

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 1 de 1	



PAPELERÍA
Y SERVICIOS SERVICONTA

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 2 de 1	

**DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA “SERVICONTA”
DEL MUNICIPIO DE AGUACHICA – CESAR**

MIRAILY QUINTERO ALVERNIA

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA
AGUACHICA – CESAR
2023

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES		VERSIÓN: 1	
	INFORME		PÁG.: 3 de 1	

DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA “*SERVICONTA*”
DEL MUNICIPIO DE AGUACHICA – CESAR

MIRAIKY QUINTERO ALVERNIA

Informe de prácticas curriculares

MARITZA HERNANDEZ MURCIA
Tutora

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ECONOMÍA
AGUACHICA – CESAR
2023

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 4 de 1	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO 1.....	8
1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA.....	8
1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA	10
1.2 MISIÓN	11
1.3 VISIÓN.....	11
1.4 POLÍTICAS	12
1.5 VALORES CORPORATIVOS	13
1.6 ORGANÍGRAMA	14
1.7 AREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA	15
CAPITULO 2.....	16
2.ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	16
2.1 DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA “SERVICONTA” DEL MUNICIPIO DE AGUACHICA – CESAR	16
2.2 DIAGNÓSTICO	16
2.3 JUSTIFICACIÓN	18
2.4 OBJETIVOS.....	21
2.4.1 Objetivo general	21
2.4.2 Objetivos específicos	21
2.5 PLAN DE ACTIVIDADES	22
CAPITULO 3.....	23
3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA	23
3.1 Objetivo específico No. 1.....	23
3.2 Objetivo específico No. 2.....	25
3.3 Objetivo específico No. 3.....	28
3.4 CONCLUSIONES	34
3.5 RECOMENDACIONES	35
BIBLIOGRAFÍA.....	37
ANEXOS.....	39

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 5 de 1	

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1. Organigrama empresa Serviconta.....</i>	<i>14</i>
--	-----------

LISTA DE FOTOGRAFIAS

<i>Fotografía 1. Ubicación geográfica empresa Serviconta.</i>	<i>9</i>
--	----------

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Aspectos básicos de la empresa Serviconta.....	8
Tabla 2. Actividad económica de la empresa Serviconta.	10
Tabla 3. Matriz FODA de la empresa Serviconta.	17
Tabla 4. Cronograma de actividades desarrolladas en la empresa Serviconta	22
Tabla 5. Funciones área de Gerencia / Dirección de la empresa Serviconta	26
Tabla 6. Funciones del área Administrativa y Financiera de la empresa Serviconta.....	27
Tabla 7. Funciones del área de Contabilidad de la empresa Serviconta	27
Tabla 8. Funciones del área Operativa y Comercial de la empresa Serviconta	28
Tabla 9. Perfil del cargo de Gerente para empresa Serviconta.....	29
Tabla 10. Perfil del cargo de Contador para la empresa Serviconta	30
Tabla 11. Perfil del cargo de Administrador para la empresa Serviconta	31
Tabla 12. Perfil del cargo de Asistente administrativo para la empresa Serviconta	32
Tabla 13. Perfil del cargo de Asistente administrativo para la empresa Serviconta	33

LISTA DE ANEXOS

<u>Anexo 1. Practicante en su área de trabajo.....</u>	<u>39</u>
<u>Anexo 2. Visita empresarial.....</u>	<u>40</u>

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 6 de 1	

GLOSARIO

ATENCIÓN PERSONALIZADA: es una estrategia que consiste en conocer al cliente y brindarle a cada individuo una experiencia única y personal. (Zendesk, 2023)

BIENESTAR: se concibe como un estado en el que las personas pueden vivir una vida que tienen razones para valorar. La capacidad de las personas para llevar la vida que valoran depende de una serie de libertades instrumentales. (Couñago, 2020)

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: para (Esquiaqui & Escobar, 2012) es un conjunto de funciones, relaciones que determinan formalmente las funciones que debe realizar cada entidad el cumplimiento y la naturaleza de la comunicación entre cada entidad.

MANUAL DE FUNCIONES: es una herramienta para describir características en detalle, deberes y responsabilidades en cada lugar de trabajo que los empleados deben cumplir para realizar cada paso de manera correcta y eficiente. (Murcia, 2021)

PLANIFICACIÓN: es el primer momento en el proceso de gestión. Se analizan problemas, soluciones previas y se seleccionan planes y programas. para lograr uno Se debe buscar una planificación e innovación adecuadas después de considerar la solución propuesta. De acuerdo a (Rojas, 2018)

PERFIL DE CARGO: un perfil de trabajo describe cómo cada puesto contribuye a los objetivos de la institución y de su equipo, y cómo los alcanzará. (Universidad de Chile, 2020)

ORGANIGRAMA: es una representación gráfica de la estructura organizativa de una empresa que muestra las dependencias entre los diferentes roles dentro de un grupo. (Asana, 2023)

ORGANIZACIÓN: Según Koontz y Weihrich citado por (Rojas, 2018), las organizaciones se definen como acciones requeridas, son un conjunto de acciones necesarias para lograr el objetivo, autorización, Coordinación y estructura organizativa.

PLANIFICACIÓN: La planificación es el primer momento en el proceso de gestión. Se analizan problemas, soluciones previas y se seleccionan planes y programas. para lograr uno, Se debe buscar una planificación e innovación adecuadas después de considerar la solución propuesta (Rojas, 2018).

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		VERSIÓN: 1 PÁG.: 7 de 1

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se realiza una descripción del proceso de prácticas curriculares llevadas a cabo como requisito académico de la Universidad Popular del Cesar - seccional Aguachica, las cuales fueron desarrolladas en la empresa Serviconta del mismo municipio, teniendo en cuenta que este proceso es de gran significación para los estudiantes que realizan este tipo de prácticas debido a que se convierten en una especie de inducción hacia su etapa laboral, en donde se tiene la posibilidad de explorar y poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo del ciclo académico.

En suma, estos procesos contribuyen de manera positiva no solo al estudiantado, sino además a las empresas que permiten el desarrollo de dichas prácticas, ya que tienen la oportunidad de generar nuevas plazas de empleos, adquirir nuevas propuestas de mejora en los procesos productivos de las organizaciones, entre otras.

