



**Diseño de manual de funciones para el split Activos fijos del área de compras de la
empresa Onelink BPO**

Mateo Arias Mares

Informe de practica para optar al título de Administración de Empresa

Tutor:

Leidy Bibiana de la Ossa, Magíster en Administración de Empresas MBA

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Económicas

Administración de Empresas

Caucasia, Antioquia, Colombia

2021

Cita	(Arias Mares, M 2021)
Referencia	Arias Mares, M (2021). <i>Diseño de manual de funciones para el split Activos fijos del área de compras de la empresa Onelink BPO</i> [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Cauca, Colombia.
Estilo APA 7 (2021)	



Biblioteca Seccional Bajo Cauca (Caucasia)

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

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes

Decano/Director: Sergio Iván Restrepo Ochoa

Jefe departamento: Bernardo Ballesteros Díaz

Tabla de contenido

Resumen.....	5
1. Título de la práctica	6
2. Tema de la práctica	6
3. Contexto de la organización.....	6
3.1 Mercados que atiende	7
3.2 Principales productos y/o servicios.....	7
3.3 Ubicación	8
3.4 Misión	8
3.5 Visión.....	8
3.6 Valores	8
3.7 Estructura organizacional.....	9
3.8 Breve reseña histórica	10
3.9 Sector de la economía al que pertenece	10
4. Antecedentes	13
5. Problemática y problema	14
6. OBJETIVOS	15
6.1 General.....	15
6.2 Específico.....	15
6. Justificación	16
7. Delimitación o alcances	16
9. Marco referencial	17
9.1 Teórico	17

	4
9.2 Normativo	18
9.3 Conceptual	19
10. Diseño metodológico	21
11. Administración del proyecto	22
12. Resultados	24
Bibliografía	29

Resumen

El desarrollo de este trabajo de grado va encaminado a desarrollo de mis prácticas en la empresa Onelink BPO en el split de activos fijos perteneciente al área de Compras, es el diseño de manual de funciones de cada uno de los analistas, como lo son: Analista Senior, Analista Junior y Auxiliar bajo el “Sistema de Gestión” o también conocido como “Gestión por procesos,” además, se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica como Gestión estratégica; analizando el entorno, Talento humano; equilibrando las cargas laborales a través de un diseño de cargos e incluyendo el mejoramiento continuo en las operaciones de la organización.

Si bien, activos fijos se relacionan con diferentes áreas de la empresa como lo son: contabilidad, gestión humana, operaciones, infraestructura y mantenimiento, las cuales se mencionan en el desarrollo del proyecto, para así tener mayor claridad de los procesos.

1. Título de la práctica

Diseño de manual de funciones para el split activos fijos del área de compras de la empresa Onelink BPO.

2. Tema de la práctica

La temática de apoyo para desarrollar la práctica en la empresa Onelink BPO en el split de activos fijos perteneciente al área de Compras, es el diseño de manual de funciones de cada uno de los analistas, como lo son: Analista Senior, Analista Junior y Auxiliar bajo el “Sistema de Gestión” o también conocido como “Gestión por procesos,” además, se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica como Gestión estratégica; analizando el entorno, Talento humano; equilibrando las cargas laborales a través de un diseño de cargos e incluyendo el mejoramiento continuo en las operaciones de la organización.

Si bien, activos fijos se relacionan con diferentes áreas de la empresa como lo son: contabilidad, gestión humana, operaciones, infraestructura y mantenimiento, las cuales se mencionan en el desarrollo del proyecto, para así tener mayor claridad de los procesos.

3. Contexto de la organización

OneLink es un Contact Center que brinda soluciones innovadoras y a la medida para cada uno de sus clientes. Para ello, cuenta con un equipo multidisciplinario que está comprometido con el diseño de servicios especializados que agregan valor a las interacciones de sus clientes (Onelink, 2021). OneLink es el centro de llamadas, en su unidad operativa cuenta con un equipo de agentes, conformados por asesores de diferentes “cuentas” como se le llama a las empresas o sus líneas a las que les presta el servicio de atención al cliente por medio de llamadas y mensajes de texto. Los clientes a los que se les presta el servicio en el área metropolitana del Valle de Aburrá son: Claro; en la sede ubicada en el municipio de Itagüí. Avianca, Deprisa y Lifemiles; en la sede ubicada en Bello y Lyft, Supercell, Fitbit, Puntos Colombia, Mercado Libre, Stock X y VHL en la sede ubicada en el municipio de Medellín.



Ilustración 3. Clientes OneLink

Fuente: Información corporativa. Copyrights 2021 OneLink

3.1 Mercados que atiende

La empresa OneLink brinda outsourcing a empresas de diversos mercados, entre los cuales están aerolíneas, empresas de tecnologías, agencias de viajes, desarrolladoras de juegos, entre otros tipos de empresas de sus aproximadamente 30 clientes.

