe Inmediato: Junta Directiva  |  | Sitio de trabajo: Rionegro, sede 1   |  |
| <b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>   |  |  |  |
| Control, manejo, dirección y orientación de las actividades del taller Autowash, el cual por medio de su representación legal se encargara de realizar la gestión de nuestros proyectos, abarcar nuevos mercados y desarrollar nuevas políticas y objetivos generales de la mano del staff de asesores y jefes de áreas.   |  |  |  |
| <b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>  |  |  |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la planeación y control de los objetivos generales de la compañía.</li> <li>2. Mantener relación directa con clientes y proveedores con el fin de crear lazos comerciales fuertes y estratégicos.</li> <li>3. Representar legalmente a la compañía, cuando se requiera, con facultades tomar las decisiones necesarias según sea requerido.</li> <li>4. Representar a la empresa en las diferentes actividades o reuniones externas a las cuales se deba participar.</li> <li>5. Participar en los eventos y reuniones internas de las diferentes dependencias y departamentos en las cuales sea indispensable su presencia.</li> <li>6. Participar en las reuniones y rendiciones de cuenta de cada departamento para conocer la situación de cada una de estas.</li> <li>7. Enviar periódicamente recordatorios de pagos por los diferentes medios a los clientes persona natural.</li> <li>8. Responder preguntas y gestionar quejas de clientes respecto a las facturas.</li> <li>9. Cumplir las normas de higiene y seguridad industrial y velar por la seguridad de los demás empleados.</li> <li>10. Velar por el buen estado de los elementos y equipos entregados para el desarrollo de sus funciones.</li> <li>11. Mantener en buena presentación su puesto de trabajo.</li> <li>12. Mantener y fomentar el respeto, la lealtad y la justicia en las relaciones interpersonales con todos los miembros de su equipo de trabajo y la empresa en general.</li> <li>13. Contribuir al proceso de comunicación eficaz de toda la información necesaria en la construcción de una cultura del servicio y respeto.</li> <li>14. Observar y cumplir el reglamento interno de trabajo.</li> <li>15. Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>16. Participar en la gestión de riesgos laborales.</li> <li>17. Realizar las demás funciones relacionadas con su puesto de trabajo.</li> </ol> |  |  |  |
| <b>REQUISITOS</b>  |  |  |  |
| <b>ESTUDIOS</b>  |  | <b>EXPERIENCIA</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profesional en administración de empresas, economía o afines.</li> <li>✓ Cursos en gestión de proyectos, negociación, comunicación y uso de herramientas informáticas.</li> <li>✓ Técnico/ tecnólogo o profesional en mecánica automotriz o afines.</li> </ul>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dos años en cargos directivos.</li> <li>✓ Dos años en cargos de jefaturas de operaciones en talleres de mecánica.</li> </ul>  |  |
| <b>PERFIL</b>  |  | <b>REQUISITOS</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo, siendo una persona influyente en los demás, incentivando al personal.</li> <li>✓ Comunicación efectiva y asertiva.</li> <li>✓ Autocontrol.</li> <li>✓ Iniciativa.</li> <li>✓ Buenas relaciones.</li> <li>✓ Técnicas de trabajo en equipo.</li> </ul>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de tiempo.</li> <li>✓ Manejo de herramientas informáticas como Microsoft Excel, Word.</li> <li>✓ Confidencialidad en el manejo de información.</li> <li>✓ Notables capacidades organizativas y comunicativas.</li> <li>✓ No encontrarse incurso en inhabilidades, incompatibilidades ni tener reportes fiscales y/o judiciales. (procuraduría, contraloría, policía, RNMC).</li> </ul> |  |
| <b>ACTIVIDADES DE DESEMPEÑO</b>  |  |  | <b>INDICADORES AÑO</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Construye relaciones productivas de trabajo.</li> <li>✓ Identifica necesidades de asesoramiento e intervención.</li> <li>✓ Construye y diseña herramientas de gestión acordes a la modalidad en la que aporta e interviene</li> <li>✓ La calidad y objetividad en los aportes ayuda a la empresa en la toma de decisiones</li> <li>✓ Velar por el buen funcionamiento y cumplimiento de los logros y objetivos de cada área.</li> <li>✓ Propone estrategias creativas para las diferentes problemáticas que se presenten.</li> </ul>  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>% Aumento en los ingresos anuales.</li> <li>% Rotación empleados</li> <li>· Nuevos clientes y mercados captados.</li> </ul> |

