

**PIANTURAS**

**WILLY**

*Mezclas S.A.S*

**DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA DE PINTURAS WILLY  
MEZCLAS S.A.S**

Yamile Reyes Bayona

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica

Ciencias Administrativas, Contables y Económicas

Administración de Empresas

Aguachica, Cesar

2023

**DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA DE PINTURAS WILLY  
MEZCLAS S.A.S**

Yamile Reyes Bayona

ASESOR

Luis Alfonso Vargas

Docente en Administración de Empresas y Especialista en finanzas de la Universidad Popular  
del Cesar

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica  
Ciencias Administrativas, Contables y Económicas  
Administración de Empresas  
Aguachica, Cesar

2023

## **DEDICATORIA**

Dedico a Dios primeramente porque es mi guía, mi apoyo incondicional, es quien me llena de fortaleza y valentía cuando más lo necesito. A mi esposo y mis hijos, mis padres, y hermanos, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre el cariño y apoyo incondicional en el trascurso de mi carrera universitaria, a ellos que son mi motor y mayor motivación de superación. También al docente Luis Alfonso Vargas Castro Por el acompañamiento y asesorías brindados para poder desarrollar el presente trabajo.

Yamile Reyes Bayona

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios primeramente quien me ha guiado, me ha dado la sabiduría y fortaleza para seguir adelante y acompañarme en cada paso que doy, A mi jefe, Willington Velázquez Chinchilla por el apoyo y oportunidad de realizar mis prácticas formativas en el área administrativa de pinturas Willy Mezclas, Como también por los conocimientos que me brindaron durante la ejecución de las practicas curriculares, dejando en mi experiencia y conocimientos muy importantes que llevare a cabo en mi vida como profesional.

Al Docente Luis Alfonso Vargas Castro, docente de administración de empresas de la universidad popular del cesar, por su tiempo, por sus asesorías y conocimientos transmitidos en el desarrollo del presente trabajo de prácticas curriculares.

A todas aquellas personas que me apoyaron y contribuyeron para la realización de este trabajo.

Yamile Reyes Bayona

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	11
1. CAPITULO .....	12
1.1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA.....	12
1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA .....	13
1.3. MISIÓN.....	14
1.3.1. Análisis .....	14
1.4. VISIÓN .....	15
1.4.1. Análisis .....	15
1.5. POLÍTICAS INSTITUCIONALES .....	16
1.5.1. Análisis .....	17
1.6. VALORES INSTITUCIONALES .....	17
1.6.1. Análisis .....	18
1.7. ORGANIGRAMA .....	19
1.7.1. Análisis .....	20
1.8. ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA .....	21
2. CAPITULO .....	23
2.1. ACTIVIDAD ESPECIFICA DE LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES .....	23
2.2. NOMBRE DEL TRABAJO.....	23
2.3. DIAGNOSTICO.....	23
2.3.1. Análisis Diagrama de causa y efecto .....	25
2.4. JUSTIFICACIÓN.....	26
2.4.1. Justificación teórica .....	26
2.4.2. Justificación practica.....	26
2.4.3. Justificación metodológica.....	26

2.4.4. Justificación social .....	27
2.5. OBJETIVOS.....	27
2.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	27
2.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	27
2.6. PLAN DE ACTIVIDADES .....	29
3. CAPITULO .....	30
3. DESARROLLO DE LAS PRACTICAS .....	30
3.1. Analizar la información obtenida por medios de la recolección de datos evidenciando la necesidad de un manual de funciones en la empresa.....	30
3.2. Determinar las funciones y deberes de cada cargo en la organización. ....	33
3.3. Socializar el manual de funciones con los funcionarios de la empresa de pinturas WILLY MEZCLAS S.A.S .....	41
CONCLUSIONES .....	42
RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS .....	46

## **Lista de Graficas**

Grafica 1: Organigrama del almacén de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S.....	19
Grafico 2: Diagrama de Causa y Efecto .....	25
Grafica 3. Conoce con exactitud sus funciones .....	31
Grafica 4. ¿Usted realiza actividades que no corresponde a su cargo? .....	32

## **Lista de tablas**

Tabla 1: Plan de actividad.....	29
Tabla 2. Conoce con exactitud sus funciones .....	31
Tabla 3. ¿Usted realiza actividades que no corresponde a su cargo? .....	32
Tabla 4. Funciones y deberes de los cargos de la organización.....	33
Tabla 5. Socialización del manual de funciones.....	41

## **Lista de fotografías**

Fotografía 1: ALMACÉN DE PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S .....	46
Fotografía 2: Realización de funciones.....	47
Fotografía 3: Visita del Asesor de practicas .....	48

## GLOSARIO

**CRECIMIENTO EMPRESARIAL:** Según Correa Rodríguez (2001), El crecimiento empresarial supone no sólo un incremento de las magnitudes económicas, sino también de la complejidad de la organización empresarial, surgiendo una cierta polémica sobre si es el crecimiento el que condiciona la dimensión o, si es la búsqueda de una determinada dimensión óptima la que condiciona el crecimiento. Félix Blázquez, F; Dorta, J; & Verona, M. (2006).

**CAPACITACIÓN:** Según Chiavenato (2008), “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

**DIAGNOSTICO:** Es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer, para establecer de manera clara una circunstancia, a partir de observaciones y datos concretos. El diagnóstico conlleva siempre una evaluación, con valoración de acciones en relación con objetivos.

**DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO:** El diagrama de causa-efecto (llamado también de espina de pescado debido a su forma o de Ishikawa debido a su autor) es un método para crear y clasificar ideas o hipótesis sobre las causas de un problema de manera gráfica. Además, organiza gran cantidad de datos mostrando los nexos existentes entre los hechos y las posibles causas.

**DISEÑAR:** Según Albers (1988), "Diseñar es planear y organizar, relacionar y controlar. De forma breve abarca todos los mecanismos opuestos al desorden y al accidente. Además, significa una necesidad humana y califica el pensamiento y el hacer humano".

**INFORMACIÓN:** Según Idalberto Chiavenato, información "es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones.

**MANUAL DE FUNCIONES:** es un instrumento de trabajo que emite un conjunto de normas y tareas que deben realizar todos quienes conforman la empresa y que desarrollan actividades específicas, en su elaboración debe estar basado de acuerdo a los respectivos procedimientos,

sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas. Ramos, W. (2018).

**RECOLECCIÓN:** Según, Arias (2006), “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”. Son ejemplos de técnicas, la observación directa, la encuesta y la entrevista, el análisis documental, de contenido, entre otros.

**SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA:** La S.A.S corresponde a las siglas de la Sociedad por Acciones Simplificada es una sociedad de capital, de naturaleza comercial, conformada por una o varias personas naturales o jurídicas, que fue creada por la ley 1258 de 2008.

## INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como finalidad la creación de un informe con el propósito de describir las diferentes actividades que se llevan a cabo en la empresa de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, y comprender la operatividad que lleva la misma para el logro de los objetivos que percibe la misma, es por ello que el área administrativa es la encargada de tomar y enfocar el rumbo de la misma, dirigir, controlar, organizar y planificas cada una de las estratégicas correctas para que la empresa logre todo aquello que percibe y que desea lograr en tiempos establecidos, es por ello que es, que el estudio previo de teorías, conocimientos previos son importantes para la misma, examinar las rutas adecuadas para la toma de las decisiones.

La propuesta de mejoramiento está enfocada en la creación de un manual de funciones con la finalidad de garantizar la correcta aplicación del mismo y la importa de su creación con el propósito de capacitar, orientar y adecuar cada una de las funciones que realizan los miembros del almacena si mismo obtener los resultados percibidos por los altos mandos de la organización con la finalidad de contribuir satisfactoriamente a la toma de las decisiones.

Las principales características de este informe son: en el capítulo uno lograr analizar y comprender la razón de ser la misma a través de sus aspectos básicos, su actividad económica, misión, visión, políticas, valores y lo concernientes al área de las prácticas y las funciones asignadas en la ejecución de las practicas curriculares. El capítulo dos consta del área específica de las practicas, nombre del trabajo, diagnostico, justificación, objetivos (general y específicos) y la creación del plan de actividad en el marco del desarrollo de las practicas curriculares.