3.2 Principales productos y/o servicios

Cuenta con una amplia gama de servicios de tercerización, entre los cuales se encuentran:

Servicio al Cliente: Busca entregar resultados que mejoren los índices de satisfacción (NPS o CSAT) de cada uno de sus clientes.

Soporte Técnico: Este servicio se brinda a los clientes de sus clientes, cuenta con agentes que poseen el conocimiento y las herramientas necesarias para brindar soporte de calidad en todo momento, buscando lograr la resolución del problema al primer contacto.

Ventas: Ofrece mejorar e incrementar las tasas de conversión de clientes, así como la venta y venta cruzada que genere ingresos adicionales mediante la implementación de procesos comprobados.

Finanzas y Contabilidad: Ejecuta gestiones de administración post-venta en conciliación y validación financiera y garantizando los tiempos de entrega de productos y recepción de ingresos.

3.3 Ubicación

La empresa OneLink está ubicada en los siguientes países: El Salvador, Guatemala, Nicaragua, México y Colombia. En Colombia, tiene sedes en Bogotá, Bello; Centro Comercial Niquía, Itagüí; Edificio Contento y en Medellín; en el Centro Comercial Aventura.

3.4 Misión

“Somos felices desarrollando personal y profesionales, para generar valor y servir a nuestros clientes, comunidad, y accionistas a través de soluciones y servicios de BPO.” (OneLink, 2021).

3.5 Visión

“Ser una excelente opción en soluciones y servicios de BPO basados en una cultura de pasión y entrega, que genera sostenibilidad en todas sus acciones.” (OneLink, 2021)

Propósito

“Revolucionar la industria de BPO a través de la innovación, el espíritu emprendedor y la cultura de felicidad; generando valor para nuestros asociados, clientes y nuestra comunidad.” (Onelink, s.f.)

3.6 Valores



Felicidad

¡Nos encanta lo que hacemos!



Compromiso

¡Cumplimos lo que prometemos!



Liderazgo

¡Empoderamos y desarrollamos a nuestra gente!



Innovación

¡Rompeemos esquemas!



Solidaridad

¡Dejamos huella!



Excelencia

¡Nos obsesionamos con los mejores resultados!

Ilustración 1. Valores OneLink Fuente: “Nuestra Cultura Increyble®”, <https://OneLinkbpo.com/es/valores>. Copyright [2021] por OneLink.

3.7 Estructura organizacional

La estructura organizacional de la empresa es una pirámide invertida conformada por cuatro componentes, los cuales son:



*Ilustración 2. Estructura organizacional OneLink.
Fuente: Información corporativa. Copyrights 2021 OneLink*

Agentes: Conformado por los asesores.

Staff: Incluye a los supervisores, analistas de calidad, especialistas, formadores y auxiliares administrativos.

Administración: Gerentes y coordinadores.

Directivos: Accionistas, Presidencia y Vicepresidencia.

En la pirámide invertida desde el staff administrativo hasta la Junta Directiva, está al servicio de los agentes que gestionan las llamadas y requerimientos del cliente. (OneLink, 2021)

3.8 Breve reseña histórica

De acuerdo a Guillermo Valiente, Chief Cultural Officer-El Salvador (EyN.net, 2017) y Alberto Castañeda, Gerente país Colombia (Cubillos Murcia, 2017), la historia de OneLink nació en El Salvador en el año 2012, fundada por un grupo de visionarios emprendedores, comenzando como el call center de Avianca a nivel mundial, pero dado a su proyección de crecer en el corto plazo, en el 2014 ampliaron su cartera de clientes llegando a alrededor de 30 clientes actualmente; igualmente, abrieron nuevas sedes en Colombia, Nicaragua y Guatemala, contando con 12 sedes en total, pero aún con planes de expansión. La empresa OneLink ha logrado revolucionar la industria del BPO a través de una cultura organizacional basada en la felicidad y el bien ser de la persona, además de brindar una mejor experiencia al cliente por medio de asimilar su cultura.

3.9 Sector de la economía al que pertenece

OneLink pertenece al sector BPO (Business Process Outsourcing), definido por el Programa de Transformación Productiva en el informe de sostenibilidad 2012 sector de tercerización de procesos de negocio (2013) como:

BPO - Business Process Outsourcing o Tercerización de Procesos de Negocio: Es la delegación de uno o más procesos de negocio intensivos en el uso de Tecnologías de la Información a un proveedor externo que administra los procesos seleccionados basándose en métricas definidas y medibles. Estos procesos se dividen en:

Front office: Relacionado con la prestación de servicio al cliente de manera directa. Se encuentran actividades de contact center y call center.