El informe está constituido por tres etapas las cuales se encuentran especificadas así: en la primera etapa se describen todos los aspectos básicos de la empresa, información general y explícita de la misma, en la segunda etapa se realiza un diagnóstico de la empresa, se exponen los objetivos a desarrollar los cuales son: Diseñar el manual de funciones para la empresa SERVICONTA del municipio de Aguachica – Cesar, se establecen sus objetivos específicos que son: realizar un análisis de la situación organizacional de la empresa SERVICONTA de Aguachica – Cesar, describir las actividades y procedimientos desarrollados por cada una de las áreas de la empresa SERVICONTA y por ultimo determinar el perfil del cargo de cada uno de los trabajadores de la empresa SERVICONTA, además se desarrolla la justificación y el plan de actividades llevados a cabo, y en la ultima etapa se realiza el diseño del manual de funciones propuesto para la empresa Serviconta.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES		VERSIÓN: 1	
	INFORME		PÁG.: 8 de 1	

CAPITULO 1

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

Tabla 1. Aspectos básicos de la empresa Serviconta

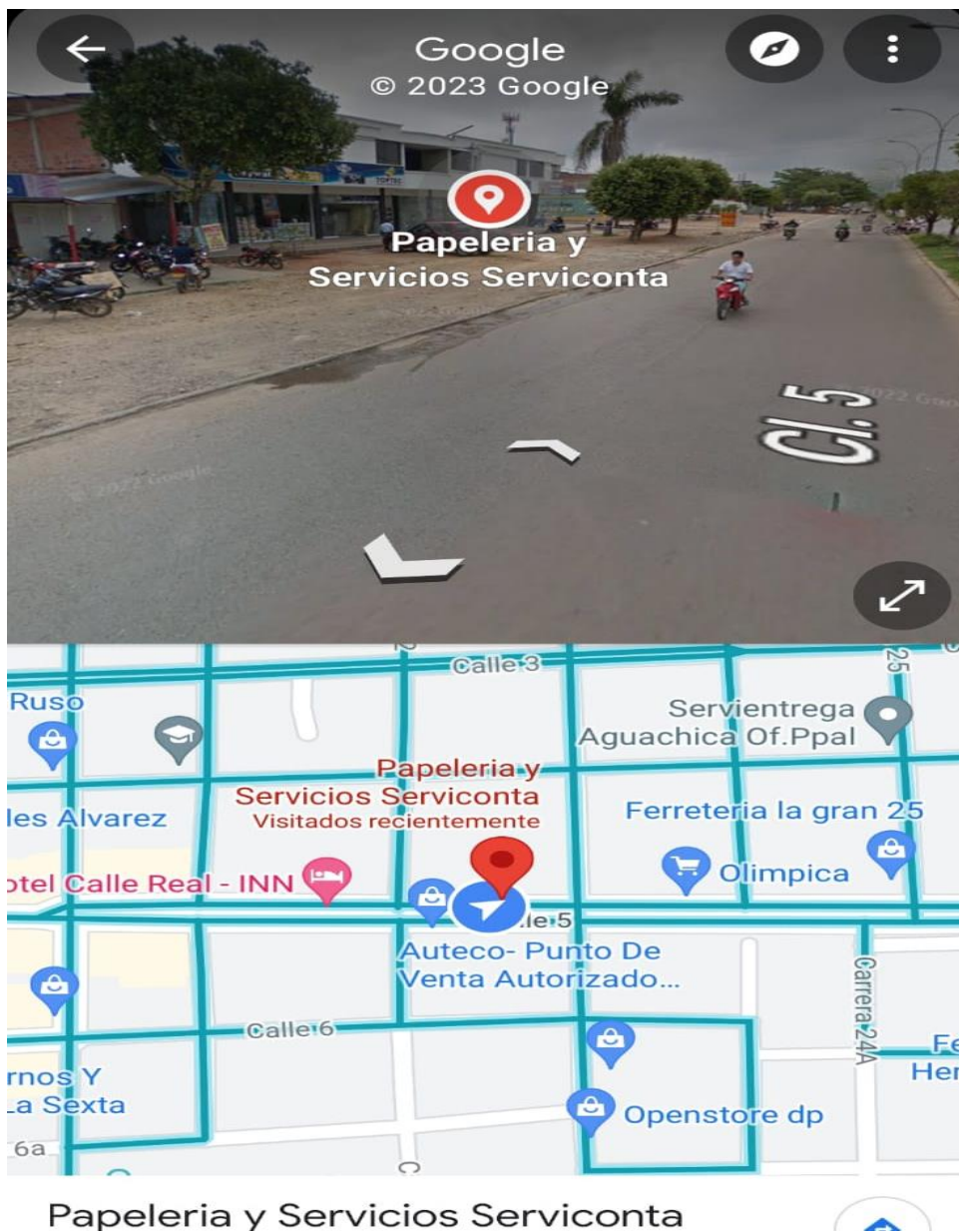
ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA SERVICONTA	
Dirección	Calle 5 No. 22-45 Barrio Las Américas
Teléfono	313 523 4536
Correo electrónico	serviconta2018@outlook.com
Propietario	María del Carmen Sánchez Arciniegas
NIT	49.671.242

Fuente: información suministrada por la propietaria de la empresa Serviconta.

La empresa en la cual se realiza el proceso de prácticas curriculares tiene por razón social “Papelería y servicios: SERVICONTA”, es un establecimiento comercial el cual se dedica a la venta de artículos de papelería y útiles escolares, además de brindar servicios como recaudación de diferentes tipos de facturas, corresponsal bancario, asesorías contables y facturación electrónica, desarrollo de documentos como contratos de arrendamiento, cartas y solicitudes, servicio de fotocopiado, entre otros servicios, que hacen que este establecimiento sea un pilar importante dentro del sector comercio del municipio de Aguachica, esta empresa se encuentra ubicada en la Calle 5 No. 22-45, barrio Las Américas, municipio de Aguachica - Cesar. (Sánchez, 2023)

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11		
	VERSIÓN: 1		
	PRACTICAS CURRICULARES		
	INFORME		PÁG.: 9 de 1

Fotografía 1. Ubicación geográfica empresa Serviconta.



Fuente: imagen tomada de la plataforma de Google Maps.

Esta empresa inicia sus actividades el día 13 de junio de 2018, luego de haber realizado su inscripción de matrícula mercantil, figurando como persona

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES		VERSIÓN: 1	
	INFORME		PÁG.: 10 de 1	

natural, bajo propiedad de MARIA DEL CARMEN SANCHEZ ARCINIEGAS, Contadora Publica, egresada de la Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica, en el año 2010.

La idea de la creación de esta empresa surge de la necesidad de su propietaria de lograr su independencia económica, ya que para ese entonces las ofertas laborales existentes no ofrecían salarios acorde a su perfil profesional como contadora publica, además de que la propietaria pudo analizar que había un gran potencial en la creación de este tipo de establecimientos en la zona central del municipio de Aguachica, debido a la falta de empresas que pudieran prestar diferentes servicios que estaban siendo demandados por la población en general, debido a la presencia de entidades bancarias, empresas de salud y agrícolas que requerían de múltiples servicios y productos, por lo cual se decide emprender con la empresa que a día de hoy ya cuenta con mas de 4 años prestando sus servicios a la comunidad aguachiquense. (Sánchez, 2023)

1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

Tabla 2. Actividad económica de la empresa Serviconta.