En la documento final en el desarrollo de las practicas curriculares consta de tres capítulos en el cual se desarrolla diferentes aspectos vitales de la empresa en la cual se desarrollaron las practicas curriculares, por ende el capítulo tres está compuesto por; desarrollo de los objetivos específicos, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos esto con la finalidad de dar culminación a la propuesta de mejoramiento pata la empresa de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, donde se aplicaron los procesos de la administración tales como la planeación, control, dirección y organización esto con la finalidad de contribuir en el desarrollo y crecimiento de la empresa.

## **1. CAPITULO**

### **1.1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA**

La empresa de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, la creación de la organización se remota a inicios del año 2008, fundada por su actual propietario Willington Velásquez chinchilla y su esposa Catalina Sánchez en el municipio de Aguachica cesar. La creación de la empresa nace con la finalidad e idea de crear un almacén dedicado a la comercialización de pinturas de las marcas más reconocidas que se encontraban en el mercado en aquella época, que también fueran de la más alta calidad y de productos relacionados con pinturas, con la propósito de ofrecer también la preparación de diferentes colores, aprovechando los conocimientos como colorista profesional de su fundador Willington Velásquez chinchilla, además de ofrecer un excelente servicio.

La empresa inicia con capital propio y créditos otorgados por algunos almacenes como Pintuco, Bler Every, Philaac entre otros. PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, comenzó en un local en arriendo en la carrera 19 # 4 – 35, con dos funcionarios. En el 2010 debido a la aceptación que tuvo por el mercado Aguachiquense y el gran éxito del almacén por el servicio y la calidad de sus productos; logro observa la necesidad de contratar un nuevo funcionario, es por ello que se implementan variedad de productos ferreteros, de herrajes y otros más.

Ya para el año 2012 debido a la necesidad se invierte en una infraestructura propia construyendo un local y bodega de gran capacidad de almacenaje y se contrata dos funcionarios más con la finalidad de aplicar procesos administrativos más concretos y con la más alta observación de las diferentes fluctuaciones del mercado, con el propósito de seguirse expandiendo y generar calidad en cada uno de los procesos que se llevarían a cabo internamente. En 2013, el almacén sigue creciendo se convierte en distribuidor de algunos almacenes del cesar, bolívar y Santander, se vuelve una empresa líder en la distribución de algunas marcas como Pintuco, Ixell, Every, Poliescol, Casa color entre otras marcas. En 2014 y 2015, la organización sigue invirtiendo en inventarios de gran cantidad, en vehículos para entregas a domicilio y se contratan dos funcionarios más.

Continuando, con la historia de la empresa de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S para el año 2017, se crea una sucursal en San Alberto, la cual inicia con dos funcionarios, local arredrado y se invierte en un vehículo para domicilio, en el trascurso de las operaciones se logró adquirir

local propio. En 2020 se crea una nueva sucursal en Santa Rosa Bolívar, iniciando con 3 funcionarios, actualmente la sucursal cuenta con 4 funcionarios. El almacén de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, actualmente cuenta con 21 funcionarios, 4 locales propios, 1 camioneta para transportar mercancía, 1 motocarro y 4 motos para domicilios, y se espera abrir un nuevo local de ferretería en los próximos dos meses.

El almacén de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, está a cargo de su propietario, Willington Velásquez Chinchilla, oriundo de Aguachica, Cesar, quien tiene más de 20 años de experiencia en el sector como comerciante y colorista profesional, se ha desempeñado como gerente de su propia empresa, PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S y que ha logra aplicar los principios administrativos de una manera asertiva y a lo largo de su carrera le ha permitido expandirse en el mercado y estar ocupando una gran porción del mercado a través de la comercialización y venta de pinturas entre otros productos.

## **1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA**

El almacén de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, es una empresa privada identificada con NIT. 901233806-8, con forma jurídica, la cual cuenta con recursos netamente privados, la cual se dedica a la venta y comercialización de pinturas entre otros productos. La empresa cuenta con un portafolio amplio de pinturas y productos de diferentes marcas, reconocidas en mercado a nivel nacional; la organización poni a disposición su portafolio de productos al servicio de la comunidad del municipio de Aguachica. El almacén tiene como fin ofrecer servicios y productos de los más altos estándares calidad que regulan la comercialización y venta de pinturas en el mercado.

La actividad económica a la cual se dedica la empresa de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, es CIU 4752 donde se le permite el comercio al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en establecimientos especializado, le permite a la empresa llevar las siguientes actividades:

- El comercio al por menor de artículos de ferretería (incluidos artículos eléctricos).
- El comercio al por menor de pinturas, barnices, lacas, vinilos, masillas, esmaltes, pigmentos, solventes, removedores de pintura y vidrio plano.
- El comercio al por menor de materiales de construcción para reparaciones caseras, tales como: ladrillos, madera y equipo sanitario.

- El comercio al por menor de baldosas de corcho para pisos.
- El comercio al por menor de material y equipo de bricolaje. El bricolaje es la actividad manual que realiza uno mismo como aficionado o por hobby, sin recurrir a los servicios de un profesional, para la creación, mejora, mantenimiento o reparación en especialidades como albañilería, carpintería, electricidad y fontanería, y es de carácter casero.
- Las actividades de comercio al por menor de segadoras de césped de cualquier tipo y el comercio al por menor de saunas.
- Las actividades de las marquerías, que son establecimientos dedicados a la enmarcación de cuadros y otros.
- El comercio al por menor de repuestos y componentes electrónicos, (excepto para vehículos automotores y maquinaria).

El almacén cuenta con patrimonio y fuentes de financiación privadas, la cual tiene responsabilidades con la DIAN y la cámara de comercio; tiene impuestos a la renta y complementarios del régimen ordinario, retención en la fuente a título de renta, información de exógeno, obligación de llevar contabilidad, IVA (impuesto sobre las ventas) y de implementar factura electrónica.

### **1.3. MISIÓN**

Somos una empresa con altos estándares de calidad en pintura y artículos relacionados, buscando siempre la mejora continua de nuestros productos, además brindamos constantemente la satisfacción de nuestros clientes cumpliendo con todas sus expectativas, asegurándonos de la excelencia, sostenibilidad, marcando la diferencia, atendiendo las necesidades y aportando soluciones a nuestros grupos de interés de cualquier índole o mercado desde la comercialización y entrega de nuestros productos brindándole una vida más fácil y agradable llena de hermosos colores.

#### **1.3.1. Análisis**

Se logra analizar que la misión propuesta por el almacén de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, tiene como finalidad establecer estándares de calidad que cumplan con los requerimientos del mercados y lograr satisfacer a los consumidores a través de la prestación de los diferentes

productos y servicios que la misma oferta al mercado, la cual tiene como fin expandirse, es por tal motivo que la empresa establece parámetros para la satisfacción de los clientes y lograr que su mercado quedo satisfecho a través de la obtención de los diferente productos que encuentran en la misma, y como lo dice pintarles colores a la vida de quienes interactúan directa e indirectamente con la misma; cabe recalcar que su actividad económica está acorde con la misión percibida y establecida por la empresa.

Es por ello que determina en su misión hacia dónde va la misma las rutas y caminos que desea tomar con la finalidad de lograr sus objetivos, y en ese camino examinar las rutas optimas que se deben elegir, y determinar los puntos de partida para definir los puntos y lugar donde se encuentra con la finalidad de proyectar objetivos claros que se alcanzables por la misma.

#### **1.4. VISIÓN**

En el 2027, PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S será una empresa líder en venta de pinturas a nivel regional comprometidos a seguir evolucionando para brindar el mejor servicio a nuestros clientes ofreciéndoles una amplia gama de colores y de alta calidad. Expandir nuestros servicios implementado nuevos puntos de ventas en el departamento del Cesar, trabajando de la mano con nuestro talento humano y proveedores para lograr los objetivos propuesto.

##### **1.4.1. Análisis**

Sabiendo que la visión es la imagen de la empresa, el almacén PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, proyecta en el 2027 ser una empresa líder en ventas de pinturas a nivel regional es por ello que logro a analizar que la empresa tiene grandes logros que pueden ser alcanzados si son bien planificados, controlados, medidos, organizados y coordinados pues esto le permitirá marcar las rutas óptimas para el logro de los mismo; sabiendo que es una empresa que se encuentra en esparcimientos y debe realizar los estudios pertinentes en el mercados para garantizar estabilidad en cada uno de los procesos internos y externos que obtienen de su actividades. Es por ello que la visión propuesta le permite al almacén plantear el futuro deseado, el cual es claro y motivador para los que contribuyen en la misma.

Es por ello la aceptación de la visión establecida por la empresa y comprender que cumple con la finalidad de su actividad económica en la realización y logro de sus objetivos.