Descripción del contexto externo de la organización

Análisis externo del sector BPO en Colombia

El sector BPO en Colombia tiene gran potencial debido a factores como la calidad de mano de obra, el bilingüismo y el acento neutral, así mismo, cuenta con infraestructura avanzada integrada por cinco cables submarinos y una conexión de 550Gpbs que le permiten ser competitivos a nivel mundial, según datos de Procolombia (2016). Además, Colombia se encuentra en una posición privilegiada para el desarrollo de proyectos de inversión en el sector de BPO y KPO y centros de servicios compartidos, dado a que ofrece un mercado local atractivo, una fuerza laboral de alto nivel y disponible y, además, una posición estratégica para proveer servicios a América y Europa, de acuerdo al Análisis del sector terciario publicado por el Instituto para el Desarrollo de Antioquia (IDEA, 2017).

Este sector representa para Colombia un porcentaje importante en el PIB, que además lidera la exportación en temas de servicios. Dado a la madurez que ha adquirido, ha logrado tener un crecimiento promedio de 5% durante los últimos 15 años (Becerra Elejalde, 2018).

De acuerdo con El Colombiano (Cubillos Murcia, 2017), Colombia ya se encuentra en el top 10 de países con mayor atractivo para prestar servicios BPO, según el ranking de ATKeraney, firma que destacó que entre 2011 y 2015, el país ganó el 12 % de BPO y Centros de Servicios Compartidos (CSC).