ACTIVIDAD ECONÓMICA EMPRESA SERVICONTA		
ACTIVIDADES	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
ACTIVIDAD PRINCIPAL	G4761	Comercio al por menor de libros, periódicos, materiales y artículos de papelería y escritorio, en establecimientos especializados.
ACTIVIDAD SECUNDARIA	N8219	Fotocopiado, preparación de documentos y otras actividades especializadas de apoyo a oficinas.
OTRAS ACTIVIDADES	N8299	Otras actividades de servicio de apoyo a las empresas N.C.P.

Fuente: información tomada del RUT de la empresa Serviconta.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES		VERSIÓN: 1	
	INFORME		PÁG.: 11 de 1	

Según las diferentes clasificaciones que existen en cuanto a las empresas, de acuerdo a (Software del Sol, 2020), Serviconta se presenta como una microempresa, constituida por persona natural, la cual hace parte del sector terciario ya que se dedica en su mayor extensión a la prestación de diferentes servicios, además, es una empresa autónoma y de acuerdo a la composición de su capital es de tipo privada.

1.2 MISIÓN

“Somos una empresa especializada en la comercialización de artículos y papelería escolar, complementado con servicios contables y otras actividades de apoyo a oficinas, empresas y hogares, que brinda un servicio de excelente calidad y precios competitivos en el mercado buscando siempre satisfacer las necesidades de nuestros clientes.” (Mejía, 2019)

La misión presentada por la empresa se encuentra bien estructurada y de acuerdo a las actividades llevadas a cabo por la misma, no se presenta la necesidad de sugerir o modificar la misión.

1.3 VISIÓN

“Ser una empresa líder e innovadora, con cobertura a nivel local en la comercialización de artículos y papelería escolar, servicios contables y otras actividades de apoyo a oficinas, empresas y hogares, acorde a las necesidades del mercado y las nuevas tendencias de la educación con productos y servicios de calidad” (Mejía, 2019)

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES		VERSIÓN: 1	
	INFORME		PÁG.: 12 de 1	

Al igual que la misión, la visión desarrollada por la empresa cumple con el perfil y la actividad económica que realiza el establecimiento de comercio, además de proponer una meta realista y que puede ser alcanzada por la empresa.

1.4 POLÍTICAS

Políticas de atención al cliente

- Papelería y servicios “SERVICONTA” Estamos al servicio de nuestros clientes, brindando trato justo y atención personalizada para ofrecer un excelente servicio con personal competente y capacitado en atención al cliente.
- Realizar nuestro trabajo con el mayor respeto y ética posible.
- Mejorar las expectativas de los clientes.

Políticas de calidad

- Papelería y servicios “SERVICONTA” tiene como objetivo la prestación de un servicio que satisfaga las expectativas del cliente, atendiendo sus necesidades en forma oportuna, a través de asesoría personalizada, comunicación permanente y eficaz; superando sus expectativas y obteniendo el reconocimiento de nuestros competidores.

Al ser una microempresa en la cual su principal objetivo es la prestación de servicios y productos de calidad, estas políticas están encaminadas al cumplimiento de lo propuesto por el establecimiento en cuanto a la satisfacción

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 13 de 1	

de las necesidades de la comunidad en general, por ende se puede decir que las políticas establecidas son acorde con el tipo de empresa y de servicio que es ofrecido, dando claridad y especial énfasis en que para la empresa es importante contar con una buena atención al cliente y prestar un servicio de calidad.

1.5 VALORES CORPORATIVOS

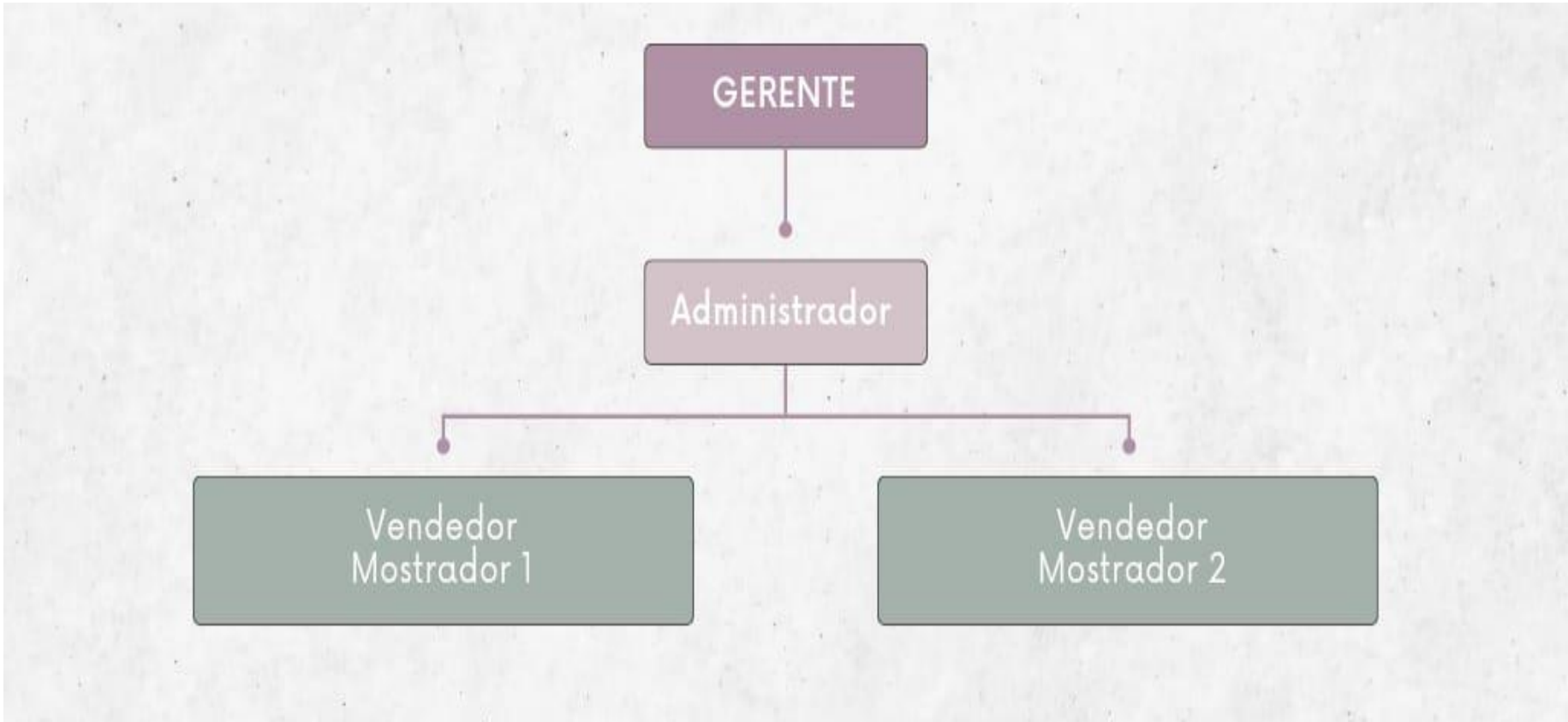
- Responsabilidad: Realizar el trabajo con mejor calidad y cumplir con todos los parámetros y normas establecidas para lograr el desarrollo armónico y eficiente de las labores.
- Honestidad: Mantener una transparencia ética y moral en cada una de las actividades que se emprenden y se realicen dentro de la organización.
- Respeto: Manejar las relaciones con los clientes y colaboradores con amabilidad y cortesía.
- Lealtad: Tener una actitud digna hacia la empresa en la que prevalezca el sentido de pertenecía hacia la misma. (Mejía, 2019)

