

INFORME FINAL DE OPCION DE GRADO PRACTICA EMPRESARIAL



LAURA MARCELA URREGO RENGIFO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2024

INFORME FINAL DE OPCION DE GRADO PRACTICA EMPRESARIAL

LAURA MARCELA URREGO RENGIFO

Informe de práctica presentado como requisito para optar al título de Profesional en Negocios
Internacionales

Asesor

Mg. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Maestría en desarrollo, instituciones e integración económica

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2024

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.

Rector General

P. Mauricio Antonio CORTÉS GALLEGO, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Doc. Javier Humberto TRILLO CELIS

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo de grado a mis padres, amigos cercanos y mis compañeros de trabajo por ser mi mayor motivación, brindarme todo su apoyo y comprensión durante este proceso.

Agradecimientos

En este camino que he recorrido haciendo este trabajo final principalmente quiero agradecerle a Dios a por darme la oportunidad de estar aquí presente. Como también a todas las instituciones que me brindaron la oportunidad de pertenecer a ellas como lo es la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio y la empresa que me permitió realizar mis prácticas profesionales (Coordinadora Mercantil S.A.) a las diferentes personas como directivos, profesores y compañeros de trabajo que me acompañaron en este proceso arduo que se llevó en este tiempo.

Asimismo, quiero agradecerle a mi familia y a mis amigos que siempre han estado brindándome un apoyo incondicional sin esperar nada cambio, ayudándome a estar siempre con la moral alta

Contenido

	Pág.
Resumen	10
Abstract.....	11
Objetivos de la práctica	13
Objetivo general	13
Objetivos Específicos:.....	13
Justificación	14
Perfil de la Empresa.....	15
Reseña Histórica.....	15
Objeto Social	15
Misión.....	16
Visión	16
Sector Económico	16
Productos y Servicios que Ofrece	18
Estructura Corporativa	19
Cargo y Funciones Desempeñadas	22
Cargo Desempeñado	22
Funciones Asignadas.....	22
Recepción y clasificación de incapacidades y documentos.....	22
Solicitud y entrega de implementos de dotación especiales.....	22
Apoyo en manejo de la plataforma de autogestión Heinsohn	22
Solicitud de la papelería necesitada en el área:	23
Redacción de las deducciones autorizadas:.....	23
Gestión de certificaciones laborales	23
Carnetización	23
Recepción de retiros de personal	23
Liquidaciones	24
Aportes.....	26

Aportes del Estudiante	26
Aportes de la Empresa.....	26
Dificultades y Sugerencias Sobre el Desarrollo de la Modalidad	27
Conclusiones.....	28
Referencias	29

Lista de Tablas

Pág.

Tabla 1. Datos financieros Coordinadora Mercantil s.a.	16
Tabla 2. Manual de Funciones del Auxiliar de Nómina	24

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Ubicación geográfica Coordinadora Mercantil.	19
Figura 2. Organigrama de la empresa.	20
Figura 3. Ubicación del cargo de práctica dentro de la sede Bogotá.	21

Resumen

El trabajo se enfocó en la observación y análisis de las funciones del auxiliar de nómina en la compañía Coordinadora Mercantil S.A.; con el objetivo de identificar las oportunidades de mejora para el cargo y diseñar e implementar un manual de funciones, buscando la efectividad en las tareas asignadas.

El cargo de auxiliar de nómina se caracteriza por tener funciones de diferente índole, relacionadas en general con la gestión de información referente a servicios para los colaboradores, como lo son, retiros, certificaciones, paz y salvos, nóminas y dotaciones. Dentro del manual se proponen tiempos para la ejecución de actividades. Lo anterior, como respuesta a las debilidades identificadas en el diagnóstico que se referían a las sobrecargas laborales, el retraso en el cumplimiento de las funciones y los prolongados tiempos de respuesta al cliente interno.

Palabras Clave: Manual, Funciones, Transporte, Nomina, Competencia

Abstract

The work focused on the observation and analysis of the functions of the payroll assistant in the company Coordinadora Mercantil S.A.; in order to identify opportunities for improvement for the position and to design and implement a manual of functions, seeking effectiveness in the assigned tasks.