**Fuente.** Elaboración propia

Ilustración 17 ficha de caracterización segundo nivel jerárquico

|    |   | <b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y<br/>COMPETENCIAS LABORALES</b>  |   |
|---|---|---|---|
| <b>I. IDENTIFICACIÓN</b>  |   |   |   |
| Nivel: Directivos   | Salario base: 3 SMMLV                     |   |   |
| Denominación del Empleo: director operativo y de servicios  | Tipo de contrato: Contrato laboral        |   |   |
| Dependencia: Órgano administrativo  | Intensidad horas: 40 – 47 horas semanales |   |   |
| Cargo del Jefe Inmediato: Gerente General   | Sitio de trabajo: Rionegro, sede 1        |   |   |
| <b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>  |   |   |   |
| Coordinar el servicio que se le prestara a un vehículo desde su ingreso hasta su salida, gestionando todos los recursos y velando por que el servicio se realice correctamente y en los tiempos establecidos. Además, se encarga de realizar la inspección de calidad antes de que el vehículo sea entregado y velando por el orden y aseo del patio de operaciones.  |   |   |   |
| <b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>   |   |   |   |
| 1. Coordinar y programar los diferentes servicios a los operarios disponibles y según su especialidad.<br>2. Recepción de quejas, reclamos y solicitudes de garantías por parte de los clientes.<br>3. Realizar revisión periódica a los equipos y herramientas necesarias para la prestación de los servicios con el fin de realizar los mantenimientos o cambios que sean necesarios.<br>4. Realizar un seguimiento de repuestos e insumos solicitados para las reparaciones.<br>5. Realizar pruebas de ruta a los vehículos luego de finalizar el servicio para control de calidad.<br>6. Velar por la higiene orden y aseo de los operarios y el pario de operaciones.<br>7. Realizar la supervisión de los trabajos que se estén realizando en el patio de operaciones.<br>8. Realizar los objetivos mensuales del área y evaluaciones de desempeño a sus subalternos.<br>9. Informar a la alta dirección sobre la actividad que esté realizando.<br>10. Atender los requerimientos y solicitudes de su jefe inmediato.<br>11. Cumplir las normas de higiene y seguridad industrial y velar por la seguridad de los demás empleados.<br>12. Velar por el buen estado de los elementos y equipos entregados para el desarrollo de sus funciones.<br>13. Mantener en buena presentación su puesto de trabajo.<br>14. Mantener y fomentar el respeto, la lealtad y la justicia en las relaciones interpersonales con todos los miembros de su equipo de trabajo y la empresa en general.<br>15. Participar en los procesos de Calidad Organizacional, diligenciando correctamente los registros e implementando las acciones de mejoramientos.<br>16. Contribuir al proceso de comunicación eficaz de toda la información necesaria en la construcción de una cultura del servicio y respeto.<br>17. Informar al superior inmediato sobre novedades encontradas en el desarrollo de sus funciones.<br>18. Observar y cumplir el reglamento interno de trabajo.<br>19. Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.<br>20. Reportar accidentes e incidentes laborales al jefe inmediato y al responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.<br>21. Participar en la gestión de riesgos laborales.<br>22. Uso de uniforme y los elementos de protección personal según su puesto de trabajo y funciones.<br>23. Realizar las demás funciones relacionadas con su puesto de trabajo. |   |   |   |
| <b>REQUISITOS</b>   |   |   |   |
| <b>ESTUDIOS</b>   |   | <b>EXPERIENCIA</b>  |   |
| ✓ Tecnólogo o profesional en ramas de mecánica, ingenierías o afines.   |   | ✓ Dos años en cargos mecánicos o jefaturas.   |   |
| <b>PERFIL</b>   |   | <b>REQUISITOS</b>   |   |
| ✓ Liderazgo, siendo una persona influyente en los demás, incentivando al personal.<br>✓ Comunicación efectiva y asertiva.<br>✓ Autocontrol.<br>✓ Iniciativa.<br>✓ Buenas relaciones.<br>✓ Técnicas de trabajo en equipo.  |   | ✓ Disponibilidad de tiempo.<br>✓ Manejo de herramientas informáticas como Microsoft Excel, Word.<br>✓ Confidencialidad en el manejo de información.<br>✓ Buen manejo de las tecnologías de información y comunicación.<br>✓ Requiere de esfuerzo físico en temas de desplazamiento y en ocasiones cargas pesadas.<br>✓ Conocimientos sobre los EPP requeridos para el personal a cargo. |   |
| <b>ACTIVIDADES DE DESEMPEÑO</b>   |   |   | <b>INDICADORES AÑO</b>  |
| ✓ Construye relaciones productivas de trabajo.<br>✓ Identifica necesidades de asesoramiento e intervención.<br>✓ Construye y diseña herramientas de gestión acordes a la modalidad en la que aporta e interviene<br>✓ La calidad y objetividad en los aportes ayuda a la empresa en la toma de decisiones<br>✓ Propone estrategias creativas para disminuir las inconformidades por parte de los clientes.<br>✓ Se capacita constantemente junto a su personal sobre nuevas técnicas y maquinaria para el trabajo.<br>✓ Reconoce los peligros que se enfrentan los operarios e incentiva al uso de EPP y conocimiento del SGSST   |   |   | % Garantías recibidas<br>% Satisfacción del cliente<br>% Rapidez en atención<br>% Convivencia sana.<br>% Accidentalidad operarios.<br>. |