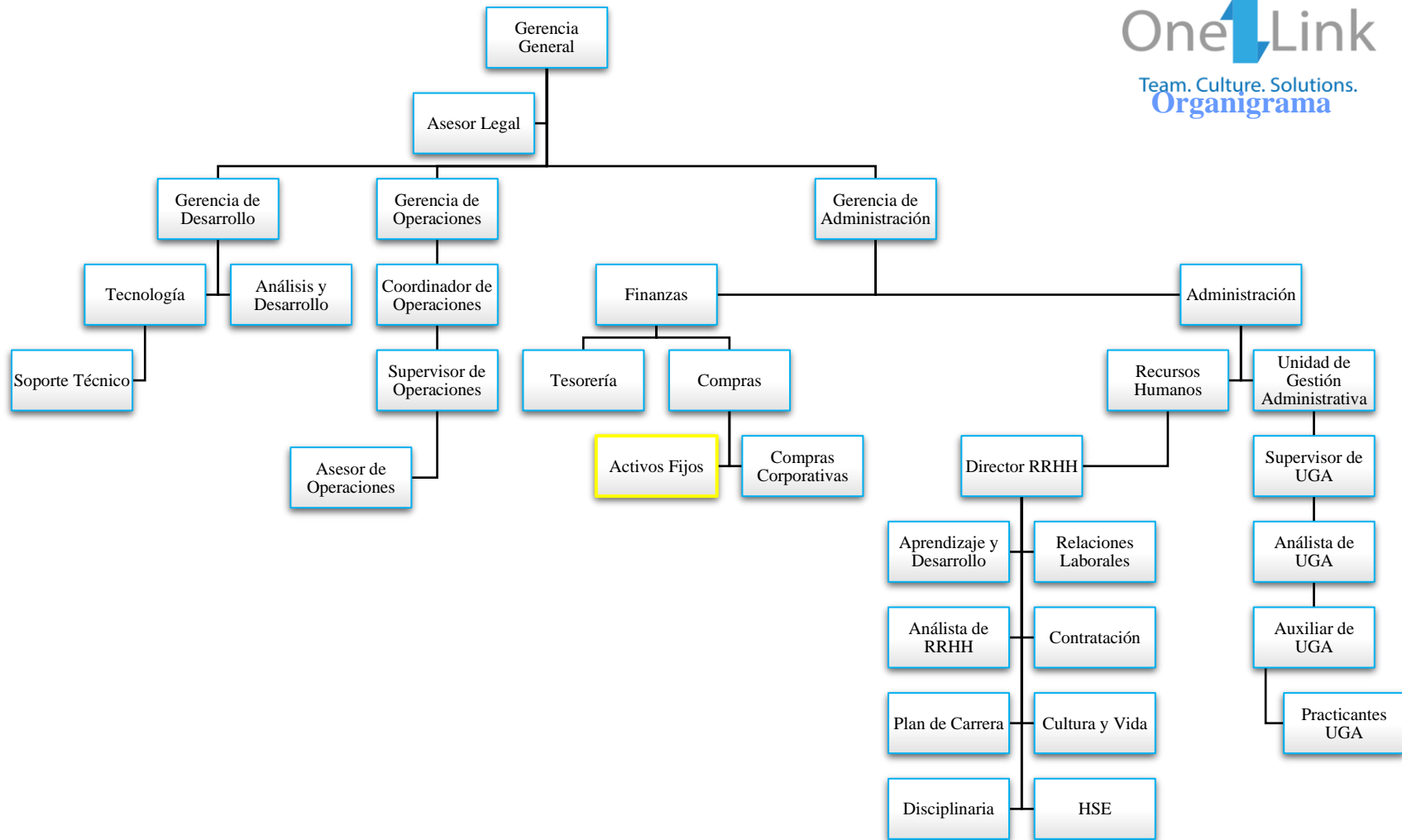


Ilustración 1 Elaboración propia. Fuente: (Zapata, Comunicación personal, 2021)

4. Antecedentes

En Onelink la mayor cantidad de activos fijos son computadoras de escritorio y estas se convierten en los activos más importantes para la operación de la empresa. Onelink en dos de sus sedes que se encuentran en el Valle de Aburrá cuentan con Zona franca, quienes no permiten en primera instancia sacar activos de la empresa, pese a la pandemia la DIAN permitió que Zona franca autoriza las salidas de activos, ya que no se podía tener toda la operación en las instalaciones por el distanciamiento.

Activos fijos de Onelink viene sufriendo un poco en la realización de sus actividades, ya que se le han sumado, esto debido a la pandemia que se vive con el Covid-19. La empresa por su parte ha permitido generar nuevas vacantes para equilibrar las cargas, pero estas no se han suplido, reclutamiento manifiesta que los postulantes no pasan el filtro de la prueba técnica en Excel, pero es importante aclarar las funciones que debe realizar cada uno de los analistas y auxiliares. Se añade que se viene trabajando para el mejoramiento del Split por lo que se cuenta con un manual de procedimiento actualizado.

Constantemente al equipo de Activos fijos le llegan solicitudes de insumos como papelería, insumos de aseo y de cafetería, equipos de tecnología, premios para los asesores entre otros. Otras solicitudes son los movimientos de los equipos dentro y fuera de la organización para lo que se hace necesario la programación de un transporte con un proveedor, con el fin de darle un mejor cuidado a los equipos de la empresa y disminuir el riesgo de que estos sufran golpes o sean hurtados.

Uno de los integrantes del equipo de Activos fijo realiza la programación de servicios de transportes (revisión de equipos en casa o renuncia) para las diferentes sedes, pero como cada activo debe llegar a la sede que pertenece, suele pasar que la persona que se encuentra en la sede donde se entrega, no tiene conocimiento de porque el activo está retornando en sede. Lo anterior se vuelve un problema en el caso de que el activo (Computador) esté retornando

por revisión y sea ingresado para ubicar en sede como si fuera una renuncia, esto puede afectar los indicadores de los asesores por el horario que ellos deben cumplir.

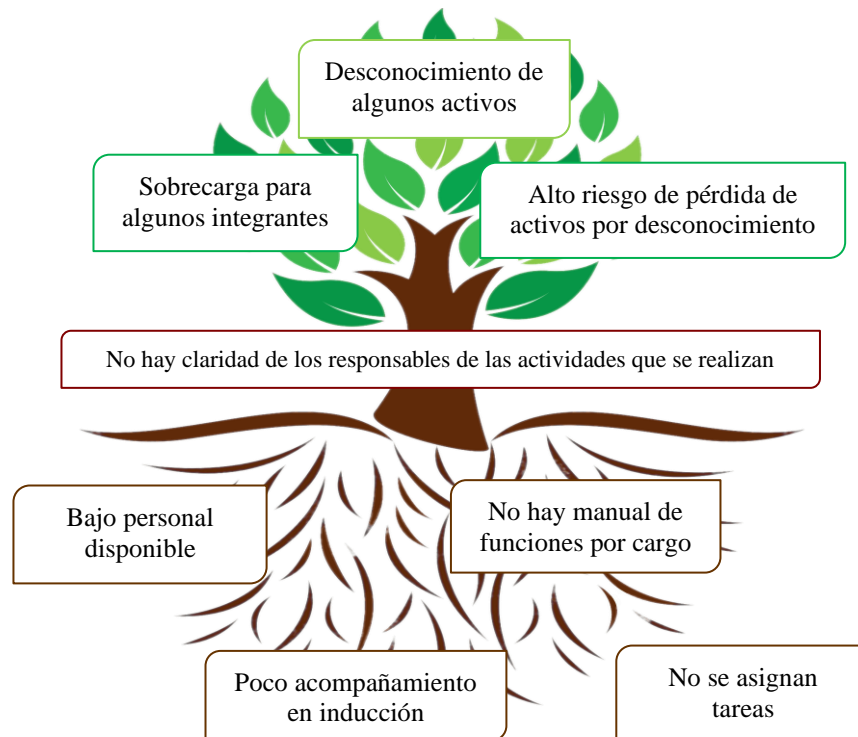
Cómo en las anteriores actividades mencionadas y otras que no se mencionaron, las realizan en su mayoría todos los que integran el equipo de Activos fijos, si bien esto genera reprocesos y afecta la productividad de los clientes internos, por lo que se considera la creación del manual funciones de los miembros del equipo de Activos fijos.