The payroll assistant position is characterized by having different types of functions, generally related to the management of information regarding services for employees, such as withdrawals, certifications, peace and salvos, payroll and endowments. The manual proposes times for the execution of activities. This is in response to the weaknesses identified in the diagnosis that referred to work overloads, delays in the fulfillment of functions and long response times to internal customers.

As a result, a schedule matrix and a manual with detailed protocols for the performance of the different functions of the position are provided.

Key Words- Manual, Functions, Transportation, Payroll, Competencies.

Introducción

Este informe se enmarca en la empresa Coordinadora Mercantil S.A. donde se realiza un análisis detallado de las prácticas comerciales del departamento de nómina de la organización. Estas pasantías brindaron una valiosa oportunidad para adquirir y aplicar conocimientos en el mundo real, lo que permitió la traducción de conceptos teóricos en situaciones concretas. El informe examina a fondo las actividades del mencionado departamento, enfatizando la importancia del trabajo de los contadores de nómina en el manejo de información esencial para el bienestar de los empleados.

El informe se estructura a partir de la descripción directa de las funciones y responsabilidades del cargo de asistente de nómina, donde se tuvo la oportunidad de participar activamente en el desempeño de tareas que abarcan diversos aspectos de la gestión del servicio. La combinación de la teoría aprendida en el campo académico y la experiencia práctica permitió una comprensión profunda de los desafíos y oportunidades para optimizar los procesos relacionados con los servicios de nómina y recursos humanos.

Las siguientes secciones describen en detalle el perfil de la empresa, la reseña histórica, misión, visión, los datos financieros y la estructura corporativa, resaltando en el área donde se desempeñaron las prácticas. La segunda parte describe el cargo y las funciones desarrolladas; seguido de los aportes del practicante, se describen los deberes de los contadores de nómina y enfatizan su importancia para el buen funcionamiento de la empresa.

Dentro de los aportes a la empresa, se presentan las debilidades identificadas en el proceso; como carga de trabajo, retrasos en la realización de tareas y los largos tiempos de respuesta al cliente interno. Para superar estas limitaciones, se propuso elaborar e implementar un manual operativo que defina los tiempos correctos para la realización de la actividad. El objetivo es aumentar la eficacia y la eficiencia de la nómina y los servicios relacionados.

Finalmente, este informe no solo refleja la interacción del alumno con un entorno empresarial real, sino también un importante aporte a la Coordinadora Mercantil S.A. a la mejora continua de los procesos internos. Su propósito es brindar una visión integral de la importancia de las prácticas comerciales en la formación profesional y el desarrollo organizacional a través de análisis detallados y recomendaciones.

Objetivos de la práctica

Objetivo general

Analizar las funciones del auxiliar de nómina en Coordinadora Mercantil S.A., con el propósito de identificar oportunidades de mejora y con el diseño de un manual de funciones que optimice la gestión de servicios para los colaboradores y contribuya a la eficiencia de las operaciones internas.

Objetivos Específicos

- Identificar Debilidades y Áreas de Mejora mediante la realización de un diagnóstico exhaustivo de las operaciones del Departamento de Nómina para identificar debilidades específicas.
- Diseñar e Implementar un Manual de Funciones de la empresa
- Evaluar Impacto y Eficacia: de la implementación del manual de funciones a través de la observación de resultados medibles.

Justificación

Las prácticas empresariales cumplen la función de proyección social de la universidad, aplicando los conocimientos adquiridos a lo largo del programa de Negocios internacionales y aplicados en casos reales en el sector productivo. A través de la práctica empresarial en la Coordinadora Mercantil S.A., se aporta a misión de la empresa mediante la operación de una red logística confiable y oportuna, garantizando que los recursos lleguen a la mano de obra utilizada en todos los procesos de la empresa.

El área de nómina, al manejar el sistema de remuneración de los empleados de una organización, genera sentimientos de satisfacción en los empleados, y contribuye al incremento de la productividad y el clima organizacional.

Durante la práctica se identificaron las fortalezas y debilidades del área, brindando soluciones a problemas reales. A través de la identificación de debilidades como sobrecargas laborales, retrasos en el cumplimiento de tareas y extensos tiempos de respuesta al cliente interno, se evidencia la necesidad de una intervención estructurada para incrementar la eficiencia y efectividad en el área.