Fuente. Elaboración propia

Ilustración 18 ficha de caracterización tercer nivel jerárquico

|  <b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y<br/>COMPETENCIAS LABORALES</b>  |  |
|---|--|
| <b>I. IDENTIFICACIÓN</b>  |  |
| Nivel: Asistente  | Salario base: 2 SMMLV  |
| Denominación del Empleo: Supervisor de patio  | Tipo de contrato: Laboral a termino indefinido   |
| Dependencia: Órgano administrativo  | Intensidad horas: 40 – 47 horas semanales  |
| Cargo del Jefe Inmediato: Director de operaciones y servicios   | Sitio de trabajo: Rionegro, Medellín   |
| <b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>  |  |
| Responsable de supervisar los servicios prestados durante el día, administrar al personal de operaciones y junto con el director de operaciones y servicios, de igual manera debe apoyar en el suministro de los repuestos necesarios, además del mantenimiento de las herramientas y maquinarias para que nuestros colaboradores puedan realizar las operaciones necesarias inherentes al servicio a prestar   |  |
| <b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>   |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Captar llamadas de proveedores y apoyar en la preparación de pagos a los mismos</li> <li>2. Manejo y control de archivos administrativos y contables.</li> <li>3. Apoyar en la generación de informes mensuales de las diferentes áreas para conocer el estado de la compañía.</li> <li>4. Actuar como puente de comunicación entre los directivos, el personal, proveedores y demás terceros.</li> <li>5. Tener comunicación con las entidades financieras.</li> <li>6. Brindar apoyo y asistencia en todas las áreas de la empresa.</li> <li>7. Apoyar en la administración y manejo de las plataformas contables y de RRHH</li> <li>8. Apoyar en las reuniones, capacitaciones, eventos y demás actividades programadas en la compañía.</li> <li>9. Apoyo en los procesos de reclutamiento y selección del nuevo personal para los diferentes cargos dentro de la compañía.</li> <li>10. Informar a la alta dirección sobre la actividad que esté realizando</li> <li>11. Cumplir las normas de higiene y seguridad industrial y velar por la seguridad de los demás empleados.</li> <li>12. Velar por el buen estado de los elementos y equipos entregados para el desarrollo de sus funciones.</li> <li>13. Mantener en buena presentación su puesto de trabajo.</li> <li>14. Mantener y fomentar el respeto, la lealtad y la justicia en las relaciones interpersonales con todos los miembros de su equipo de trabajo y la empresa en general.</li> <li>15. Participar en los procesos de Calidad Organizacional, diligenciando correctamente los registros e implementando las acciones de mejoramientos.</li> <li>16. Contribuir al proceso de comunicación eficaz de toda la información necesaria en la construcción de una cultura del servicio y respeto.</li> <li>17. Informar al superior inmediato sobre novedades encontradas en el desarrollo de sus funciones.</li> <li>18. Observar y cumplir el reglamento interno de trabajo.</li> <li>19. Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>20. Reportar accidentes e incidentes laborales al jefe inmediato y al responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>21. Participar en la gestión de riesgos laborales.</li> <li>22. Uso de uniforme y los elementos de protección personal según su puesto de trabajo y funciones.</li> <li>23. Realizar las demás funciones relacionadas con su puesto de trabajo.</li> </ol> |  |
| <b>REQUISITOS</b>   |  |
| <b>ESTUDIOS</b>   | <b>EXPERIENCIA</b>   |
| ✓ Tecnólogo o profesional en carreras administrativas o afines.   | Experiencia mínima por un año en áreas administrativas o contables   |
| <b>PERFIL</b>   | <b>REQUISITOS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidades específicas en la rama a asesorar</li> <li>✓ Inteligencia social y capital relacional</li> <li>✓ Interdisciplinariedad</li> <li>✓ Habilidades de comunicación oral y escrita.</li> <li>✓ Persona proactiva, con creatividad para dar solución a las problemáticas.</li> <li>✓ Disposición de trabajo en equipo.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de tiempo</li> <li>✓ Manejo de herramientas informáticas como Microsoft Excel, Word</li> <li>✓ Conocimientos en terminología, procesos y normatividad contable, laboral y tributaria.</li> <li>✓ Confidencialidad en el manejo de información</li> </ul> |
| <b>ACTIVIDADES DE DESEMPEÑO</b>   | <b>INDICADORES AÑO</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identifica necesidades de asesoramiento e intervención</li> <li>✓ Cumple con los parámetros de calidad establecidos en el plan de trabajo</li> <li>✓ Construye y diseña herramientas de gestión acordes a la modalidad en la que aporta e interviene</li> <li>✓ La calidad y objetividad en los aportes ayuda a la empresa en la toma de decisiones</li> <li>✓ Los entregables son acordes a los términos de contratación en los tiempos establecidos</li> <li>✓ Responde a los apoyos que la entidad requiere en forma oportuna.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>% Garantías recibidas</li> <li>% Satisfacción del cliente</li> <li>% Rapidez en atención</li> <li>% Convivencia sana.</li> <li>% Accidentalidad operarios.</li> </ul>   |