5. Problemática y problema

¿Cómo impedir la sobrecarga laboral en los puestos de trabajo del Split activos fijos, logrando que todos sus procesos se realicen de manera eficiente?

Actualmente el split de activos fijos carece de personal para las actividades que diariamente se realizan por temas de costos y se suma una baja que se tuvo en el mes de febrero. Antes de la baja de uno de los analistas, ya se sentía la sobrecarga laboral por no tener un orden o asignar funciones y, de alguna manera se va perdiendo control de los activos por los constantes movimientos que se hacen en la operación. El principal problema es que no se tiene documentada las funciones de cada uno de los analistas y auxiliares para así evitar que una persona termine haciendo de todo.

Árbol de problema



6. Objetivos

6.1 General

- Diseñar el manual las funciones del split Activos fijos del área de Compras de la empresa Onelink BPO para un eficiente desempeño de sus empleados.

6.2 Específico

- Identificar los procedimientos del spit activos fijos del área de Compras de Onelink
- Establecer las funciones estratégicas de cada cargo, individualizando responsabilidades de acuerdo con el perfil requerido para el mismo.
- Proporcionar información a los colaboradores sobre sus funciones a través de un manual.

6. Justificación

“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” (Chuquicondor, 2012).

Una dificultad que se halló fue la claridad de las funciones de cada uno de los analistas y auxiliares, quienes llevan el control de los activos de la empresa, lo que hace que algunas personas realicen actividades diferentes a lo que normalmente debe realizar.

Con el diseño del manual de funciones de los Analistas Senior, Junior y Auxiliar y teniendo la visual de los activos, se busca reducir el desperdicio de tiempo en reprocesos, mayor fluidez, mejor comunicación, buenas relaciones interpersonales, se hace un uso pertinente del recurso humano y del tiempo de los empleados y en cuanto a lo monetario se evita la contratación de terceros para la toma de inventarios.

Como estudiante identificaré los procesos y actividades que se realizan en el día a día para evitar la sobrecarga laboral de ciertos puestos de trabajo. Este proyecto me permite aplicar temas estudiados en la asignatura de Gestión Humana, Gestión por Procesos y Planeación Estratégica, enfrentando un problema organizacional real, el cual fue identificado gracias a la sólida formación estratégica y operativa recibida durante el proceso académico.

7. Delimitación o alcances

El desarrollo de la práctica tiene un periodo de seis meses, que está comprendido entre el 21 de diciembre del 2020 y el 20 de junio del 2021.

Para la realización de esta práctica se realizarán actividades en tres municipios del Valle de Aburrá de Antioquia, ya que la empresa tiene tres sedes y gran parte del personal rota entre estas sedes, Edificio contento (Itagüí), Centro comercial Aventura (Medellín) y Centro comercial estación Niquía (Bello).

9. Marco referencial

9.1 Teórico

Nemesio (como se citó en Chauca, 2014) considera que los manuales permiten plasmar la información clara, sencilla y concreta, de modo que facilita el acceso de información a los encargados de cumplir ciertas funciones, puesto que se brinda la posibilidad de cumplir estrictamente los pasos para alcanzar las metas y objetivos obteniendo buenos resultados en las actividades realizadas.

Según Palacios 2020, P2 “Las empresas realizan funciones solo pensando en obtener ganancias ejecutando procesos inadecuados lo que dificulta alcanzar el éxito y propósito de cada una de ellas. Estos inadecuados procesos pueden ser mal ejecutados ya sea en el área administrativas o de producción, por lo que se realizan con una perspectiva diferente a lo que una empresa se plantea al inicio de sus funciones. Todas estas necesidades conllevan a implantar mejoras en las empresas para conseguir sus objetivos, y una de ellas son los manuales de funciones.”