## 1.5. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- **Política de calidad:**

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, a través de la mejora continua en nuestros procesos. Nuestro compromiso tendrá la facilidad de incrementar la productividad manteniendo un nivel de calidad adecuado de los recubrimientos de pintura, en base a un sistema de gestión de calidad a través de las normas tal como la ISO 9001, la cual permitirá la correcta comercialización de las diferentes pinturas como la elaboración de las mezclas que sean necesarias realizar para satisfacer a nuestros clientes. Contando con personal capacitado que atiende los requerimientos de los clientes.

- Cumplir con los requisitos acordados con los clientes.
- Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes considerando que el propósito de la empresa es el servicio a la comunidad
- Cada empleado es responsable de atender al cliente y hacerlo sentir cómodo dentro de la empresa.
- Se establece en la organización una cultura de servicio al cliente interno y externo con altos estándares de calidad y precios económicos.
- Desarrollar estrategias comerciales competitivas, que permitan el mejoramiento de nuestra atención al cliente y proveedores.
- Realizar proceso de selección, inducción y motivación al talento humano que hacen parte de la empresa.

- **Política Ambiental:**

Con la finalidad de adaptarse a las necesidades actuales y futuras de todos los grupos de interés de la misma tales como los colaboradores, clientes y proveedores a través de la promoción del desarrollo sostenible de la empresa de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, se adquiere un compromiso de prestar un servicio con la más alta calidad y compromiso de respeto al medio ambiente enfocada a la satisfacción de los clientes, con el cumplimiento de los requerimientos ambientales con el propósito de prevenir la contaminación y control del impacto ambiental. Con

el debido seguimiento de nuestros objetivos de calidad y ambientales, y de todos nuestros procesos en función de las nuevas necesidades.

- Reutilizaciones de los desechos; como envases plásticos, vidrio entre otros que son separados en la empresa, dirigidos para ser realizados en aspectos tales como embace de pinturas, separación de muestras entre otras, con la finalidad de promover el cuidado del medio ambiente, con la finalidad de promover esta practicada de responsabilidad ecológica en la empresa y sus colaboradores.

### **1.5.1. Análisis**

Las políticas establecidas por la misma son claras y concisas, pues en ella la empresa de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S. establece las políticas de calidad en diferentes aspectos tales como en la prestación de los servicios, capacitación de sus contribuyentes, cumplir con lo planteado por la misma, entre otros aspectos vitales para que la misma se proyecte al logro de sus objetivos y teniendo como referencia siempre s buscar la excelencia en el servicio y calidad en todo su catálogo de productos que le oferta al mercado.

Por otra parte, en su política ambienta busca que la empresa vele por el cuidado al medio ambiente ofreciendo productos amigables con el mismo, con la finalidad de prevenir la contaminación y daño al medio ambiente. Analizando que las políticas establecidas son un conjunto de lineamientos estructurados, en diferentes niveles los cuales guían a la empresa a la toma de decisiones concretas y asertivas para el logro de sus metas; es por ello que las políticas implementadas por el almacén están correctamente alienadas a cada uno de sus procesos operativos y que contribuyen con diferentes aspectos importantes de la organización.

### **1.6. VALORES INSTITUCIONALES**

El almacén de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, tiene establecidos los valores de la organización de la siguiente manera:

- **Actitud de servicio:** Estamos comprometidos con atender a nuestros clientes con una actitud amable y servicial con la finalidad de brindar un excelente servicio.
- **Innovación:** Nos enfocamos en generar constantes mejorías en los diferentes procedimientos laborales, de producción en la calidad nuestros productos y servicios.

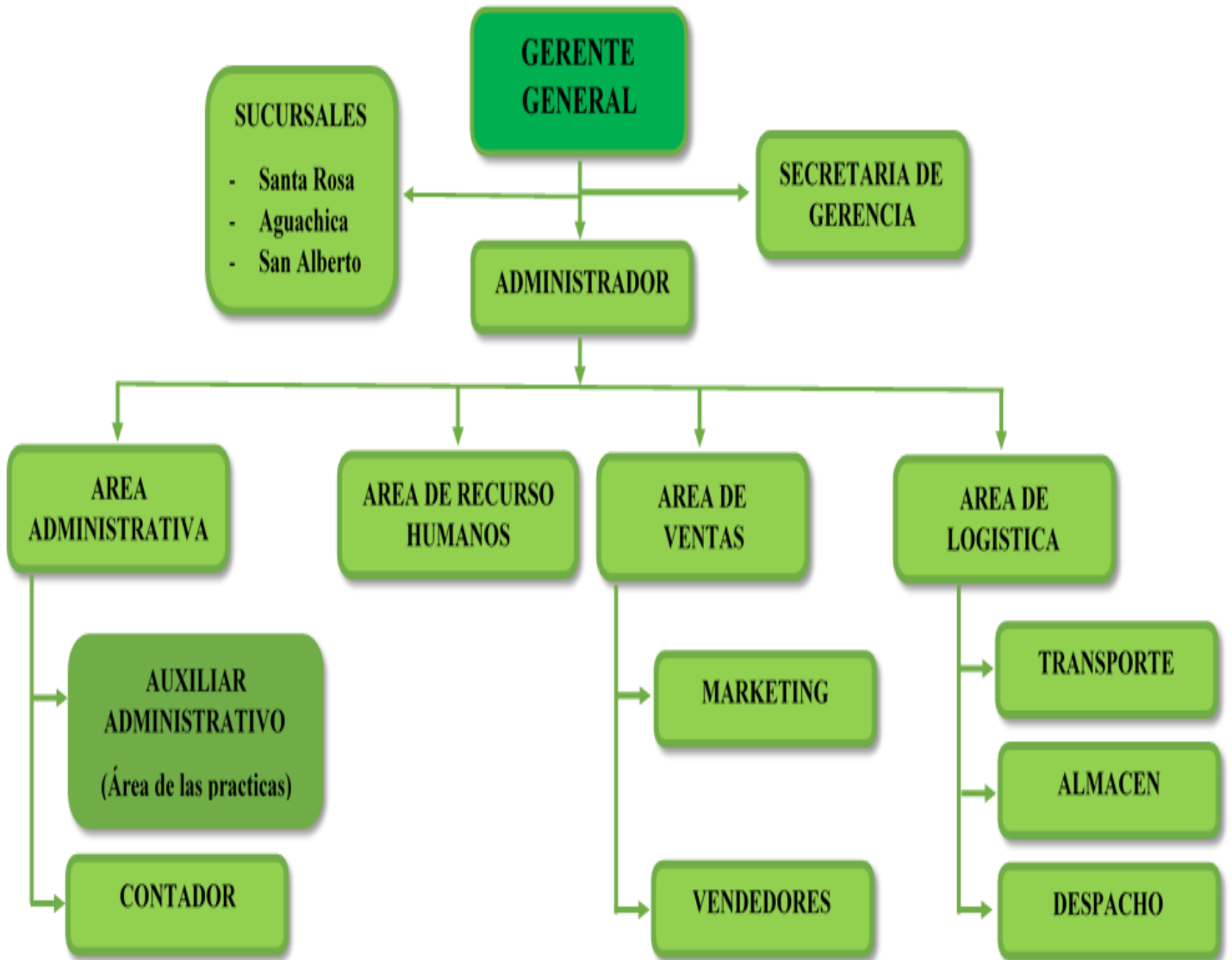
- **Puntualidad:** Para nuestro equipo de trabajo es importante llevar a cabo casa unas de las distintas actividades en el tiempo y forma establecida.
- **Trabajo en equipo:** Trabajamos en conjunto para obtener los objetivos establecidos de manera correcta y exitosa.
- **Excelencia:** Llevamos al máximo la exigencia en la calidad de nuestros productos y servicios.
- **Orientación al cliente:** Ofrecemos los conocimientos sobre cada uno de los productos a vender a nuestros clientes.
- **Integridad:** Ser percibidos como una empresa en la cual se puede confiar, manteniendo comunicación abierta y transparente con nuestros colaboradores, clientes y proveedores.
- **Responsabilidad:** Trabajamos para cumplir con nuestras obligaciones en la prestación de los diferentes servicios.