**Fuente.** Elaboración propia

Ilustración 19 Ficha de caracterización cuarto nivel jerárquico

|  <b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y<br/>COMPETENCIAS LABORALES</b>  |  |
|---|--|
| <b>I. IDENTIFICACIÓN</b>  |  |
| Nivel: Auxiliar   | Salario base: 1 SMMLV  |
| Denominación del Empleo: Auxiliar de contabilidad   | Tipo de contrato: Laboral, Aprendizaje   |
| Dependencia: Órgano administrativo  | Intensidad horas: 40 – 47 horas semanales  |
| Cargo del Jefe Inmediato: Director de operaciones   | Sitio de trabajo: Rionegro, sede 2   |
| <b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>  |  |
| Brindar el apoyo al jefe de contabilidad con la realización de las tareas contables tales como: causación de facturas de compra, generación de recibos de caja, comprobantes de egreso, documentos soporte, consolidación de cuentas bancarias entre otros procesos que permitan un buen funcionamiento del área.   |  |
| <b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>   |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyar la gestión del área contable de acuerdo con las instrucciones del jefe inmediato.</li> <li>2. Recibir, examinar y efectuar los registros contables de todos los documentos, facturas de compra, cuentas de cobro para su causación.</li> <li>3. Realizar y ejecutar la nomina con base a la información suministrada por el área de recurso humano.</li> <li>4. Generar documentos como recibos de caja y comprobantes de egreso necesarios para la contabilidad del mes.</li> <li>5. Realizar conciliaciones bancarias de las diferentes cuentas de la empresa.</li> <li>6. Realizar el archivo de los documentos generados en la contabilidad del mes.</li> <li>7. Generar informes contables según sea requeridos.</li> <li>8. Realizar los cruces contables en temas de retenciones para un mejor manejo tributario.</li> <li>9. Revisar secuencias numéricas y concordancias con documentos contables.</li> <li>10. Informar a la alta dirección sobre la actividad que esté realizando</li> <li>11. Cumplir las normas de higiene y seguridad industrial y velar por la seguridad de los demás empleados.</li> <li>12. Velar por el buen estado de los elementos y equipos entregados para el desarrollo de sus funciones.</li> <li>13. Mantener en buena presentación su puesto de trabajo.</li> <li>14. Mantener y fomentar el respeto, la lealtad y la justicia en las relaciones interpersonales con todos los miembros de su equipo de trabajo y la empresa en general.</li> <li>15. Participar en los procesos de Calidad Organizacional, diligenciando correctamente los registros e implementando las acciones de mejoramientos.</li> <li>16. Contribuir al proceso de comunicación eficaz de toda la información necesaria en la construcción de una cultura del servicio y respeto.</li> <li>17. Informar al superior inmediato sobre novedades encontradas en el desarrollo de sus funciones.</li> <li>18. Observar y cumplir el reglamento interno de trabajo.</li> <li>19. Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>20. Reportar accidentes e incidentes laborales al jefe inmediato y al responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>21. Participar en la gestión de riesgos laborales.</li> <li>22. Uso de uniforme y los elementos de protección personal según su puesto de trabajo y funciones.</li> <li>23. Realizar las demás funciones relacionadas con su puesto de trabajo.</li> </ol> |  |
| <b>REQUISITOS</b>   |  |
| <b>ESTUDIOS</b>   | <b>EXPERIENCIA</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bachillerato.</li> <li>✓ Técnico/tecnólogo en carreras administrativas, contables o afines.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia mínima por seis meses en áreas administrativas o contables</li> </ul>   |
| <b>PERFIL</b>   | <b>REQUISITOS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidades específicas en la rama a asesorar</li> <li>✓ Inteligencia social y capital relacional</li> <li>✓ Interdisciplinariedad</li> <li>✓ Ejecución por proyectos</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de tiempo</li> <li>✓ Manejo de herramientas informáticas como Microsoft Excel, Word.</li> <li>✓ Conocimientos en temas contables y tributarios.</li> <li>✓ Confidencialidad en el manejo de información.</li> <li>✓ Manejo de plataformas gubernamentales para temas tributarios.</li> </ul> |
| <b>ACTIVIDADES DE DESEMPEÑO</b>   | <b>INDICADORES AÑO</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Construye relaciones productivas de trabajo</li> <li>✓ Identifica necesidades de asesoramiento e intervención</li> <li>✓ Cumple con los parámetros de calidad establecidos en el plan de trabajo</li> <li>✓ Construye y diseña herramientas de gestión acordes a la modalidad en la que aporta e interviene</li> <li>✓ La calidad y objetividad en los aportes ayuda a la empresa en la toma de decisiones</li> <li>✓ Los entregables son acordes a los términos de contratación en los tiempos establecidos</li> <li>✓ Responde a los apoyos que la entidad requiere en forma oportuna</li> <li>✓ Realizar los documentos contables de cada mes de manera oportuna y eficiente, logrando tener información verídica y de confianza para toma de decisiones.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li># Administración Del Tiempo</li> <li>#Efectividad</li> <li>#Orientación al logro</li> <li>#Responsabilidad</li> <li>Trabajo en equipo</li> </ul>  |