“Las empresas toman estas acciones cuando no ven reflejado el flujo necesario o desean mejorar el procesamiento. Para realizar los manuales de funciones la empresa realiza un estudio en cada uno de los departamentos donde se va a ejecutar, estos pueden ser por medios de encuestas, supervisiones visuales del empleado o con la verificación de la culminación del proceso y por último un estudio de mercado para obtener un manual con óptimos resultados.” (Palacios, Quimiz, 2020, P2)

“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” (Chuquicondor, 2012)

Según Biviana Muñoz, un modelo de operación por procesos favorece el

cumplimiento de los principios de responsabilidad, al definir los macroprocesos y procesos de acuerdo con los preceptos constitucionales y legales, la misión y visión de la entidad; de economía, al identificar con precisión los insumos para cada proceso con las condiciones de calidad y cantidad requeridas; de eficiencia, al evitar duplicidad de funciones; y de eficacia, al definir la cadena de valor o mapa de procesos de manera coherente y armónica con los planes y programas de la Institución. (Muñoz, 2007).

9.2 Normativo

Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011

La presente Ley se aplica a todos los oferentes, productores o proveedores, sean estas personas naturales o jurídicas, que utilicen directa o indirectamente canales remotos de atención al cliente, tales como las líneas telefónicas, call-center, contact center o cualquier otro canal de telecomunicación conocido o por conocer, similar o análogo al telefónico, en donde no haya interacción personalizada y cara a cara entre el consumidor y un funcionario o representante del oferente, productor o proveedor de bienes y servicios. (Ley 1480, 2011)

Las normas de la presente Ley son de orden público en los términos del artículo 4 del Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, y es norma especial de protección a consumidores y usuarios en los términos del artículo 56, numeral 3 de la citada Ley.

Artículo 4. Operadores de las líneas de atención al cliente. Sin perjuicio de la posibilidad de usar menús pregrabados o automatizados de atención inicial, los operadores de líneas de atención al cliente deberán ser personas naturales y tienen la obligación de identificarse al inicio de la llamada con nombre, apellido, número de cédula, y deberán informar el País desde donde atienden en caso de que no lo hagan desde la República de Colombia. (Ley 1480, 2011)

Los oferentes de bienes y servicios también podrán usar programas o aplicativos de inteligencia artificial para la atención remota o telefónica de clientes, pero éstos no se

considerarán como operadores, y se deberá informar al usuario o consumidor que no se encuentra interactuando con una persona. También se deberá brindar al consumidor la opción de comunicarse con una persona natural en cualquier momento de la llamada. (Ley 1480, 2011)

Artículo 5. Opciones prioritarias. Los oferentes de bienes y servicios comprendidos por la presente ley, que en su línea de atención telefónica tengan menús pregrabados o automáticos de atención inicial, deberán ofrecer al consumidor la opción de hablar con una persona natural dentro de las opciones del primer menú. (Ley 1480, 2011)

9.3 Conceptual

Manual de funciones: consiste en la definición de la estructura organizativa de una empresa. Engloba el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Es un documento que especifica requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones.” (Sanchez Hernandez, 2013, P13)

Cargo: “es un resumen de las principales responsabilidades, funciones y/o actividades del puesto; es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en una empresa; es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las atribuciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende. Es la reunión de todas aquellas actividades realizada por una sola persona, que pueden unificarse en un solo concepto y ocupa un lugar formal en el organigrama". (Vargas, 2001)

Proceso: “es un conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas entre sí, que transforman elementos de entrada en elementos de salida.” (ISO 9001, 2008)

Ciclo Deming También llamado Ciclo PDCA o PHVA en español, lo que significa:

“**Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.” (ISO 9001, 2015)

“**Hacer:** implementar lo planificado; **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados” (ISO 9001, 2015)

Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. (ICONTEC Internacional, 2015)

Gestión por procesos: “es la gestión estratégica de los procesos que implica ver la organización como un sistema en el que todas las actividades que se realizan en su seno están interrelacionadas de forma que se consigue, de la manera más eficaz y eficiente, la satisfacción de los diversos clientes actuales potenciales de la empresa.” (Roure & Moriño & Rodríguez Badal, 1997, P18)

Mapa de procesos: “Es una metodología utilizada para identificar y organizar las organizaciones” (ICONTEC Internacional, 2015)

Manual de procesos: “El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización” (Palma, 2010)

Calidad: Según la RAE, es “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.”

Gestión del conocimiento: según Nonaka, 1999 “es un sistema facilitador de la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias individuales y colectivas

del talento humano de la organización, para convertirlas en conocimiento globalizado, de común entendimiento y útil en la realización de todas las actividades de esta, en la medida que permita generar ventajas sustentables y competitivas en un entorno dinámico.”