Se considera que los valores corporativos designados por la empresa son acordes a su actividad económica, y son desarrollados y aplicados dentro de su entorno laboral, por lo cual no se sugiere alguna modificación a los mismos.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 14 de 1	

1.6 ORGANÍGRAMA

Figura 1. Organigrama empresa Serviconta.



Fuente: elaboración propia de acuerdo al análisis de la estructura organizacional de la empresa Serviconta.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 15 de 1	

La empresa Serviconta presenta un organigrama de tipo de lineal ya que según su composición de acuerdo a (Arias, 2020), estos tipos de organigramas presentan los diferentes niveles dentro de la empresa, en el cual se relacionan de manera directa en términos de autoridad.

Al analizar la estructura organizacional de la empresa, se pudo observar que el personal de la misma es limitado, por lo cual su organigrama es sencillo ya que se cuenta con poco personal, los cuales se encargan de llevar a cabo todas las funciones que la empresa requiere para su funcionamiento, por lo anterior, se puede evidenciar que existen falencias en cuanto a la organización, distribución de las actividades y funciones que se deben realizar en el establecimiento, con el fin de que este pueda brindar sus servicios de manera óptima. Por esta razón en este informe se pretende proponer la mejora de la estructura organizacional de la empresa, mediante la elaboración de un manual de funciones acorde al tipo de empresa existente.

1.7 AREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

El practicante se encuentra se encuentra desarrollando en la empresa Serviconta actividades de tipo administrativas y operacionales, desempeñando funciones como: facturación de servicios públicos, recaudación y recepción de diferentes productos bancarios, entre otros, a través del sistema de pagos proporcionado por la empresa COOMPECENS y como corresponsal bancario de Bancolombia y Super Giros, digitación de documentos, impresiones y fotocopiado, atención y servicio al cliente.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 16 de 1	

CAPITULO 2

2.ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

2.1 DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA “SERVICONTA” DEL MUNICIPIO DE AGUACHICA – CESAR

2.2 DIAGNÓSTICO

El practicante se desempeña en el área administrativa y operacional de la empresa, llevando a cabo funciones bajo el cargo de asistente administrativo, en donde realiza actividades como: recaudaciones por corresponsal, elaboración y redacción de diversos documentos, pagos a proveedores, manejo de cartera, arqueo de caja, inventario y selección de productos en stock.

En cuanto al equipamiento y tecnología, la empresa cuenta con variedad de dispositivos y herramientas que permiten el desarrollo de las funciones necesarias para el cumplimiento de sus labores, además se cuenta con diferentes softwares y equipos que ayudan a la realización de sus actividades, permitiendo que la empresa opere con eficiencia.

En esta área se llevan a cabo todas las funciones administrativas y operacionales de la empresa, por lo cual se hace necesario la realización de una mejora en cuanto a la planificación estratégica organizacional, esto a través de la propuesta del diseño de un manual de funciones de acuerdo al tipo de empresa presentado, debido a que en el momento se carece de este tipo de herramientas, por lo cual, se realiza con el objetivo de contribuir a la eficiencia en los procesos y actividades que se desarrollan en la empresa, permitiéndole a la misma tener una idea clara del desarrollo de todas sus funciones, la distribución de los diferentes

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES		VERSIÓN: 1	
	INFORME		PÁG.: 17 de 1	

roles y actividades necesarias para su funcionamiento, y la correcta asignación de los puestos de trabajo requeridos.

Tabla 3. Matriz FODA de la empresa Serviconta.

MATRIZ FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Productos de calidad y a precios accesibles • Atención personalizada y ambiente agradable • Reconocimiento en el sector • Prestación de múltiples servicios (bancarios, recaudaciones, pagos de facturas, etc.) • Posición geográfica estratégica	• Apertura de convenios con entidades bancarias • Aumento del número de clientes debido a la cercanía con gran variedad de empresas en el sector • Desarrollo e implementación de nuevas tecnologías que contribuyan a la mejora en la prestación de los servicios ofrecidos
DEBILIDADES	AMENAZAS
• No contar con una organización estratégica adecuada para el tipo de empresa existente • Instalaciones reducidas para el flujo de personal que labora en la empresa • Poca publicidad • Poco personal	• Competidores con mayor reconocimiento y variedad en los productos ofrecidos. • Factores de orden público como la delincuencia común, hurtos y vandalismo. • Incertidumbre económica

Elaboración propia de acuerdo al análisis realizado a la empresa Serviconta

Para la realización del diagnóstico de la empresa fue empleada la herramienta de análisis la matriz FODA, la cual según (Nikulin & Becker, 2015) se define como una herramienta que se basa en la elaboración de una matriz a partir de una serie de factores tanto internos como externos que de alguna manera inciden en el rendimiento de la empresa.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 18 de 1	

Mediante la matriz FODA se pudo realizar un análisis de como se encuentra la empresa de manera estratégica, en donde se aprecia que se cuenta con la capacidad para prestar un servicio de manera eficiente, sin embargo, se reconoce la existencia de falencias y factores que pueden afectar el funcionamiento, a su vez, en cuanto a la estructura organizacional de la empresa es necesario que se genere una correcta asignación de las funciones que se desarrollan en la misma para poder ejercer sus actividades con mayor diligencia y eficacia.

2.3 JUSTIFICACIÓN

La realización del presente trabajo contribuye a la mejora del desempeño y rendimiento en los procesos que se requieren para el funcionamiento de la empresa Serviconta, debido a que la implementación de un manual de funciones de acuerdo a las necesidades de la empresa, resulta ser un pilar fundamental en la consecución de las metas y objetivos trazados por la entidad, por ello el presente trabajo se considera de tipo práctico, ya que se encuentra encaminado en la resolución de un problema existente, como lo es la falta de un manual de funciones para la empresa en cuestión.