**Fuente.** Elaboración propia

Ilustración 20 ficha de caracterización staff

|  <b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES</b>  |  |
|---|--|
| <b>I. IDENTIFICACIÓN</b>  |  |
| Nivel: Staff  | Salario base:  |
| Denominación del Empleo: profesional de SGSST   | Tipo de contrato: Prestación de servicios  |
| Dependencia: Órgano administrativo  | Intensidad horas: No aplica  |
| Cargo del Jefe Inmediato: Director de financiero y administrativo   | Sitio de trabajo: Rionegro, Medellín   |
| <b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>  |  |
| Apoyar el proceso de implementación, dirección y demás necesidades en cuanto al sistema de gestión del sistema de seguridad y salud en el trabajo (SGSST), teniendo en cuenta la reglamentación y recomendaciones por parte de la ARL.  |  |
| <b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>   |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar soporte en la formulación de políticas, objetivos, metas, procedimientos administrativos y técnicos relacionados con el área.</li> <li>2. Verificar el cumplimiento de la política de SGSST por parte de la compañía.</li> <li>3. Apoyar con el diseño, implementación y actualización del SGSST</li> <li>4. Verificar y desarrollar en caso de ser necesario el plan estratégico de seguridad vial.</li> <li>5. Realizar la coordinación, control, planeación, proyección, y presupuesto del proceso de SST.</li> <li>6. Apoyar a la compañía con la vigilancia en el cumplimiento del reglamento interno de SST.</li> <li>7. Identificar, prever y buscar estrategias en conjunto con los directivos con el fin de mitigar los riesgos de accidentes laborales que se puedan presentar.</li> <li>8. Estandarizar el proceso de Seguridad y Salud en el trabajo.</li> <li>9. Diseñar y apoyar en la implementación del plan de emergencias.</li> <li>10. Estructurar y programar actividades para la prevención, capacitaciones de brigadas y temas relacionados con el SGSST.</li> <li>11. Programar y asistir en las reuniones programadas de los diferentes comités de la empresa.</li> <li>12. Apoyar con las investigaciones necesarias sobre los accidentes laborales que se presenten en la compañía.</li> <li>13. Realizar seguimiento de las actividades de los comités como COPASST y COCOLA.</li> <li>14. Programar capacitaciones y reuniones con todo el personal para conocer los riesgos y peligros a los que se enfrentan y dar conocimiento de su responsabilidad con el SGSST.</li> <li>15. Realizar las demás funciones relacionadas con su puesto de trabajo.</li> </ol> |  |
| <b>REQUISITOS</b>   |  |
| <b>ESTUDIOS</b>   | <b>EXPERIENCIA</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profesional en GSST</li> <li>✓ Diplomados sobre trabajos de alto riesgo, seguridad vial, accidentes de tránsito, gestión ambiental e higiene ocupacional.</li> <li>✓ Curso 50 horas proporcionado por la ARL</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia mínima por tres años como consultor/a en SST.</li> </ul>  |
| <b>PERFIL</b>   | <b>REQUISITOS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidades específicas en la rama a asesorar</li> <li>✓ Inteligencia social y capital relacional</li> <li>✓ Interdisciplinariedad</li> <li>✓ Ejecución por proyectos</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Orden y calidad del trabajo que desarrolla.</li> <li>✓ Compromiso</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilidad de tiempo</li> <li>✓ Manejo de herramientas informáticas como Microsoft Excel, Word.</li> <li>✓ Conocimientos en normatividad y reglamentación del SST</li> <li>✓ Confidencialidad en el manejo de información.</li> <li>✓ Manejo de plataformas gubernamentales para temas legales.</li> <li>✓ Presentar su licencia para ofertar los servicios de SST</li> </ul> |
| <b>ACTIVIDADES DE DESEMPEÑO</b>   | <b>INDICADORES AÑO</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Construye relaciones productivas de trabajo</li> <li>✓ Identifica necesidades de asesoramiento e intervención</li> <li>✓ Cumple con los parámetros de calidad establecidos en el plan de trabajo</li> <li>✓ Construye y diseña herramientas de gestión acordes a la modalidad en la que aporta e interviene</li> <li>✓ La calidad y objetividad en los aportes ayuda a la empresa en la toma de decisiones</li> <li>✓ Los entregables son acordes a los términos de contratación en los tiempos establecidos</li> <li>✓ Responde a los apoyos que la entidad requiere en forma oportuna</li> <li>✓ Realizar los documentos contables de cada mes de manera oportuna y eficiente, logrando tener información verídica y de confianza para toma de decisiones.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li># Presentación informes ARL y ministerio de trabajo.</li> <li># Accidentes investigados y cerrados.</li> <li>%implementación SST.</li> <li># capacitaciones aprobadas y ejecutadas.</li> </ul>  |

**Fuente.** Elaboración propia

De igual manera en el manual de funciones se plantearon los rangos salariales según sus cargos y los niveles jerárquicos los cuales se demuestran en la siguiente tabla:

*Tabla 3 Rangos salariales*

| <b>Niveles</b> | <b>Rangos de ingreso</b>                        |
|----------------|---|
| Gerencia       | Salario integral                                |
| Directivo      | 3 SMMLV   |
| Asistencial    | Entre 1 y 2 SMMLV                               |
| Operativo      | Trabajo por porcentaje según la labor realizada |
| Asesor         | Según duración y complejidad contratada         |

**Fuente.** Elaboración propia

Para finalizar, en el manual de funciones se establecieron algunos criterios para las evaluaciones de desempeño hacia nuestros colaboradores entre algunas habilidades y competencias que se tendrán en cuenta son: proactividad, trabajo en equipo, creatividad e innovación, liderazgo, adaptación al cambio, agilidad, entorno digital, pensamiento crítico, entorno digital, responsabilidad, entre otros que serán de vital importancia para tener una claridad sobre los colaboradores y si estos pueden llegar a ocupar otros cargo o se deben realizar cambios.