10. Diseño metodológico

La investigación de este proyecto será de tipo exploratorio-descriptivo con la realización de entrevistas estructuradas con cada uno de los analistas, esta se hará de forma grupal. Ahora, para el análisis de los procesos, funciones y responsables se establecen las siguientes etapas:

- Diagnóstico
- Análisis de la información
- Desarrollar
- Divulgar

Etapas 1. Diagnóstico

Revisar la documentación existente; identificar los procedimientos. Entrevistas con cada uno de los integrantes del split Activos fijos, esto con el fin de conocer los procesos, funciones, responsabilidades, actitudes y aptitudes que se requieren. Para las entrevistas se hará uso del formulario que nos plantea William Gomez en su libro Prácticas empresariales; quien brinda valiosa herramienta de consulta sobre diferentes temas aplicables al manejo y dirección empresarial como manual de funciones, manual de perfiles, procedimientos entre otros.

Etapas 2. Análisis de la información

Después de tener la información brindada en el diagnóstico, se agrupará la información bajo la técnica de tabulación con el fin de identificar los cargos con su respectivas funciones y conocimientos que cada integrante debe tener. Aquí se establecerá la ubicación y las funciones específicas de los analistas.

Etapa 3. Ejecución

1. Construir el flujograma de los procesos del split Activos fijos.
2. Elaborar los manuales de funciones del split Activos fijos.
3. Diseño de los formatos de solicitud de transportes y de visualización de los activos que se tienen instalados en la operación.

Etapa 4. Divulgar

Socializar el manual funciones con los miembros del split Activos fijos para posibles mejoras, formatos y herramientas para llevar un mejor control de los activos.

11. Administración del proyecto

La realización de este proyecto integra una serie de recursos necesarios para llevar cada una de las actividades y así cumplir con los objetivos propuestos, es por esto que se debe tener en cuenta los siguientes:

Recursos financieros: al realizar una práctica presencial y en un municipio diferente al que se reside se incurre en gastos en arriendo, servicios públicos, alimentación y transporte.

Recursos materiales: entre estos está un equipo de cómputo en especial portátil por temas de movilidad a la empresa, libreta, lapiceros y otros insumos de papelería.

Recursos humanos: para esto es necesario el apoyo de cada uno de los integrantes de Activos fijos con el fin que me brinden información, responder inquietudes y así tener un mayor contexto del proyecto que se va a presentar.

Finalmente, se requiere acceso a ciertas aplicaciones y software como Excel, la plataforma SAP, correo institucional, servicio de telefonía el cual es muy utilizado en el puesto de trabajo y otros que probablemente se irán presentando.

12. Cronograma

Etapas	Actividades	Fecha	Mayo			Junio			
		7	24	28	09	11	12	13	21
Ejecución	Formatos solicitudes de transporte	★							
Diagnóstico	Solicitar la documentación existente del Split Activos fijos		★						
	Identificar los procedimientos			★					
	Realizar entrevistas grupales					☞			
Análisis de la Información	Identificar los cargos y sus funciones específicas						☞		
	Verificar las funciones establecidas con el manual de procedimiento						☞		
Ejecución	Construir el flujograma de los procesos del split Activos fijos						☞		
	Realizar los planes de trabajo de los cargos del split Activos fijos.							☞	
	Visualización de los activos que se tienen instalados en la operación							☞	
Divulgación	Socializar el manual funciones con los miembros del split Activos fijos								☞

★ Completado

☞ Fecha en la que se proyecta tener

12. Resultados

Diagnóstico

Para realizar el diagnóstico del Split Activos fijos se solicitó la documentación existente, de esta solicitud se recibió un borrador del manual de procedimientos del Split, que nos ayudó a tener claridad de las actividades que se realizaban y así no obviar información cuando se estuviera realizando el manual de funciones de los Analistas y Auxiliares.

Por otro lado, se realizó una entrevista con los analistas con el fin de identificar actitudes, aptitudes, perfil académico necesario, funciones y otros. A continuación, formato utilizado para la creación de los manuales de funciones.

La forma en que estuvo desarrollado cada uno de los objetivos específicos para cumplir con el objetivo general del proyecto de práctica profesional que es: diseñar el manual las funciones del split Activos fijos del área de Compras de la empresa Onelink BPO para un eficiente desempeño de sus empleados, se mostrará a continuación.

a. Identificar los procedimientos del split activos fijos del área de Compras de Onelink

En esta etapa como se mencionaba anteriormente, se tuvo en cuenta el borrador del manual de procedimiento del Split Activos fijos, en este encontramos que no se detallan flujogramas y adicional no era muy claro para una persona que solo estuviera iniciando en el Split.

En la entrevista que se tuvo con los analistas, también incluyó la socialización del manual de procedimientos, ya que en el mes de mayo se concretó la contratación de un nuevo integrante para el equipo de Activos fijos.