El presente trabajo mediante la aplicación de la teoría y la definición de la herramienta de estrategias y estructuras organizacionales conocida como el manual de funciones, busca contribuir en la mejora de los procesos productivos de la empresa Serviconta, esta herramienta va a permitir que se efectúen las adecuaciones requeridas en cuanto al personal que labora en la entidad, por lo cual es necesaria la definición de esta herramienta y como puede contribuir a la consecución de resultados positivos en los procesos llevados a cabo por la empresa.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 19 de 1	

Para (Murcia, 2021) , un manual de funciones es un instrumento en el cual se busca detallar cada una de las actividades, funciones y obligaciones de cada área de trabajo, esto con el fin de que los empleados puedan realizar sus tareas de manera óptima y eficiente, de un modo más organizado, detallado y preciso para la consecución de las diferentes metas trazadas por la empresa.

En suma, los manuales de funciones permiten que la empresa pueda evitar resultados negativos en las diferentes dependencias, ayudar a identificar cuellos de botella, omisiones o duplicidad en el desarrollo de funciones, ya que esta herramienta permite que se pueda organizar de forma eficaz la estructura organizacional de la empresa. (Murcia, 2021)

Los aspectos que debe tener el manual de funciones según (Perez, 2018) son:

- *Determinar la estructura jerárquica de la entidad, de acuerdo a su número de integrantes.*
- *Precisar la designación y número de puestos que harán parte de la estructura empresarial.*
- *Determinar las funciones que le corresponden a cada cargo.*
- *Conocimientos básicos que debe tener cada miembro que va desarrollar las funciones.*
- *Establecer los requerimientos de formación académica y experiencia laboral para desarrollar las funciones designadas.*
- *Crear vínculos entre los niveles jerárquicos y subordinados.*
- *Aprobar y difundir el manual de funciones en la organización.*

A su vez, para (Ramos, 2018) los manuales de funciones y procedimientos son una herramienta de vital importancia para todas las

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 20 de 1	

empresas, ya que gracias a este se puede contribuir al mantenimiento de los recursos existentes y la verificación del cumplimiento de las diferentes funciones, esto a través de la creación de lineamientos y políticas por parte de las entidades para el desarrollo de sus actividades. Este instrumento hace especial énfasis en la gestión de los recursos humanos, ya que a través de este se puede evidenciar el desempeño en cada una de las actividades que se realizan con el fin de alcanzar las metas propuestas por las empresas.

Para la realización del trabajo investigativo, es necesaria la utilización de herramientas de estructura organizacional y su aplicabilidad en las empresas, teniendo en cuenta como se deben desarrollar para poder obtener resultados positivos en las mismas, por lo cual la metodología empleada se basa en la aplicación de los conceptos de desarrollo de manuales de funciones y la incidencia que estos tienen en cuanto a la consecución de los objetivos delimitados por las empresas. Con la realización de este trabajo se busca corroborar los diferentes estudios realizados entorno a la importancia de la aplicación de un manual de funciones en las organizaciones.

Bajo el ámbito social, esta investigación puede ser de gran utilidad para futuros trabajos académicos entorno al tema, aportando herramientas que contribuyan a la creación de propuestas que ayuden a mejorar los resultados para las organizaciones y en la consecución de sus objetivos, a su vez, cabe resaltar que con estos trabajos se pretende incentivar la participación de cada vez más personas en la búsqueda activa de resolución de diferentes problemáticas que afectan a las empresas en la actualidad.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 21 de 1	

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo general

Diseñar el manual de funciones para la empresa SERVICONTA del municipio de Aguachica – Cesar.

2.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un análisis de la situación organizacional de la empresa SERVICONTA de Aguachica – Cesar.
- Describir las actividades y procedimientos desarrollados por cada una de las áreas de la empresa SERVICONTA de Aguachica – Cesar.
- Determinar el perfil del cargo de cada uno de los trabajadores de la empresa SERVICONTA de Aguachica – Cesar.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR			CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11
	PRACTICAS CURRICULARES			VERSIÓN: 1
	INFORME			PÁG.: 22 de 1



2.5 PLAN DE ACTIVIDADES

Tabla 4. Cronograma de actividades desarrolladas en la empresa Serviconta

MESES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
SEMANAS	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Conocimiento de la empresa																								
Capacitaciones																								
Inducción y asignación de actividades a desarrollar																								
Desempeño de funciones tipo administrativas																								
Apoyo a las actividades operativas de la empresa																								
Evaluación y análisis de la estructura organizacional de la empresa																								
Socialización de un modelo de manual de funciones adecuado para la empresa																								

Fuente: Elaboración propia

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 23 de 1	

CAPITULO 3

3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

3.1 Objetivo específico No. 1

- Realizar un análisis de la situación organizacional y operativa de la empresa SERVICONTA de Aguachica – Cesar:

Serviconata es una microempresa, que a pesar de su tamaño y composición contribuye a la economía del municipio de Aguachica – Cesar, esta organización se encarga de proporcionarle a la población en general, servicios y productos de calidad, contando con la capacidad y el personal idóneo para su operatividad. Al ser una empresa pequeña y que cuenta con poco tiempo de estar presente en el mercado aun presenta ciertas falencias en cuanto a su estructura organizacional, en donde se evidencia la necesidad de una mejora en cuanto a la asignación de las funciones y de las actividades a realizar por cada uno de sus colaboradores, evidenciando la falta de herramientas como la aplicación de un correcto manual de funciones para poder optimizar las operaciones que se realizan en la empresa.

A su vez, también se presenta falta de un espacio físico con mayor extensión para poder llevar a cabo todos los procesos que se requieren para su funcionamiento, debido a que el espacio con el que cuenta la empresa para el desarrollo de sus actividades es limitado, lo cual genera que de alguna manera no se cuente con mayor confort y mejor organización para realizar algunas actividades operativas de la misma.

En cuanto a su equipamiento, la empresa cuenta con elementos que son necesarios para su operatividad, dentro de los cuales se mencionan a

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 24 de 1	

continuación: tres computadores de escritorio, tres impresoras para la realización de labores de redacción, fotocopiado, escaneo e impresión de diferentes formatos, un datáfono para la realización de recaudos de servicios y productos bancarios, dos lectores de códigos de barras, dos escritorios, archivadores de documentos, maquina contadora de billetes, etc., Todos estos elementos contribuyen a la efectividad de los procesos de la empresa, ya que son los que permiten que se lleven a cabo la mayoría de las actividades a realizar, sin embargo estos implementos en muchas ocasiones no dan abasto con la cantidad de funciones y tareas que se deben realizar en la empresa por lo cual, sería necesaria la incorporación de mayor equipamiento para poder atender a los requerimientos de la organización. Por ello, dentro de la estructura de la organización es necesario que se puedan designar los diferentes roles y funciones que se deben ejecutar y realizar la correcta distribución de los implementos con los que cuenta la empresa para que opere a su máximo nivel.

Cabe mencionar que, la empresa cuenta con tres (3) personas laborando actualmente, que son quienes se encargan de la ejecución y realización de todas las actividades de la misma, por lo cual lo que se pretende con la propuesta del diseño de un manual de funciones para la empresa es que se pueda generar una justa distribución de las funciones y deberes existentes en la empresa, con el fin de que se cumplan los objetivos de la misma y procurando garantizar el bienestar de sus colaboradores.