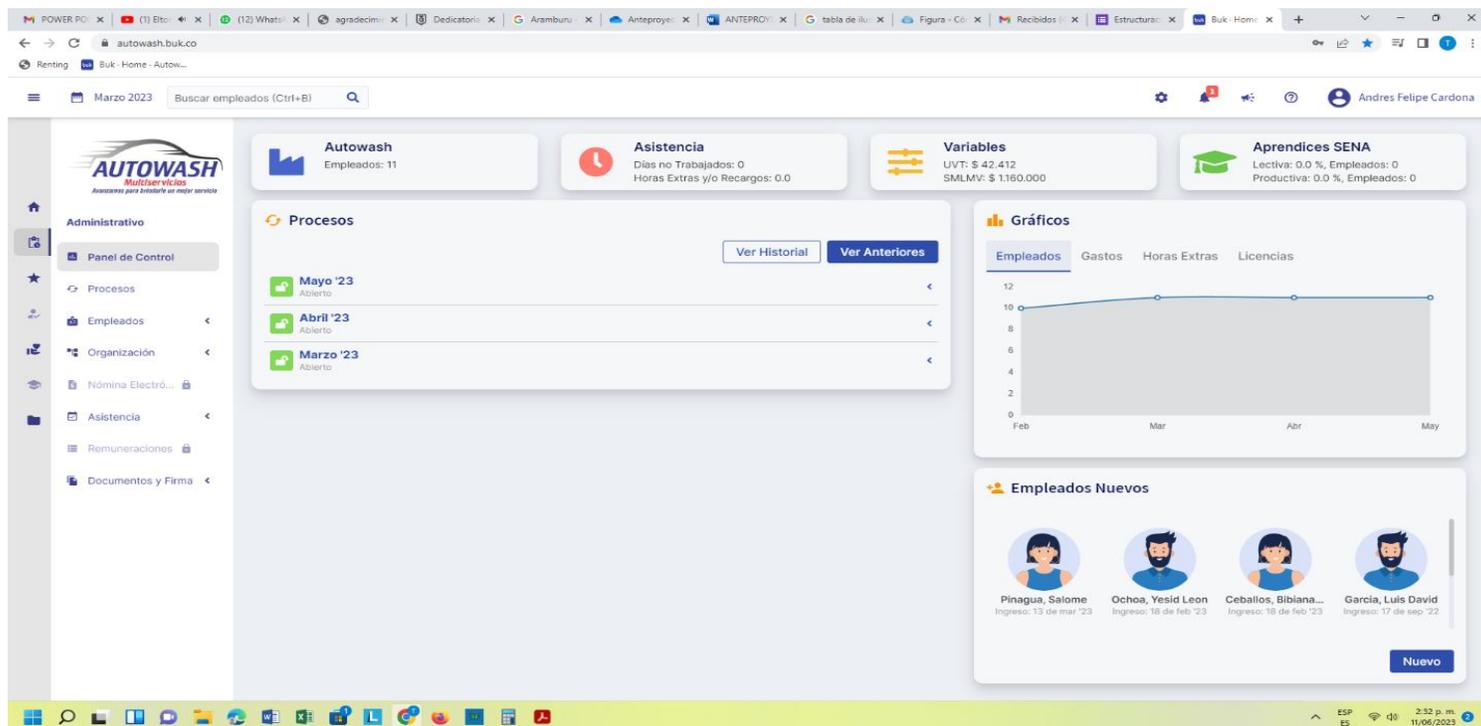
**Objetivo 3: “Sistematización del manual en la plataforma BUK para realizar los procesos de evaluación, control, seguimiento y mejora continua.”**

Durante el proceso de práctica, se llevó de manera simultánea la implementación de la plataforma BUK dentro de la compañía, en este proceso se realizó la importación de los datos de los colaboradores, en ellos encontramos su información básica como sus datos relacionados con salarios, EPS, ARL, fondo de pensión, caja de compensación a la que pertenece cada uno. Durante este primer semestre se realizó la configuración de la plataforma con los datos de la compañía, se parametrizaron acciones y se conoció a profundidad las funcionalidades de la plataforma entre ellas tenemos: los colaboradores podrán solicitar sus vacaciones, se registrarán reportes de ausentismo y llegadas tarde, se podrán cargar contratos laborales, certificados laborales entre otros.

De igual manera la plataforma nos permitirá comenzar con las evaluaciones de desempeño dentro de la compañía, lo que nos permitirá conocer las falencias, debilidades, habilidades, competencias y demás atributos que permitan conocer los cuellos de botella que hay en la compañía, al igual que encontrar aquellos colaboradores que puedan ofrecer nuevas ideas en otros puestos de trabajo de mayor responsabilidad.

Los colaboradores de la compañía no solo serán evaluados por sus jefes inmediatos, sino que tendrán la posibilidad de autoevaluarse, evaluar a sus pares, además de poder evaluar a sus jefes inmediatos, teniendo. Perspectivas más globales de la compañía, ampliando así la perspectiva de la misma

Ilustración 21 inicio plataforma BUK para administrador



Fuente. Elaboración propia.

## **12. Conclusiones**

Durante mi proceso de práctica, logre evidenciar que, sin importar el tamaño de la compañía o su actividad económica, el manual de funciones es una herramienta fundamental de la cual se desprenden importantes aportes como el que las diferentes personas que lleguen a conformar el equipo de colaboradores conozcan a profundidad las funciones, actividades, requisitos, habilidades y conocimientos que deben tener para ocupar el puesto. Además de esto es de vital importancia para toda compañía tener su manual de funciones ya que esto permite mejorar la eficiencia, disminuir los bajos niveles de productividad como también disminuye los reprocesos.

Las evaluaciones de desempeño que generan las compañías de manera interna para conocer mejor sus colaboradores, comprendiendo sus debilidades, falencias, habilidades, conocimientos y esfuerzos, lo que permitirá crear planes de acción y mejora continua para que la compañía tenga su mejor rendimiento, ya que se pueden realizar cambios internos con la finalidad de explotar las habilidades de todos nuestros colaboradores en los puestos de trabajo donde sean requeridas.

De igual manera puedo concluir que el permitir que todos los colaboradores participen en los diferentes procesos de la compañía genera un mayor compromiso, empoderamiento y amor por su puesto de trabajo y por la compañía, ya que esto motiva y logra que se sientan como lo que realmente son, la parte más importante dentro de cualquier compañía y que sin su colaboración ningún proceso podría llevarse a cabo.

### **13. Recomendaciones**

Con la finalidad de mantener la información más verídica y real, se recomienda a la compañía realizar revisiones y modificaciones en caso de ser necesario por lo menos dos veces en el año, esto con el fin de ir a la par con normatividad laboral, alineamientos financieros y contables, reglamentación del SGSST, cambios internos y crecimiento de la compañía.