#### **1.6.1. Análisis**

Se analiza que los valores establecidos siguen un lineamiento en el plan estratégico de la misma en el logro de sus objetivos es por ello que son vitales para la toma de decisiones y proyección de los diferentes logros que percibe la empresa de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, los cuales tiene como fin guiar a la empresa a la toma de decisiones y conductas que se deben llevar a cabo en la prestación de los servicios y en cada uno de los debidos procesos que se llevan internamente, pues en ello se basa la filosofía, identidad y cultura de la misma; pues a través de ellos el almacén proyecta los objetivos en el logro activo de sus proyecciones y en la participación del mercado; es por tal razón que en el análisis establecido se lograr resaltar que cumple con la actividad y operatividad económica que realiza en el mercado, aceptado que está acorde con su actividad económica.

## 1.7. ORGANIGRAMA

Grafica 1: Organigrama del almacén de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S



Fuente: Autor

### 1.7.1. Análisis

La estructura organizacional con la que cuenta la empresa de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, en la cual se observa y analiza la designación de las áreas pertinentes que intervienen en los diferentes procesos de la misma, la cual cuenta con un nivel superior siendo hay donde se encuentra asignada la mayor autoridad de la misma y donde se toman las decisiones más importantes para el logro de los objetivos establecidos por la empresa, a nivel que baja bajando a los niveles superiores sé que cada área es responsable de sus actividades y deben responder a sus jefes superiores y a los altos mandos.

El direccionamiento que lleva a cabo el almacén de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S en la división de cada una de sus áreas y las funciones que se llevan internamente en ellas, así mismo la cooperación e interrelación que se ejecuta en las mismas con la finalidad que se hable un mismo idioma y se logre cumplir con cada uno de los proyectos establecidos por la misma a través de enfoque y medición de los indicadores que orientan a la misma, con la finalidad de buscar un fin en conjunto.

La empresa en su organigrama parte desde el gerente general el cual es el encargado de examinar las debidas operaciones que se han venido llevando a cabo en ella, con la finalidad de orientar el rumbo y objetivos que percibe la empresa para la búsqueda de la excelencia y la calidad de la prestación de los servicios y productos, es por ello que su visión proyecta para el 2027 busca lograr expandirse y ocupar mayor proporción del mercado regional, el cual cuenta con la ayuda de la secretaria la cual está a su cargo y disponibilidad en el agendamiento de sus plan de trabajo, se desprender el administrador encargado de tomar decisiones operativas en la misma guiar a las diferentes áreas al logro de los objetivos y apoyar en la toma de las decisiones en conjunto con el gerente general entre otras funciones que se llevan a cabo en los diferentes procesos.

Su organigrama está establecido de manera vertical donde la mayor autoridad subyace en la parte superior y va bajando a los niveles inferiores de la empresa, es por ello que se desprende en cuatro áreas vitales para la misma, tales como:

- *Área administrativa*; la cual está compuesta por el auxiliar administrativo y el contador los cuales llevan a cabo actividades de planificación, cronogramas de actividades y operaciones, así mismo llevar a cabo los estados contables y financieros pertinentes los

cuales son examinados por los altos mando para la toma de decisiones y también por las entidades que regulan su operatividad en el mercado.

- *Área de recurso humano*; la cual se encarga de velar por su RRHH, con la finalidad de salvaguarda y proteger a su personal, esta área orienta, capacita y protege el bienestar de todos aquellos que contribuyen con la empresa.
- *Área de ventas*; está compuesta por los encargados de marketing de generar las operaciones correctivas en el diseño de estratégicas las cuales contribuyen en el desarrollo del mercado en el cual están participando entre otras actividades. En ella también se encuentran los vendedores encargados de la atención y venta directa con los clientes con los diferentes productos que oferta la misma al mercado.
- *Área de logística*; en ella se encuentra los transportadores de las mercancías a las diferentes sedes y distribución a los clientes, el almacén donde se suministrar los productos pertinentes para la venta y allí misma el control de la logística e inventarios, allí también se encuentran los de despacho que se encarga de la venta minorista con los diferentes clientes que compran cantidades más grandes y se encargar de desplegar las rutas y envíos de los productos a las sedes entre otras actividades que se llevan en ella.
- *Sucursales*. Las cuales se encuentran ubicadas en puntos estratégicos de la región en San Alberto, Aguachica y Santa Rosa.

Es por ello que cada una de las áreas entre lazadas entre sí con la finalidad de orientar a la cadena de mando, los departamentos, tareas y responsabilidades que suministran la información necesaria y de gran importancia para la toma de las decisiones. Entre lo analizados cabe recalcar que su organigrama es acorde con su actividad económica y que contribuye con la orientación del personal que contribuyen en las diferentes actividades importantes para la toma de las decisiones.

## **1.8. ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA**

El área administrativa tiene una finalidad y propósito importante en las funciones que se le asignan en los diferentes procesos los cuales están bajo el control del administrador que es el encargo que llevar a cabo los diferentes planes, actividades de control, organizar las operaciones diarias y dirigir a la misma al logro de los objetivos entre otras serie de acciones que se van

presentando en la operatividad de la misma el gerente general Willington Velázquez Chinchilla siendo el que toma las decisiones más importantes para la empresa y apoya al administrador y diferentes áreas para generar mejorar, pero siempre con la finalidad de lograr todo aquello que la misma percibe, en el cumplimiento de los parámetros establecidos.

Es por ello que el área administrativa tiene la finalidad en sus metas de fortalecer internamente los diferentes procesos, la calidad de los productos y servicios ofertados en el mercado y la prestación del mismo, con el fin de garantizar que todo esté acorde con los parámetros contractuales de la empresa, es por ello que también se implementan revisiones y exámenes de las operaciones que se están llevando. Es por ello que el almacén de PINTURAS WILLY MEZCLAS siempre está en busca de la mejora con la implementación de estudios en:

- Plan de negocios
- Monitoreo de la operatividad
- Control de inventarios y bodega
- Capacitación del personal
- Gestión de la calidad

Todo ello con la finalidad que se logren los objetivos establecidos y trabajando en conjunto con el gerente general para la toma de decisiones oportunas es por ello que el auxiliar de apoyo administrativo influye en las actividades que lleva a cabo en administrador pues su apoyo y preparaciones de los diferentes soportes pertinentes son vitales para contrarrestar cualquier falla en el proceso y poder lograr las metas en los tiempos, en el alcance y los cotos establecidos. En la realización de las practicas curriculares como aprendiz me encuentro ubicada en el área administrativa como auxiliar como se logra evidenciar en el organigrama.

## **2. CAPITULO**

### **2.1. ACTIVIDAD ESPECIFICA DE LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES**

El auxiliar de apoyo administrativo cuenta con funciones en las cuales es importante los conocimientos previos de la misma, y entender los diferentes procesos administrativos que lleva a cabo la misma comprendiendo la razón de ser, y por lo cual el auxiliar desprende varias tareas de gran importancia para que el administrador y gerente tomen las decisiones asertivas y objetivas de la misma; es por ello que cabe recalcar que este puesto se encuentra en el área administrativa bajo la supervisión y control del administrador de la empresa; con la finalidad que es donde recaen funciones vitales y que conectan a las diferentes áreas para el control, organización, coordinación, planificación y dirección de la empresa.

El contador es también un funcionario de la misma que tiene control en las operaciones contables y financieras de las misma y que trabaja en conjunto con el administrador para obtener información pertinente y soportes necesarios para la toma de las decisiones.

Por tal razón la empresa me asigno el puesto de auxiliar de apoyo administrativo en el área administrativa con la finalidad de cumplir con la prestación de las practicas curriculares en la carrea de administración de empresas de la Universidad Popular del Cesar Seccional Aguachica, en la cual se me fueron asignadas funciones como control de archivo, organización de agenda y reuniones con los altos mandos, contribución en los soportes contables necesarios para la toma de decisiones y posible adquisición de créditos con la supervisión y control del contador que me informa las actividades diaria y así mismo también con el administrador el cual requiere más apoyo.

### **2.2. NOMBRE DEL TRABAJO**

Diseño del manual de funciones de la empresa de pinturas WILLY MEZCLAS S.A.S

### **2.3. DIAGNOSTICO**

El almacén de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, cuenta con un ara total de 350 metros cuadrados la cual se encuentra divida en dos; en el área de almacenamiento y en el almacén, ubicado actualmente en la Carrera 19 #4-39 en la ciudad de Aguachica, Cesar. El teléfono de Pinturas Willy Mezclas S.A.S es el 3186837339. Esta empresa fue constituida como SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA y se dedica a Comercio al por menor de artículos de ferretería

pinturas y productos de vidrio en establecimientos, cuenta con conexiones entre el interior oriental del país, el caribe y el norte. La empresa cuenta con amplios espacios que contribuyen a la distribución y almacenamiento de los diferentes productos así mismo para el tratamiento y comercialización, también para la correcta fluidez del personal en las diferentes operaciones que realizan.