Es importante destacar que el no contar con una estructura organizacional definida puede generar una menor eficiencia en todos los procesos llevados a cabo por la empresa, lo cual afecta considerablemente en los resultados esperados, por lo tanto el desarrollo de una estructura organizacional que se adapte al tipo de empresa presente resulta ser un elemento de gran utilidad para poder mantener a la organización con un correcto desempeño en todas sus

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 25 de 1	

áreas de funcionamiento, lo cual no solo permitirá brindar una mejor experiencia para sus clientes, sino que proporcionará bienestar y mejores condiciones laborales para todos los integrantes de la organización.

3.2 Objetivo específico No. 2

- Describir las funciones y/ o procedimientos desarrollados por cada una de las áreas de la empresa SERVICONTA de Aguachica – Cesar.

Para el funcionamiento de la empresa Serviconta se cuenta con diferentes áreas dentro de la organización que permiten la ejecución de las diferentes actividades desarrolladas.

La empresa Serviconta cuenta con las siguientes áreas:

- Gerencia/ Dirección
- Administración y finanzas
- Contabilidad
- Operativa y Comercial

A continuación, se describen las funciones y tareas a desarrollar por cada una de las áreas con las que cuenta la empresa para su correcto desempeño.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 26 de 1	

Tabla 5. Funciones área de Gerencia / Dirección de la empresa Serviconta

ÁREA	FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES A DESARROLLAR
GERENCIA / DIRECCIÓN	Se encarga de la toma de decisiones estratégicas para beneficio de la empresa
	Tiene a cargo la organización y coordinación de las actividades y labores de la empresa
	Planificación de las metas y objetivos que la empresa pretende alcanzar
	Asegurar el funcionamiento y cumplimiento de todos los procesos llevados a cabo dentro de la empresa

Elaboración propia de acuerdo al análisis realizado a la empresa Serviconta

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 27 de 1	

Tabla 6. Funciones del área Administrativa y Financiera de la empresa Serviconta

ÁREA	FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES A DESARROLLAR
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Lidera la correcta asignación de los ingresos que recibe la empresa y se encarga de distribuir los recursos económicos de la misma.
	Preparación y control de la ejecución de todas las actividades desarrolladas por la empresa
	Se encarga de la contratación, pagos de nómina, manejo de cartera, pago a proveedores, utilización de los ingresos y control de los gastos y egresos de la empresa.
	Es indispensable en el control y seguimiento de las actividades que se desarrollan en la empresa para el cumplimiento de sus objetivos
	Organiza y gestiona toda la documentación e información requerida por las diferentes áreas de la empresa
	Realiza el control de movimientos bancarios, emisión de facturas
	Redacción de diversos documentos, preparación de informes, análisis de los resultados obtenidos por la empresa

Elaboración propia de acuerdo al análisis realizado a la empresa Serviconta

Tabla 7. Funciones del área de Contabilidad de la empresa Serviconta

ÁREA	FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES A DESARROLLAR
CONTABILIDAD	Realización de informes financieros y registros contables
	Se encarga de los asuntos fiscales de la empresa: preparación y pago de impuestos
	Lleva a cabo los balances de la empresa, control de ingresos y gastos de la misma.
	Realiza el control de los apuntes contables

Elaboración propia de acuerdo al análisis realizado a la empresa Serviconta

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 28 de 1	

Tabla 8. Funciones del área Operativa y Comercial de la empresa Serviconta

ÁREA	FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES A DESARROLLAR
OPERATIVA Y COMERCIAL	Se encarga de la venta de productos y servicios ofrecidos por la empresa
	Control de inventarios y rotación de productos
	Brindar asesoramiento y atención personalizada a los clientes
	Manejo de herramientas ofimáticas y preparación de los diferentes oficios y documentos que ofrece la empresa dentro de sus servicios.

3.3 Objetivo específico No. 3

- Determinar el perfil del cargo de cada uno de los puestos de trabajo requeridos por la empresa SERVICONTA de Aguachica – Cesar.

A continuación, se describe el perfil de los cargos requeridos por la empresa Serviconta para que puedan ser implementados en su estructura organizacional contribuyendo a una mayor productividad y eficacia en sus actividades.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 29 de 1	

Tabla 9. Perfil del cargo de Gerente para empresa Serviconta

GERENTE	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Gerente General
Área o dependencia	Gerencia/ Dirección
Número de cargos	Uno (1)
OBJETIVO PRINCIPAL DEL CARGO	
Administrar, dirigir, planificar, organizar y controlar el desarrollo de las actividades realizadas por la empresa, liderar y promover la consecución de los objetivos y metas propuestos por la empresa y garantizar el cumplimiento de las funciones de la misma.	
REQUISITOS MÍNIMOS	
Formación académica	Profesional, con título universitario en carreras como: Administración, Contaduría pública o Economía
Formación laboral	Mínimo 2 años de experiencia desempeñando funciones gerenciales o administrativas
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
• Llevar a cabo la toma de decisiones y controlar el correcto funcionamiento de todas las tareas de la empresa • Desarrollar, liderar y promover las estrategias empresariales para la consecución de las metas trazadas por la empresa • Realizar planes de acción para la empresa tanto a corto como a largo plazo	
COMPETENCIAS	
➤ Liderazgo ➤ Comunicación asertiva ➤ Proactivo ➤ Pensamiento crítico ➤ Comprometido con la empresa	

Elaboración propia con base a los requerimientos de la empresa Serviconta

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 30 de 1	

Tabla 10. Perfil del cargo de Contador para la empresa Serviconta

CONTADOR	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Contador
Área o dependencia	Administración y Finanzas
Número de cargos	Uno (1)
OBJETIVO PRINCIPAL DEL CARGO	
Realizar todo lo concerniente a registros contables, elaboración de estados financieros, balances, etc., y velar por el cumplimiento de las obligaciones fiscales	
REQUISITOS MÍNIMOS	
Formación académica	Profesional con título como Contador Público
Formación laboral	Mínimo 2 años de experiencia en el área de contaduría
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
• Realizar emisión de facturas, balances generales y cierre contable • Registrar y detallar todos los movimientos contables llevados a cabo por la empresa • Preparar todo lo concerniente a procesos fiscales como la preparación y pago de impuestos • Elaboración de los estados financieros de la empresa, análisis de las variaciones encontrados con respecto a balances anteriores	
COMPETENCIAS	
➤ Comunicación ➤ Honestidad ➤ Transparencia ➤ Organización ➤ Conocimientos técnicos	