Se recomienda además realizar las evaluaciones de desempeño de manera trimestral con el fin de controlar las actividades que realicen los colaboradores, de igual manera se recomienda que cada evaluación de desempeño sea analizada con la finalidad de generar soluciones y estrategias acordes a las necesidades actuales de la compañía y a las falencias y fortalezas que tiene cada colaborador.

## Referencias

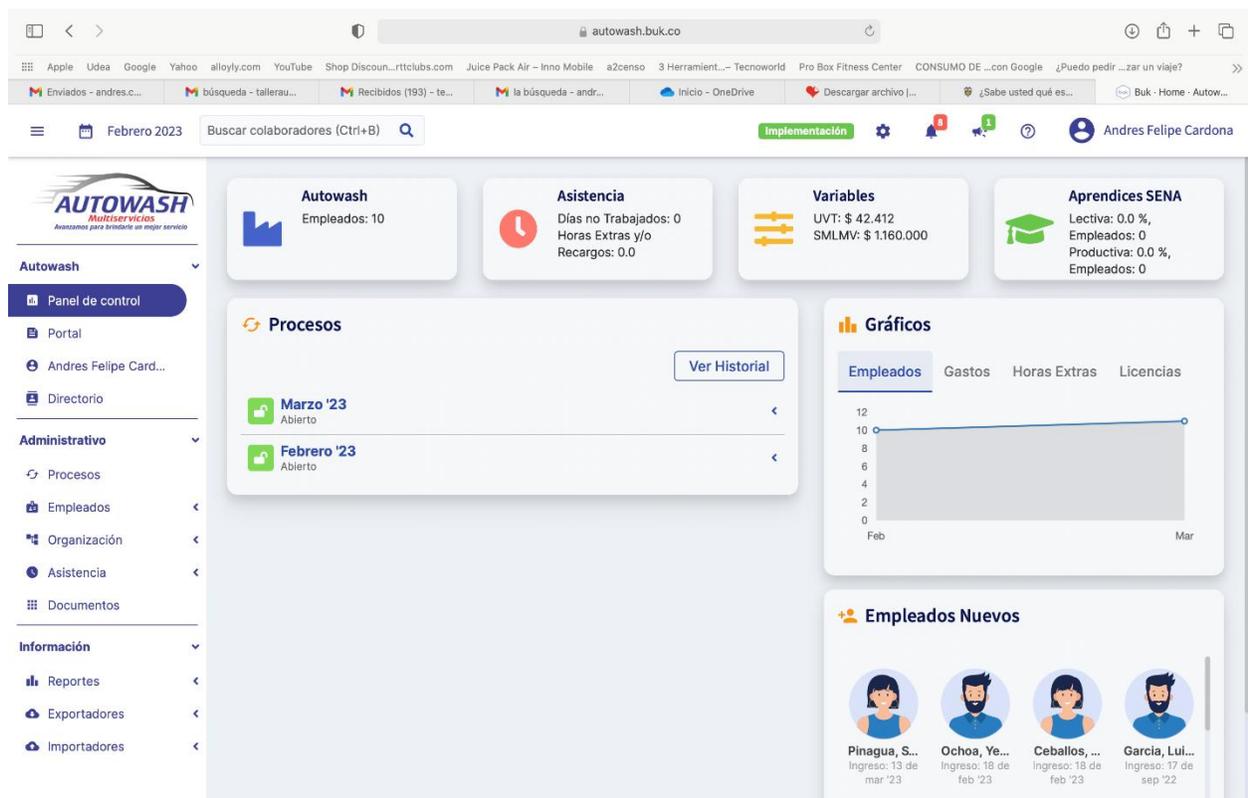
- Administración de recursos humanos. (2011). Idalverto Chiavenato.
- Antioquia, C. F. (2021, 28 octubre). Oriente y Urabá, núcleos de crecimiento económico en Antioquia -. Fenalco Antioquia. <https://www.fenalcoantioquia.com/blog/oriente-y-uraba-nucleos-de-crecimiento-economico-en-antioquia/>
- ANDI - Cámaras Sectoriales. (s. f.). <https://www.andi.com.co/Home/Camara/4-automotriz>
- ANDI - Quiénes Somos. (s. f.). <https://www.andi.com.co/Home/Pagina/1-quienes-somos>
- Camacho M., M. (2002). Direccionamiento estratégico: análisis de una herramienta poderosa. México: Revista Vía Salud.
- Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño. (2022). El Oriente Antioqueño ya se reactivó y está en la senda del crecimiento económico. Orientecomercial. Recuperado 3 de marzo de 2022, de <https://orientecomercial.ccoa.org.co/el-oriente-antioqueno-ya-se-reactivo-y-esta-en-la-senda-del-crecimiento-economico/>
- DIAN. (s/f). Gov.co. Recuperado el 20 de marzo de 2023, de <https://www.dian.gov.co/impuestos/Paginas/Infografia-Reforma-Tributaria-2022.aspx>
- Gestión Del Talento Humano. (1992). Luz Vallejo.
- Gómez, W. (2012). Prácticas Empresariales (1.a ed.). Ecoe Ediciones.
- How to build a digital business technology platform. (s/f). Gartner. Recuperado el 20 de marzo de 2023, de <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/how-to-build-a-digital-business-technology-platform>
- IPC información técnica. (s. f.). <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica>
- IPC información técnica. (s. f.-b). <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/precios-y-costos/indice-de-precios-al-consumidor-ipc/ipc-informacion-tecnica>
- Ley 1010 de 2006 - Gestor Normativo. (2022, 24 mayo). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>
- Ministerio de hacienda. (S/f). Gov.co. Recuperado el 20 de marzo de 2023, de [https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC\\_CLUSTER-200757%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased](https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-200757%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased)
- Vanegas, G. (2023, 5 enero). La inflación en Colombia llegó al 13,12%, la más alta en 23 años. El País América Colombia. <https://elpais.com/america-colombia/2023-01-05/inflacion-en-colombia-llego-al-1312-la-mas-alta-en-23-anos.html>
- Viquez, L. (2010). Propuesta de Manual de Organización, Puestos y Procedimientos para el Taller Mecánico Automotriz Quincho S.A., Ciudad Quesada, San Carlos. INSTITUTO Tecnológico De Costa Rica Sede Regional San Carlos.