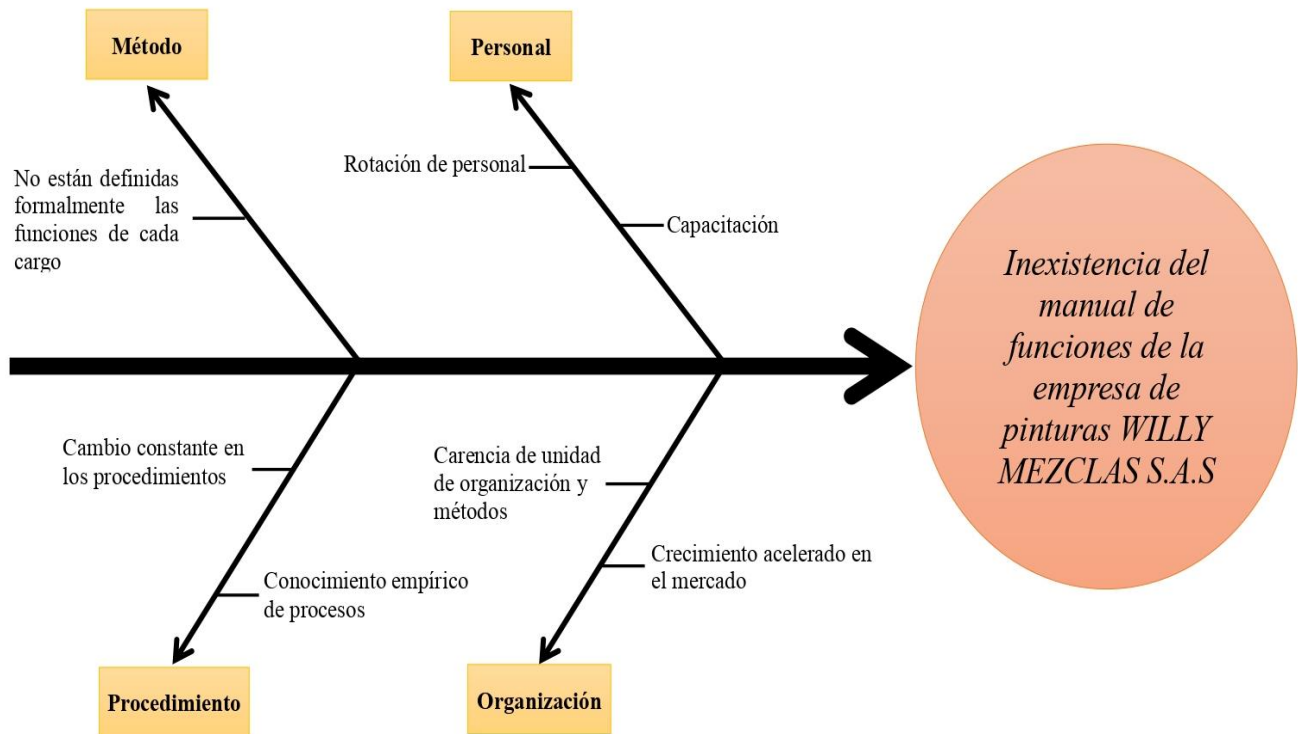
Es de recalcar y mencionar que el almacén de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, no solo por oferta al mercado pinturas sino que también productos de ferretería orientados al tratamiento y aplicación de las pinturas así mismo también a la construcción, es por ello que la empresa no solo oferta estos productos en el municipio pues es de recalcar el gran crecimiento que ha tenido y que cuenta con sedes en otras partes de la región, contribuyendo con el comercio del sur de Cesar, y el sur del Bolívar, todo lo que la empresa ha logrado es gracias al gran empeño, responsabilidad y compromiso que han tenido el alto mando y su talento humano en lograr los objetivos planteados por la misma.

Todo lo anterior ha sido posible gracias a la mejora que se ha obtenido en los últimos años en los cuales se ha mejorado la infraestructura, algunos sistemas, calidad de los servicios, en las áreas y contratación de nuevo personal, también en la adquisición de nuevas tecnologías que facilitan diferentes procesos y actividad operativas del almacén con la finalidad de seguir garantizando la calidad de los productos y de los servicios. Es por ello que la empresa cuenta con los espacios adecuados bien estructurados para el soporte de los productos, también el almacenamiento de los mismos, así mismo facilita el control y la realización de inventarios,

Es por ello que la empresa a lo largo su recorrido y crecimiento en el mercado ha implementado diferentes sistemas de mejora, es por tal razón que el área administrativa cuenta con los equipos óptimos y de alta calidad, con la finalidad de que contribuyan en la preparación y ejecución de los diferentes procesos que se llevan internamente en la misma, siendo fundamentales y de gran vitalidad para garantizar la calidad de los 3 productos y servicios que oferta la organización, contando con el personal requerido.

### 2.3.1. Análisis Diagrama de causa y efecto

Grafico 2: Diagrama de Causa y Efecto



Fuente: Autor

En el diagrama poder observar cuales son las causas de que no haya un manual de funciones bien establecido y que afectan la realización de las diferentes actividades que se realizan en la misma, generando fallas en el proceso administrativo de la misma, afectando las áreas y al talento humano por no ser orientado adecuadamente en las actividades que deben realizar, de acuerdo al cargo que ejecutan, es por ello que se ha generado un desconocimiento de las funciones que realizan cada uno por tal motivo dicho manual tiene como fin orientar a la empresa a que cada uno de sus trabajadores con la finalidad de contrarrestar una problemática que afecta a la empresa, dichas funciones afectan al gerente general y quienes se encargan de cada uno de los debidos procesos y la toma de las decisiones.

## **2.4. JUSTIFICACIÓN**

### **2.4.1. Justificación teórica**

Según Chiavenato, (2011). El proceso para la creación de un manual de funciones, está enfocado a los objetivos organizacionales dentro de la escuela, en donde se involucra a todos los miembros y por tal motivo se forma un mejor clima organizacional que ayudará a cada colaborador a lograr sus objetivos, teniendo en cuenta inicialmente los procesos de reclutamiento a cargo de recursos humanos, validando los ítems indispensables que debe de tener cada persona que desee ser parte de la escuela, describiendo las tareas estipuladas para ese puesto, posteriormente se tendrán claras cada una de las funciones con las que estos deben cumplir, y garantizar finalmente que sean llevadas a cabo en su totalidad. Salazar, M; & Acosta, J. (2021) pág 5.

Se deja de manera clara, la importancia de la implementación del manual de funciones en la empresa, con la finalidad de contrarrestar una necesidad interna de la empresa al tener bien definida cada una de las funciones que debe realizar cada colaborador dentro de la organización, con la finalidad de esclarecer las competencias que deben cumplir cada uno de los involucrados y con ello evitar la explotación laboral, la desorganización interna, el incumplimiento en la entrega de información y documentos, de tal formada que el clima organizacional sea siempre agradable para todos los stakeholder, así mismo crear los planes de mejoramiento pertinentes para la empresa y cada una de las áreas.

### **2.4.2. Justificación practica**

El presente manual de funciones se realiza con el propósito de resolver una problemática interna que está afectando la operatividad de las actividades por el desconocimiento de las funciones del talento humano del almacén de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, todo debido a la inexistencia del manual de funciones que oriente la debida tarea y responsabilidad de cada uno de los involucrados en los procesos operativos y administrativos de la empresa.

### **2.4.3. Justificación metodológica**

La correcta creación, investigación, elaboración y ejecución del manual de funciones en el almacén de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S, contribuirá como herramienta que tendrá como finalidad de manera formal Orienta al desempeño, precisa de manera clara y concisa la razón de ser de cada empleo, determina sus particularidades, responsabilidades y requisitos. El manual

de funciones beneficia directamente factores como alta calidad, eficacia y eficiencia de los participantes de la empresa. Con la finalidad de ser utilizado en la práctica de cada una de las operaciones internamente que realiza cada uno de los involucrado en la operatividad y logro de los objetivos del almacén.