Elaboración propia con base a los requerimientos de la empresa Serviconta

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 31 de 1	

Tabla 11. Perfil del cargo de Administrador para la empresa Serviconta

ADMINISTRADOR	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Administrador
Área o dependencia	Gerencia
Número de cargos	Uno (1)
OBJETIVO PRINCIPAL DEL CARGO	
Gestionar, planificar y organizar todos los recursos de la empresa tanto financieros, humanos y técnicos, con el fin de permitir la obtención de las metas propuestas por la empresa	
REQUISITOS MÍNIMOS	
Formación académica	Profesional en tareas a fines a la administración de empresas o carreras administrativas
Formación laboral	Mínimo 1 año de experiencia en el área administrativa y de negocios
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
• Realizar análisis sobre los movimientos y gastos del área financiera y administrativa • Llevar el control de las cuentas por cobrar y por pagar • Elaboración de conciliaciones bancarias • Llevar un registro de los presupuestos asignados a las diferentes áreas • Efectuar los pagos de nómina y contratación de personal • Registro y control de proveedores	
COMPETENCIAS	
➤ Creatividad ➤ Uso efectivo del tiempo ➤ Toma de decisiones ➤ Trabajo en equipo ➤ Integridad	

Elaboración propia con base a los requerimientos de la empresa Serviconta

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 32 de 1	

Tabla 12. Perfil del cargo de Asistente administrativo para la empresa Serviconta

ASISTENTE ADMINISTRATIVO	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Asistente administrativo
Área o dependencia	Gerencia/ Administración y Finanzas
Número de cargos	Uno (1)
OBJETIVO PRINCIPAL DEL CARGO	
Brindar apoyo a las áreas de administración y contabilidad de la empresa, contribuyendo a la correcta organización y planificación de las diferentes actividades desarrolladas por la empresa.	
REQUISITOS MÍNIMOS	
Formación académica	Técnico o tecnólogo en áreas a fines a la administración de empresas, o carreras administrativas
Formación laboral	Mínimo 6 meses de experiencia en el área administrativa
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
• Control de archivo y correspondencia • Manejo de caja • Administrar la documentación y elementos de uso de la empresa • Revisar, digitar y diligenciar diferentes tipos de documentos requeridos • Realizar seguimiento a los pagos y cuentas por cobrar para su cancelación de manera oportuna	
COMPETENCIAS	
➤ Organización ➤ Creatividad ➤ Responsabilidad ➤ Trabajo en equipo ➤ Confidencialidad	

Elaboración propia con base a los requerimientos de la empresa Serviconta

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
		VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 33 de 1	

Tabla 13. Perfil del cargo de Asistente administrativo para la empresa Serviconta

ASESOR COMERCIAL / VENDEDOR	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Asesor comercial
Área o dependencia	Gerencia/ Administración y Finanzas
Número de cargos	Dos (2)
OBJETIVO PRINCIPAL DEL CARGO	
Brindar atención personalizada a los clientes, logrando la persuasión de los mismos a la compra de los diferentes productos y servicios ofrecidos por la empresa	
REQUISITOS MÍNIMOS	
Formación académica	Técnico o tecnólogo en áreas a fines a las ventas, negocios y de mercadeo.
Formación laboral	Mínimo 6 meses de experiencia en el área ventas o marketing
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
• Brindar atención oportuna a los clientes • Conocer los inventarios de productos y control de stock • Concretar ventas y apoyo en los cobros • Realizar los reportes y controles de ventas • Generar cotizaciones	
COMPETENCIAS	
➤ Habilidades comunicativas ➤ Tolerancia a la frustración ➤ Escucha activa ➤ Automotivación ➤ Seguridad ➤ Confianza	

Elaboración propia con base a los requerimientos de la empresa Serviconta

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 34 de 1	

Como resultado se obtuvo la elaboración de un manual de funciones ideal para la empresa Serviconta, en donde se tuvo en cuenta todas las áreas y funciones que se presentan en esta organización, buscando la mejora en los procesos productivos de la misma, y procurando el bienestar de todos los miembros de la empresa, ya que a través de la aplicación de un manual de funciones adecuado se generan múltiples beneficios en cuanto al rendimiento y la facilitación en la consecución de las metas trazadas por la empresa.

El logro de estos resultados se llevo a cabo mediante el análisis estructural y organizacional de la empresa Serviconta, a través del proceso de practicas se pudo recolectar la información requerida para poder diseñar el manual de funciones adecuado para la empresa Serviconta, de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

3.4 CONCLUSIONES

A través de la realización del análisis de la situación organizacional y operativa de la empresa Serviconta, se pudo evidenciar las diferentes falencias que se presentan en la organización, resaltando la importancia de la incorporación y aplicación de un manual de funciones que permita establecer los requerimientos y las funciones que debe cumplir cada trabajador para poder obtener los resultados esperados por la empresa.

Para la realización de un manual de funciones que se adaptara a las necesidades de la empresa Serviconta fue indispensable la descripción de las distintas actividades y especificación de las áreas que hacen parte de los procesos llevados a cabo dentro de la misma, el determinar las funciones y actividades a realizar por parte de cada área es de vital importancia para poder diseñar un manual

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 35 de 1	

que permita el aprovechamiento de los recursos humanos con los que se cuenta y orientarlos en función del logro de los objetivos empresariales.

Por último, la elaboración del manual de funciones en donde se describió los perfiles de los cargos requeridos para la empresa Serviconta, permite elaborar una guía básica para el cumplimiento de las responsabilidades y asignación de las funciones en la organización, de tal modo que contribuya a generar una mayor eficiencia en todos los procedimientos desarrollados, evitando que se presenten diferentes escenarios como la duplicidad de funciones, evitar la sobrecarga de actividades a los trabajadores, generando una mejor planificación de los deberes asignados, entre otros.

3.5 RECOMENDACIONES

Es recomendable la aplicación del manual de funciones diseñado en el presente informe para la empresa Serviconta, ya que esta herramienta es fundamental en el desarrollo de una estructura organizacional adecuada, estos manuales son de gran apoyo para los colaboradores de la organización, pues son una guía práctica para el desarrollo adecuado de las funciones empresariales, con lo cual la empresa Serviconta se va a ver beneficiada, ya que al tener una idea clara de como distribuir todas las funciones a realizar por las diferentes áreas de trabajo facilitará el cumplimiento de sus metas y el crecimiento comercial de la misma.