## Anexos

A continuación, se demostrará la interfaz de la plataforma con la cual se realizará el proyecto, en ella se podrán generar reportes de ausentismos y vacaciones, igualmente se podrán registrar objetivos por departamentos o áreas con las que se podrán realizar las evaluaciones de desempeño de los colaboradores.

De igual manera en la plataforma encontraremos información básica sobre los colaboradores, la compañía y los diferentes puestos de trabajo lo que facilitará el proceso de selección y reclutamiento para futuras ocasiones. Multiservicios S.A.S.

### *Ilustración 22* Interfaz plataforma



**Fuente.** Plataforma BUK para el Taller Autowash

Ilustración 23 Cuestionario en línea, hojas de vida

## Formulario datos generales empleados

 **administrativorrh@autowashes.com** (no se comparten) 

[Cambiar cuenta](#)

**\*Obligatorio**

### Consentimiento Informado

Me informaron sobre el objetivo y las instrucciones para la realización de esta actividad. Mi participación es totalmente libre y voluntaria, y puedo retirarme cuando así lo desee, sin que ello implique ningún perjuicio para mí. Entiendo que la información suministrada será manejada con total confidencialidad, es decir, no será divulgada ni difundida por medios hablados o escritos a terceros ajenos al personal que directa o indirectamente esté vinculado a la empresa.

Declaro que he leído y decido participar libremente. \*

Si

No

Enlace: [https://docs.google.com/forms/d/17QKW168ifqj7lSNAKb\\_JhR2S1Qg-mqD6jQdRis8EvBw/edit](https://docs.google.com/forms/d/17QKW168ifqj7lSNAKb_JhR2S1Qg-mqD6jQdRis8EvBw/edit)

## DATOS PERSONALES

Tipo de documento \*

- Cédula de Ciudadanía
- Cédula de Extranjería
- PE
- PT

Número de documento \*

Tu respuesta

---

Primer apellido \*

XXXXXX

---

**Fuente.** Elaboración propia según los archivos de la empresa.

Segundo apellido \*

XXXXXX

Nombre \*

XXXXXX

Genero \*

- Masculino
- Femenino
- No identificar

Nacionalidad \*

XXXXXX

**Fuente.** Elaboración propia según los archivos de la empresa.

Fecha de nacimiento. \*

DD MM AAAA

22 / 01 / 2023

Estado civil. \*

Casado (a)

Divorciado (a)

Soltero (a)

Viudo (a)

Union libre

Dirección (nomenclatura, sector, municipio, departamento) \*

XXXXXX

**Fuente.** Elaboración propia según los archivos de la empresa.

Telefono \*

-000000

Email \*

XXXXXX

¿Actualmente tiene hijos?

Si

No

Borrar la selección

Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿Cuántos hijos tiene actualmente?

1

2

3 o más

Atrás

Siguiente

Borrar formulario

**Fuente.** Elaboración propia según los archivos de la empresa.

## CONTACTO DE EMERGENCIA

En caso de una emergencia dentro de la organización, indique una persona con la cual se pueda contactar el área para su notificación. De igual manera será de utilidad en caso de un ausentismo que no haya sido informado con antelación.

Nombre de su contacto de emergencia

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Parentesco

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Numero telefonico

Tu respuesta \_\_\_\_\_

**Fuente.** Elaboración propia según los archivos de la empresa.

### Anexo 3 Entrevista equipo colaboradores

Enlace: <https://es.scribd.com/read/599111942/Practicas-empresariales#>

*Ilustración 24. Entrevista equipo colaboradores*

7.2.4

8. Responsabilidades por manejo y/o uso:

8.1 De personal:

Sí \_\_\_ No \_\_\_ Cuál(es) Cargo(es)

8.2 De inventarios:

Sí \_\_\_ No \_\_\_ Cuál(es) \_\_\_\_\_

8.3 De activos:

Sí \_\_\_ No \_\_\_ Cuál(es) \_\_\_\_\_

8.4 De dinero y/o títulos valor:

Sí \_\_\_ No \_\_\_ Cuál(es) \_\_\_\_\_

8.5 De información confidencial:

Sí \_\_\_ No \_\_\_ De qué tipo y/o cuál(es) \_\_\_\_\_

8.6 De archivos:

Sí \_\_\_ No \_\_\_ De qué tipo y/o cuál(es) \_\_\_\_\_

8.7 De comunicaciones:

Sí \_\_\_ No \_\_\_ De qué tipo y/o cuál(es) \_\_\_\_\_

8.8 De compras:

Sí \_\_\_ No \_\_\_ De qué tipo y/o cuál(es) \_\_\_\_\_

8.9 De ventas:

Sí \_\_\_ No \_\_\_ De qué tipo y/o cuál(es) \_\_\_\_\_