Según Rodríguez, (2012), crear e implementar los manuales de funciones orientados al logro de metas pueden traer para la compañía objetivos tales como, educar a los empleados en aspectos básicos, aclarar la estructura orgánica de toda la empresa, definir áreas funcionales de responsabilidades, con base en clasificación y nivel de detalle, evitar la duplicación de funcionalidades, detectar deficiencias, ayudar al desempeño del personal de la empresa sus tareas asignadas adecuadamente, promueve la unidad de trabajo y sirve como una herramienta de integración interna para los nuevos empleados, se mantiene cerca y brinda la información básica para planificar e implementar un programa de reorganización. Salazar, M; & Acosta, J. (2021) pág 20.

#### **2.4.4. Justificación social**

Al comprobar la veracidad e importación del manual de funciones para el almacén de PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S; para el desarrollo de las diferentes actividades y funciones de su talento humano en la operatividad de la misma, así mismo en la aplicación de nuevos sistemas administrativos que contribuyan con la fluidez de la información, capacitación y recepción de nuevo talento humano, generando un beneficio a los altos mandos de la empresa y a sus contribuyentes tras la obtención de un manual de funcione correctamente establecido, con la adecuada información de funciones y con ello contribuirá al desarrollo exitoso de sus actividad, tareas y funciones.

### **2.5. OBJETIVOS**

#### **2.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar el manual de funciones de la empresa de pinturas WILLY MEZCLAS S.A.S

#### **2.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Analizar la información obtenida por medios de la recolección de datos evidenciando la necesidad de un manual de funciones en la empresa.

- Determinar las funciones y deberes de cada cargo en la organización.
- Socializar el manual de funciones con los funcionarios de la empresa de pinturas WILLY MEZCLAS S.A.S

## 2.6. PLAN DE ACTIVIDADES

Tabla 1: Plan de actividad

		TIEMPO																	
ACTIVIDADES	Meses	Febrero			Marzo					Abril				Mayo					Junio
	Semanas	III	IV	V	I	II	III	IV	V	I	II	III	IV	I	II	III	IV	V	I
	Inducción a la empresa																		
	Inicio de practicas																		
	Actividades asignadas por el coordinador del Área Administrativa																		
	Asesoría I y II: Primera parte, aspectos de la empresa, actividad económica, misión, visión, políticas, valores, organigrama y aspectos del área.																		
	Entrega capítulo I																		
	Asesoría III: Correcciones																		
	Asesoría IV y V: Segundo capítulo: Segundo parte, actividad específica de las practicas, nombre del trabajo, diagnostico, objetivos y justificación.																		
	Entrega capítulo II																		
	Correcciones																		
	Asesoría VII: tercera parte, logro de los objetivos, conclusión, recomendaciones, anexos y bibliografía.																		
	Correcciones																		
	Analizar la información obtenida por medios de la recolección de datos																		
	Determinar las funciones y deberes de cada cargo en la organización																		
	Socializar el manual de funciones con los funcionarios																		
	Entrega final																		

### 3. CAPITULO

#### 3. DESARROLLO DE LAS PRACTICAS

##### **3.1. Analizar la información obtenida por medios de la recolección de datos evidenciando la necesidad de un manual de funciones en la empresa.**

Toda empresa debe determinar una división organizacional burocrática y una línea de comunicación, información y control esquematizados en un organigrama. De igual forma, debe contar un manual que describa cada una de las actividades que deben cumplirse en la realización de las funciones de cada uno de los cargos existentes en la empresa. El manual describe los puestos que intervienen en todos los procesos de la organización precisando su responsabilidad, autoridad y participación; especificando las habilidades, conocimientos, y experiencia necesaria para el correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

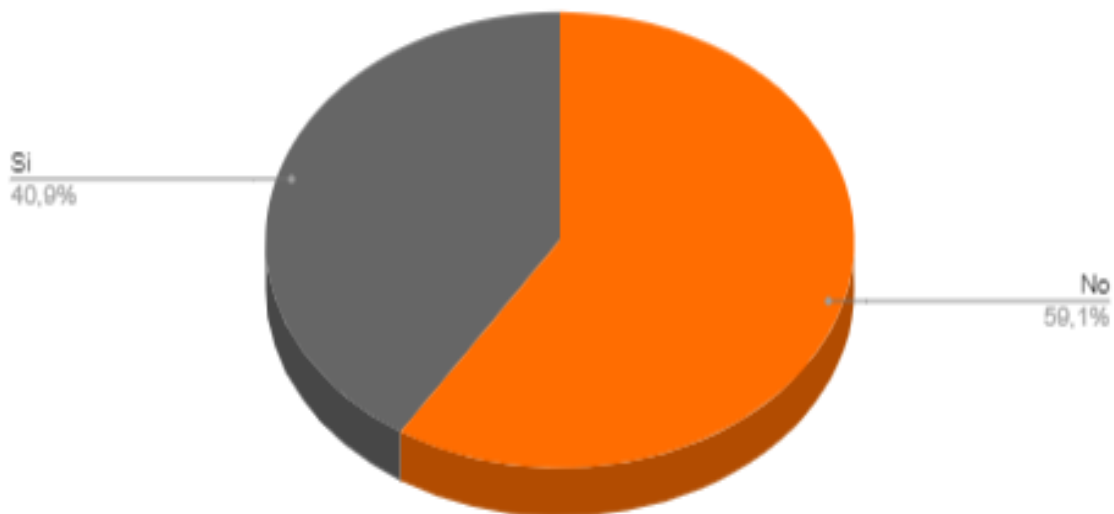
Con la finalidad de analizar la situación en cuanto a las funciones que realizan los trabajadores en la empresa se determina la creación de un manual de funciones es por ello que se necesita realizar un estudio con el fin de conocer la situación actual de misma es por ello que el estudio realizado a través de la encuesta arrojaron los siguientes resultados.

Tabla 2. Conoce con exactitud sus funciones

CONCEPTO	N° ENCUESTADOS	%
Si	9	40,9%
No	13	59,1%
TOTAL	22	100%

Grafica 3. Conoce con exactitud sus funciones

1. ¿Conoce con exactitud cuales son sus funciones?



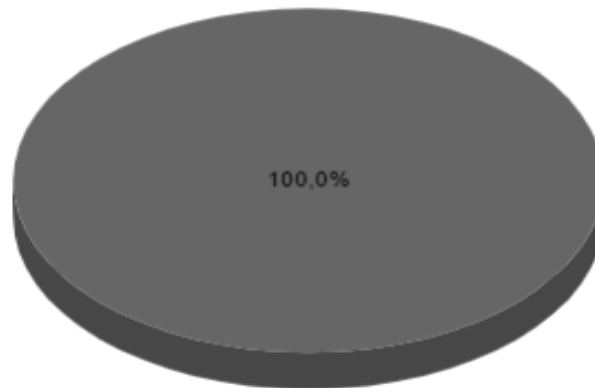
Análisis: El 59,1% de los trabajadores encuestados no conocen con exactitud sus funciones, seguido del 40,9% de los trabajadores que conocen con exactitud sus funciones.

Tabla 3. ¿Usted realiza actividades que no corresponde a su cargo?

CONCEPTO	N° ENCUESTADOS	%
Si	22	100%
No	0	0%
TOTAL	22	100%

Grafica 4. ¿Usted realiza actividades que no corresponde a su cargo?

2. ¿Usted realiza actividades que no corresponden a su cargo?



Análisis: El 100% de los trabajadores realizan funciones que no le corresponden realizar.

A través de la encuesta se logra evidencias que los trabajadores están realizando funciones fuera de sus obligaciones dentro de la empresa debido al desconocimiento de sus funciones ya que la empresa de pinturas WILLY MEZCLAS S.A.S no cuenta con un manual de funciones claramente definido para cada uno de los cargos que hay en la empresa, esto genera ciertas falencias en los diferentes procesos y cargue de responsabilidades a sus trabajadores, así mismo los resultados obtenidos determinan la necesidad de crear el manual de funciones donde se defina con exactitud los aspectos importantes de cada cargo; encontrar también en el estudio las siguientes falencia;

- Falta de conocimiento de las funciones a desarrollar.
- Desarrollo de actividades no conformes a su cargo.
- Desorden en la organización.
- Falta de conocimiento de un manual de funciones.

### 3.2. Determinar las funciones y deberes de cada cargo en la organización.

A continuación, se generan las funciones y deberes para cada uno de los niveles jerárquicos de la empresa de pinturas WILLY MEZCLAS S.A.S.