A su vez, se recomienda establecer una estructura organizacional específica para el tipo de organización presentado para que se genere una mejor percepción de la empresa, dejando en claro su compromiso por brindar servicios y productos de calidad a sus clientes.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 36 de 1	

Continuar con la mejora en los procesos de contratación y capacitación de personal, los cuales se encuentren s dispuestos a contribuir en los resultados por alcanzar de la empresa, con el objetivo de ofrecer una imagen agradable a sus clientes mediante el buen trato y atención personalizada.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	VERSIÓN: 1 PÁG.: 37 de 1	

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, E. R. (01 de 07 de 2020). *Organigrama lineal*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/organigrama-lineal.html>
- Asana. (23 de 04 de 2023). *Qué es un organigrama*. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/organizational-chart>
- Couñago, A. (20 de 08 de 2020). *¿Qué es el bienestar? Definición y tipos*. Obtenido de Unycos: <https://unycos.com/blog/que-es-bienestar/>
- Esquiaqui, G., & Escobar, W. (2012). *ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://core.ac.uk/download/pdf/143447057.pdf>
- Mejía, S. (2019). *Plan estratégico organizacional para el establecimiento comercial Papelería y Servicios "SERVICONTA"*. Aguachica.
- Murcia, E. P. (2021). *Propuesta manual de funciones como herramienta de comunicación en el área administrativa de la Asociación de Cacaocultores del municipio de Yolombó – Antioquia*. Obtenido de Repository: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39184/MurciaMoralesElizabethPatricia2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nikulin, C., & Becker, G. (2015). *Una metodología Sistémica y creativa para la gestión estratégica: Caso de Estudio Región de Atacama-Chile*. Obtenido de Scielo: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/jotmi/v10n2/art09.pdf>
- Perez, J. (2018). *Importancia, elementos y utilidad del manual de funciones*. Obtenido de Manual de funciones: <https://importanciademanualdefunciones.blogspot.com/2018/11/importancia-elementos.html>
- Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. Obtenido de Universidad Mayor de San Andrés: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281>
- Rojas, L. J. (2018). *Actualización de la estructura organizacional de la empresa Pezzani y Otárola Ltda., para implementar las respectivas descripciones de cargo*. Obtenido de Universidad del Bío-Bío. Sistema de Bibliotecas - Chile:

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
			VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME		PÁG.: 38 de 1	

http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2723/1/Rojas_Luis_Jos%C3%A9.pdf

Sánchez, M. d. (15 de 03 de 2023). Historia de la empresa Serviconta. (M. Q. Alvernia, Entrevistador)

Software del Sol. (2020). *Tipos de empresas*. Obtenido de Software del Sol: <https://www.sdelsol.com/glosario/tipos-de-empresas/>

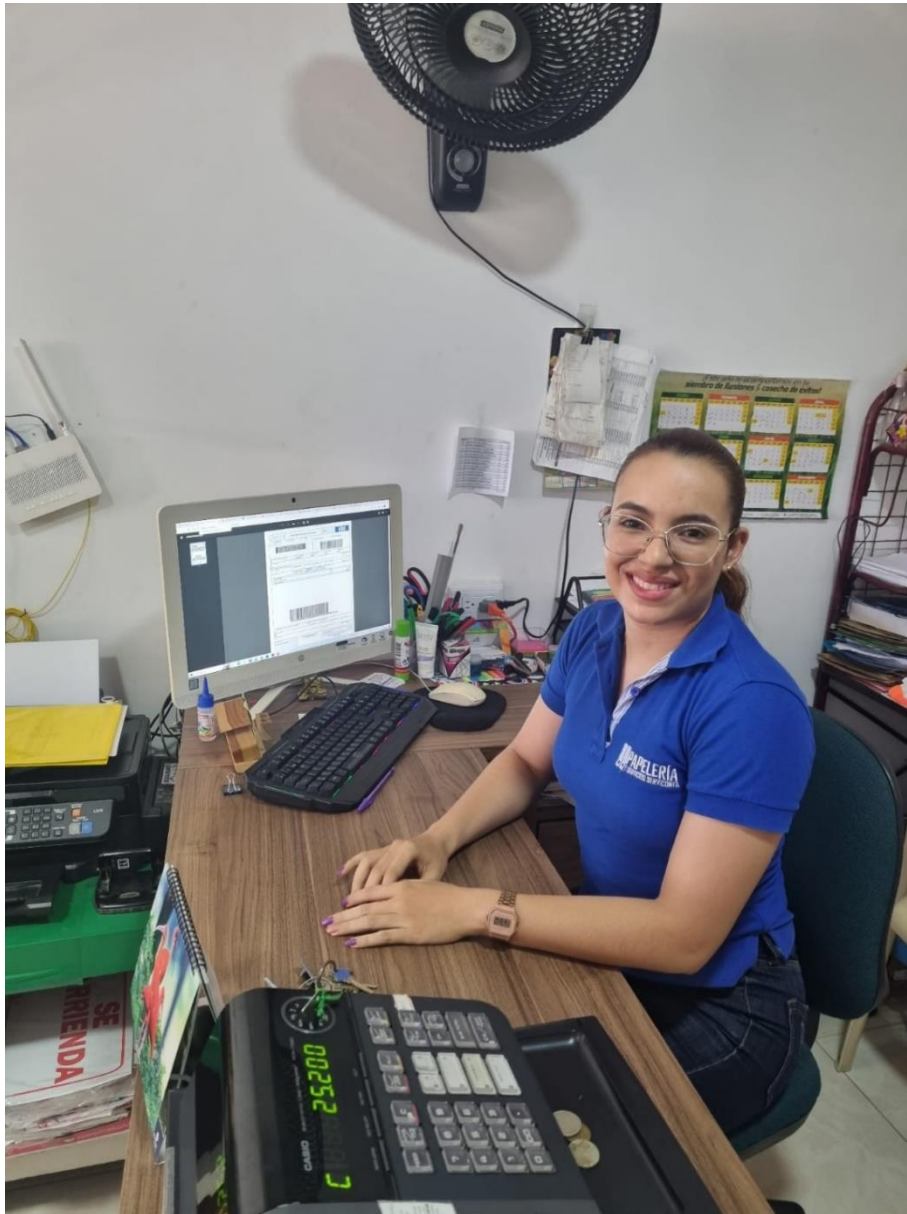
Universidad de Chile. (2020). *¿Qué es un perfil de cargo?* Obtenido de Universidad de Chile: <https://www.uchile.cl/presentacion/vicerrectoria-de-asuntos-economicos-y-gestion-institucional/direccion-de-gestion-y-desarrollo-de-personas/proyecto-perfiles-de-cargo/que-es-un-perfil-de-cargo>

Zendesk. (13 de 03 de 2023). *Atención personalizada: ¿Qué es y cómo aplicarla con éxito en tu empresa?* Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-personalizada/#:~:text=La%20atenci%C3%B3n%20personalizada%20es%20una,cliente%20para%20personalizar%20la%20atenci%C3%B3n.>

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11 VERSIÓN: 1	
	PRACTICAS CURRICULARES INFORME	PÁG.: 39 de 1	

ANEXOS

Anexo 1. Practicante en su área de trabajo



Anexo 1. Fotografía de la practicante ejerciendo sus labores como asistente administrativa

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11
	PRACTICAS CURRICULARES		VERSIÓN: 1
	INFORME		PÁG.: 40 de 1



Anexo 2. Visita empresarial



Anexo 2. Fotografía de visita empresarial realizada a la practicante por parte de la tutora Maritza Hernández.