Atendiendo a la falencia que tenía el actual manual de procedimiento, se realizaron modificaciones y se añadió los flujogramas.

b. Establecer las funciones estratégicas de cada cargo, individualizando responsabilidades de acuerdo con el perfil requerido para el mismo.

Etapa: Análisis de la información

En esta etapa se agrupó la información recolectada en la entrevista con los analistas, con los ítems que contiene el Manual de funciones proporcionado por el área de gestión humana de la empresa.

A continuación, funciones en general que tienen los integrantes del Split Activos fijos.

- Recibir mercancía que ingresa a la compañía, para garantizar el desarrollo del objeto social.
- Ejecutar todo lo recibido haciendo entrega a las áreas solicitantes, asegurando el cumplimiento de dicha compra.
- Verificar el buen uso de los activos de la compañía, para garantizar la prevención de accidentes y reprocesos con el cliente interno.

- Realizar las requisiciones de compra para el Stock de tecnología, papelería e insumos de cafetería, asegurando el cumplimiento de los requerimientos del cliente interno.
- Autorizar y validar el movimiento de activos, garantizando un control de inventario dentro de la compañía y el cumplimiento con los parámetros de calidad.
- Recibir y verificar la información de seriales de los activos, para garantizar el envío de esta a las áreas jurídicas y la elaboración de contratos.
- Validación de facturación apropiada de proveedores de la empresa para Registro en SAP de entradas de mercancía.
- Preparación y actualización de reporte de facturación de proveedores acompañado de alerta hacia el personal de compras de aquellas facturas no recibidas de proveedores.
- Registro de salidas de mercancía en SAP para hacer efectiva la capitalización contable de los activos fijos.
- Elaboración y conciliación con contabilidad y reporte mensual de activos fijos, informando las adiciones, bajas y traslados de estos.

Etapas: Ejecución

Esta etapa integra la documentación del manual de funciones del Analista Senior, Analista Junior y Auxiliar, adicional la construcción de flujogramas para el Manual de procedimiento.

13. Conclusiones

El cambio de universidad a empresa a veces tiende a ser difícil porque no sabemos cómo poner en práctica las teorías o metodologías enseñadas en la academia, pero es nuestro reto encontrar el camino para resolver problemas y tomar decisiones.

A lo largo de esta investigación se llegó a la conclusión de que los manuales resultan indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se logra la mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como financieros, ya que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización.

Mientras más clara sea la definición de un puesto, las actividades a realizar y la comprensión de las relaciones de autoridad y las relaciones informales con otros puestos evitarán conflictos y la productividad de las personas aumentará.

14. Recomendaciones.

- Socializar los manuales cada vez que ingrese un analista o auxiliar
- La programación de transporte de quipos debe realizarla el encargado de donde pertenece el activo para un mejor control sobre los mismos.
- Actualizar en lo posible los movimientos de los activos.
- Programar horas para la solicitud de cambio de diademas al igual que las renunciaciones.

Anexos

- **Manuela de procedimientos del Split activos fijos del área de compras de la empresa Onelink**
- **Manual de funciones del auxiliar y analista de activos fijos**

Bibliografía

- Alberto Medina, D. N. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Engeniare. Revista chilena de ingeniería*.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos: enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación.
- ICONTEC Internacional. (2015). *Sistema de gestión de la Calidad. NTC ISO9001*. Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica: Visión del futuro*.
- Muñoz, B. (2007). Importancia de la implementación del manual de procesos y procedimientos para el logro de los objetivos de las escuelas populares del deporte pertenecientes al Insituto de Deportes y Recreación INDER. Obtenido de viref.udea.edu.co: <http://viref.udea.edu.co/contenido/pdf/084-importancia.pdf>
- ISOWin: La Gestión por Procesos en la norma ISO 9001 2015. (2021). Obtenido de: <https://isowin.org/blog/gestion-procesos-ISO-9001/>
- OneLink es ovacionado por Frost & Sullivan por su sólida marca y estrategias de expansión de mercado. – OneLink. (2021). Obtenido de: <https://onlinkbpo.com/onlink-es-ovacionado-por-frost-sullivan-por-su-solida-marca-y-estrategias-de-expansion-de-mercado/>
- OneLink es reconocida por su enfoque a la excelencia de la cultura de la felicidad – OneLink. (2021). Retrieved 22 March 2021, from <https://onlinkbpo.com/onlink-es-reconocida-por-su-enfoque-a-la-excelencia-de-la-cultura-de-la-felicidad/>
- OneLink – OneLink is the Contact Center that offers innovative solutions that create added value for each of our clients. (2021). Retrieved 22 March 2021, from <https://onlinkbpo.com/inicio/>

Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54. Doi: [dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02](https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02)