Tabla 4. Funciones y deberes de los cargos de la organización

- Primer nivel jerárquico

#### GERENTE GENERAL

FORMATO DEL PERFIL DEL CARGO	
<b>CARGO:</b>	Gerente general
<b>POSICIÓN:</b>	Presidente de la junta directiva
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	Estará a cargo de la dirección, organización, coordinación y control de la empresa.
<b>REQUISITOS PARA EL CARGO</b>	
<b>Educación:</b> Profesional en Administración de empresas, Diplomado en alta gerencia. Profesional de pregrado con especialización.	
<b>Experiencia:</b> Tener más de un año (1) de experiencia en el sector de pinturas e implementos necesarios para aplicación de la misma,	
<b>Habilidades:</b> Capacidad en la toma de decisiones, liderazgo, capacidad de análisis, innovación, capacidad de planeación y organización.	
<b>FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Administración de los recursos de la gerencia de WILLY MEZCLAZ.</li><li>- Planificar, organizar y supervisar las actividades de la empresa.</li><li>- Velar por el cumplimiento de las normas legales y estatutarias y demás a administrativo emitidas por la empresa.</li><li>- Apoyar el programa de implantación y seguimiento del sistema de calidad</li><li>- Supervisar que las actividades se manejen de forma correcta.</li><li>- Realizar proyecciones a corto y largo plazo.</li><li>- Evaluar la eficiencia y confiabilidad de los empleados.</li><li>- Dirigir y contratar personal para las diferentes actividades de la empresa.</li></ul>	

- Segundo nivel jerárquico

### ADMINISTRADOR

<b>FORMATO DEL PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>CARGO:</b>	Administrador
<b>POSICIÓN:</b>	Contribuyente en la junta directiva
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	Estará a cargo de la dirección, organización, coordinación y control de la empresa.
<b>REQUISITOS PARA EL CARGO</b>	
<p><b>Educación:</b> Profesional en administración de empresa con maestría a fines e inglés fluidos.</p> <p><b>Experiencia:</b> 1 año en cualquier cargo administrativo y 3 años como administrador.</p> <p><b>Habilidades:</b> Capacidad de orientación al resultado, proactividad, perseverancia, uso efectivo del tiempo, comunicación, análisis de datos e información, innovación, capacidad de planeación, organización.</p>	
<b>FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifica, Organiza, Coordina, Controla y Establece las políticas de administración y finanzas.</li> <li>- Administrar estratégica y objetivamente el establecimiento.</li> <li>- Atender los asuntos del personal.</li> <li>- controlar el manejo de dinero en efectivo.</li> <li>- Elaborar informes de la actividad y funcionamiento del área.</li> <li>- Planear, coordinar y supervisar actividades especiales.</li> <li>- Verificar procesos de costos e ingresos.</li> </ul>	

### SECRETARIA GENERAL

<b>FORMATO DEL PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>CARGO:</b>	Secretaria general
<b>POSICIÓN:</b>	Apoyo de la junta directiva
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	Estará a cargo de los documentos para la dirección, organización, coordinación y control de la empresa.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

**Educación:** Profesional en administración, contabilidad pública o a fin. Preferentemente con especialización en administración.

**Experiencia:** 2 años en apoyo administrativo, recursos humanos, financieros, manejo de sistemas cómputos, niveles directivos en la implantación de procesos administrativos y planeación estratégica.

**Habilidades:** Capacidad de análisis, innovación, capacidad de planeación, organización y gestión documental.

**FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS**

- Llevar control y apoyar en labores secretariales administrativas con la finalidad de hacer más eficientes los tiempos, facilitar la búsqueda de información y suministrar los artículos y/o servicios requerido para la toma de decisiones por la junta directiva.

- Tercer nivel jerárquico y niveles inferiores

**AUXILIAR ADMINISTRATIVO****FORMATO DEL PERFIL DEL CARGO**

<b>CARGO:</b>	Auxiliar administrativo
<b>POSICION:</b>	Asegurar el buen funcionamiento de la oficina.
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	Garantizar el buen funcionamiento de la empresa, es decir que su labor consiste en términos generales en realizar actividades administrativas.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

**Educación:** Técnico como auxiliar administrativo o profesional a fines.

**Experiencia:** 1 año como auxiliar administrativo.

**Habilidades:** Capacidad de aptitudes para gestionar el tiempo, llevar registros, trabajar con equipos de la oficina, transcribir audio, organizado(a), trato por teléfono, bueno(a) en gramática, puntuación y ortografía.

**FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS**

- Atender al público.
- Contestar llamadas.

- Organizar la agenda.
- Atender la logística de las reuniones pendientes.
- Recibir y enviar documentos.
- Redactar escritos.
- Ordenar archivos.

## CONTADOR

FORMATO DEL PERFIL DEL CARGO	
<b>CARGO:</b>	Contador
<b>POSICION:</b>	Gestionar los movimientos financieros
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	Planificar, organizar, dirigir, controlar el proceso contable, suministrando información confiable así como oportuna para la toma de decisiones y cumplimiento de obligaciones.
<b>REQUISITOS PARA EL CARGO</b>	
<b>Educación:</b> profesional en contabilidad pública	
<b>Experiencia:</b> 2 año como contador con certificado de experiencia.	
<b>Habilidades:</b> Capacidad de organización, liderazgo, capacidad de adaptación, conocimiento numérico, interés por la realidad social y económica.	
<b>FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colabora, analiza y propone los métodos y procedimientos para realizar los registros contables, tributarios y financieros de la empresa.</li> </ul>	

## MARKETING

FORMATO DEL PERFIL DEL CARGO	
<b>CARGO:</b>	Marketing
<b>POSICION:</b>	Establecer la imagen o la identidad de la empresa y los productos para que los consumidores lo perciban de una manera determinada.

<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	Responsable de estudiar las condiciones del mercado para evaluar las ventas potenciales y con ello crear estrategias de mercadotecnia para un producto o servicio.
<b>REQUISITOS PARA EL CARGO</b>	
<b>Educación:</b> Profesional graduado en publicidad, diseño gráfico, comunicación social o afines.	
<b>Experiencia:</b> 2 años en mercado digital y diseño de estrategias de pautas para clientes.	
<b>Habilidades:</b> Visión amplia sobre el mundo, mentalidad creativa, capacidad de análisis, eficacia en la comunicación, inteligencia para la persuasión e interés por la tecnología.	
<b>FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordina, supervisa, organiza el área de publicidad y promoción, administra los recursos que permiten a la empresa dar a conocer los productos y posicionarlos en el mercado para la obtención de utilidades.</li> </ul>	

## VENTAS

<b>FORMATO DEL PERFIL DEL CARGO</b>	
<b>CARGO:</b>	Ventas
<b>POSICION:</b>	Impulsa las estrategias comerciales de la empresa.
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	Detectar potenciales clientes interesados en adquirir los elementos que se ofrecen, bien sean productos o servicios.
<b>REQUISITOS PARA EL CARGO</b>	
<b>Educación:</b> Estudios afines administrativos o que se encuentre realizando una carrera a fines.	
<b>Experiencia:</b> 1 año mínimo en ventas y servicio al cliente.	
<b>Habilidades:</b> Comunicación, adaptabilidad, empatía resiliencia, manejo de conflictos, orientación a objetivos y liderazgo.	

**FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS**

- Acciones y actividades realizadas por todos los involucrados en el área comercial, tales como procesos de ventas, diseño, imagen y compras con la finalidad de realizar actividades para incentivar y potenciar clientes a realizar una determinada compra; así mismo también la comercialización y comunicación de la empresa con el mercado.

**TRANSPORTISTA****FORMATO DEL PERFIL DEL CARGO**

<b>CARGO:</b>	Transportista
<b>POSICION:</b>	Control de inventarios en la entrega y recogida de mercancía.
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	Responsable de la entrega y recogida de mercancías.

**REQUISITOS PARA EL CARGO**

**Educación:** Estudios técnicos a fines y de seguridad vial.

**Experiencia:** 2 año mínimo en como conductor y contar con licencia de conducción C1.

**Habilidades:** Tener una alta capacidad de concentración, ser una persona capaz de motivarse con un trabajo, tener capacidad para seguir instrucciones, darle gran importancia al cumplimiento de los métodos de seguridad y ser una persona para la que trabajar sola no sea un impedimento..

**FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS**

- Ayudar a los clientes para garantizar la comodidad o seguridad.
- Proporcionar información sobre el transporte de pasajeros o de los clientes.
- Siga los procedimientos de seguridad para el funcionamiento del vehículo.
- Ayudar en la empresa en el embarque del vehículo.

## ALMACENISTA

FORMATO DEL PERFIL DEL CARGO	
<b>CARGO:</b>	Almacenista
<b>POSICION:</b>	Planificar, dirigir y coordinar las actividades de abastecimiento, reposición, almacenamiento y distribución de los materiales.
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	Almacenar materiales, preparar pedidos, embalarlos y escanearlos.
<b>REQUISITOS PARA EL CARGO</b>	
<b>Educación:</b> Estudios técnicos a fines en el manejo de inventario y procesos logísticos.	
<b>Experiencia:</b> 1 año mínimo como coordinador de procesos logísticos y control de inventarios.	
<b>Habilidades:</b> Comunicación, tecnología, trabajo en equipo, resolución de problemas, confiabilidad, flexibilidad, buena disposición para el aprendizaje y puntualidad.	
<b>FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Mantiene libres y limpias las áreas de bodega y pasillos del almacén custodia la mercancía existente en el almacén.</li><li>- Mantiene control de caducidades de materiales para evitar pérdidas por obsolescencia.</li><li>- Ejecuta maniobras con seguridad para evitar mermas por malos manejos o daños.</li></ul>	

## DESPACHADOR

FORMATO DEL PERFIL DEL CARGO	
<b>CARGO:</b>	Despachador
<b>POSICION:</b>	Realizar labores de despacho, mantenimiento, organización de la mercancía e inventario recibido en el almacén.
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	

	Registrar información relevante. Abordar problemas y solicitudes transmitiendo información o proporcionando soluciones.
<p><b>REQUISITOS PARA EL CARGO</b></p> <p><b>Educación:</b> Estudios técnicos a fines de control de mercancía y despacho de mercancía.</p> <p><b>Experiencia:</b> 1 año mínimo como coordinador de procesos logísticos y control de inventarios.</p> <p><b>Habilidades:</b> Excelentes habilidades de comunicación y de trato con la gente, capacidad de mantener la calma bajo presión, buenas habilidades de planificación y capacidad para realizar varias tareas.</p>	
<p><b>FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir, despachar, remitir los materiales, equipos, productos, herramientas, alimentos, mercaderías, insumos de telecomunicaciones y otros bienes propiedad o en custodia de la empresa, a los lugares y usuarios requeridos por la empresa y los entregara cuando así se lo solicite la misma.</li> </ul>	

### 3.3. Socializar el manual de funciones con los funcionarios de la empresa de pinturas WILLY MEZCLAS S.A.S

Tabla 5. Socialización del manual de funciones

<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
<p>En Aguachica, Cesar a los diecinueve (19) días del mes de mayo del dos mil veintitrés (2023), siendo las (9:00 a.m.) hora legal colombiana, se hizo la presentación del manual de funciones a los colaboradores de la empresa de pinturas WILLY MEZCLAS S.A.S.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se realizó el saludo de bienvenida y la presentación de la practicante.</li><li>2. Se procedió primeramente en definir que es un manual de funciones.</li><li>3. Explicación de la importancia de aplicar en la empresa el manual de funciones.</li><li>4. Se enseñó el nuevo manual de funciones elaborado, de manera detallada y clara.</li><li>5. Se resolvió cualquier tipo de inquietud o pregunta por parte de los asistentes a la reunión, con el objetivo que lo dicho en la reunión fuera de gran aprendizaje.</li></ol> <p>Siendo las (11:00 a.m.) hora colombiana, se da por terminada la socialización del nuevo manual de funciones con un despido muy formal y agradeciendo la asistencia y atención brindada.</p>

## CONCLUSIONES

En conclusión, la investigación llevada a cabo en el desarrollo de las practicas curriculares en la empresa de pinturas WILLY MEZCLAS S.A.S, han sido de vital importancia para contribuir en el desarrollo de la misma, por ende a través del desarrollo de los objetivos específicos del presente trabajo investigativo se logró evidenciar que el auxiliar de apoyo administrativo tiene grandes responsabilidades en la cuales desarrolla tareas específicas con la finalidad de contribuir en la toma de las decisiones y en el correcto funcionamiento de la misma; es vital que el área administrativa desarrolle trabajo de alta calidad y responsabilidad con el propósito de obtener t realizar procesos efectivos, dichos procesos contribuyen tanto internamente como externamente en la organización.

Por tal motivo fue de gran importancia realizar el debido diagnostico el cual en primera instancia fue analizado a través del diagrama de Ishikawa, después el desarrollo de los resultados obtenidos con la finalidad de examinar las circunstancias por las que ha venido a travesando la empresa, con el propósito de crear rutas de apoyo que contribuyan con el mejoramiento de la misma, es por ende que se hace necesario el diseño del manual de funciones ya que a través del estudio llevado a y a través de las encuestas se logró evidencias la falta de direccionamiento en cuanto a las funciones y tareas que desarrollan cada uno de los trabajadores de la empresa, todo ello entorpece los procesos y crea afectaciones en la toma de las decisiones.

Por otro lado, se determinó que la empresa antes no había diseñado un manual de funciones, ni había establecido correctamente las actividades de cada uno de los trabajadores, de haber sido así se hubiesen generado mejores procesos, mayor efectividad y calidad en la operatividad de las actividades. Por tal razón a través de la propuesta de mejoramiento se espera lograr mejorar la calidad de las actividades de los trabajadores, así mismo su direccionamiento y que conozcan cada una de sus funciones a realizar en el desarrollo de su actividad dentro de la empresa.

A través de la comprobación de la efectividad del manual de funciones y que sea puesto al conocimiento de todos los involucrados en la empresa de pinturas WILLY MEZCLAS S.A.S, será de gran ayuda para el logro de los objetivos de la misma todo ello con la finalidad de subsanar cualquier problemática que se presente es por ello que esta propuesta de ser implementada de manera clara y sistemática para mejorar los procesos tanto internos como externos.

## RECOMENDACIONES

Luego de realizada la investigación y elaborado el manual de funciones de La empresa de pinturas WILLY MEZCLAS S.A.S., se hacen las siguientes recomendaciones a la organización:

- Que el presente manual de funciones sea el punto de partida de una mejora creciente dentro de la empresa.
- Notificar a cada uno de los empleados de la descripción de su puesto de trabajo.
- Utilizar el manual de funciones como instrumento de consulta de las actividades y responsabilidades de los cargos tanto en el SGC como en las labores diarias de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de las funciones descritas en el manual para garantizar el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Calidad.
- Seguir continuamente en capacitaciones conforme a las funciones y actividades de la empresa.
- Proveer al menos una copia del manual de funciones a cada colaborador de la empresa Pro Fitness.
- Mantener y velar la aplicación continua del manual de funciones, con el fin de que no se olvide en un tiempo futuro.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Félix Blázquez, F; Dorta, J; & Verona, M. (2006) “Concepto, perspectivas y medida del crecimiento empresarial.” SciELO

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-35922006000100007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922006000100007)

Montiel, K; & Alvarado, G. (2015). Subsistema de Desarrollo de Recursos Humanos: Capacitación y Desarrollo del Personal, CORE.

<https://core.ac.uk/download/pdf/84460738.pdf>

“Diagnóstico.” 2013-2023 Enciclopedia Concepto

<https://concepto.de/diagnostico/>.

López, Palmira. “Diagrama de Causa-Efecto.” AEC.

<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/diagrama-de-causa-efecto>

“CAPÍTULO II DESARROLLO.” URBE.

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0096290/cap02.pdf>

Thompson, Ivan. “DEFINICIÓN DE INFORMACIÓN.” Promonegocios.net.

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-informacion.html>

Ramos, W. (2018). “La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas”

<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24281/PT259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

“Vista de Aspectos metodológicos de la investigación.” RECIAMUC,

<https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/111/226>

“SAS – Sociedad por Acciones Simplificada.” Gerencie.com. 7 abril 2022.

<https://www.gerencie.com/principales-caracteristicas-de-una-sociedad-por-acciones-simplificada-sas.html>

Código de Clasificación de uniforme de las actividades económicas por procesos productivos.  
[CIIU]. (2023). Cámara de comercio.

<https://dian-rut.com/codigo-ciiu/4752/>

Salazar, M; & Acosta, J. (2021). “Propuesta del manual de funciones del área académica de la escuela de audio y sonido de Colombia”, Repositorio Digital tdea.

## ANEXOS

Fotografía 1: ALMACÉN DE PINTURAS WILLY MEZCLAS S.A.S



Fuente: Autor

Fotografía 2: Realización de funciones



Fuente: Autor

Fotografía 3: Visita del Asesor de practicas



Fuente: Autor