Este informe no solo tiene un valor intrínseco en la mejora de los procesos internos de la empresa, sino que también se enmarca en la formación integral del estudiante. La oportunidad de participar activamente en un entorno empresarial real proporciona un puente entre la teoría académica y la práctica laboral. La justificación de este informe radica en la capacidad de utilizar este escenario como una plataforma para aplicar los conocimientos aprendidos y desarrollar habilidades profesionales en un contexto real.

Perfil de la Empresa

En este capítulo se abarca brevemente el perfil de la empresa, teniendo en cuenta datos generales, razón y objeto social, estructura organizacional, misión, visión, cifras de la compañía y portafolio de servicios.

Reseña Histórica

En 1967, Aníbal Obando Echeverri, fundador de Coordinadora Mercantil cumplió un sueño, conectar a las personas y las empresas por medio de la distribución de mercancía puerta a puerta, logrando transformar ideas al unir los caminos de Colombia, convirtiéndonos en la primera empresa de paquetería del país.

Coordinadora Mercantil S.A. es una reconocida compañía nacional dedicada a prestar sus servicios de red logística a sus diferentes clientes hace más de 50 años. Para su funcionamiento ocupa de varios subsistemas, entre ellos, se encuentra el área de nómina, encargada resumidamente en los procesos ingreso, permanencia y retiro de todos los colaboradores (Coordinadora Mercantil, 2023).

En estos años de trayectoria, Coordinadora se ha diferenciado por estar a la vanguardia Tecnológica, innovando constantemente en nuestros procesos, para posicionarnos como la mejor red logística del país, ofreciendo a nuestros clientes una experiencia de servicio memorable en tiempo, calidad y relaciones (Coordinadora Mercantil, 2023).

La empresa Coordinadora Mercantil S.A. tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, CALLE 5 A # 39-194 en la ciudad de MEDELLIN, ANTIOQUIA. El teléfono de Coordinadora Mercantil S A es el 6043197000. Esta empresa fue constituida como SOCIEDAD ANONIMA y se dedica a Transporte de carga por carretera. (Einforma, 2023)

Objeto Social

La actividad principal de Coordinadora Mercantil S.A. es transporte de carga por carretera, es una empresa de envíos que se ha destacado por ofrecer un servicio de calidad, donde se compromete a ofrecer el acompañamiento necesario para que todos tus documentos o paquetes lleguen en perfectas condiciones en los tiempos que se da a diferentes destinos regionales, nacionales e internacionales (Einforma, 2023).

Misión

Somos una RED LOGISTICA, confiable y oportuna, que facilita el acercamiento de los negocios y de las personas y explora nuevos mercados y servicios a nivel nacional e internacional, para obtener una rentabilidad que garantice nuestra solidez y permanencia en el tiempo (Coordinadora Mercantil, 2023).

Visión

Ser elegidos la mejor RED LOGISTICA para mover los negocios y facilitar el progreso de las empresas y las personas; abierta al mundo para explorar y ofrecer nuevos servicios (Coordinadora Mercantil, 2023)

Sector Económico

Tabla 1. *Datos financieros Coordinadora Mercantil s.a.*

Estado de Resultados	2020
Total Ingreso Operativo	346.323
Ingresos netos por ventas	346.323
Costo de mercancías vendidas	-268.390
Utilidad bruta	77.933
Gastos administrativos	-19.578
Ganancia operativa (EBIT)	-27.804
Otros resultados no operativos netos	-9.472
Otros ingresos	447,55
Otros gastos	-9.920
Ganancias antes de impuestos	20.862
Impuesto a la renta	10.577
Ganancias después de impuestos	31.439
Ganancia (Pérdida) Neta	31.439
Ganancias del periodo	31.439

Tabla 1. *Continuación*

Balance General	2020
Activos Totales	476.940
Activos no corrientes	407.272
Propiedad, planta y equipo	407.272
Activos Corrientes	69.668
Total de patrimonio y pasivos	476.940
Total de patrimonio	286.466
Pasivos Totales	190.474
Pasivos no corrientes	113.582
Pasivos Corrientes	76.167
Tipo de Estado Financiero	Anual, Indiv.
Fecha inicial del periodo de reporte	2020-01-01
Fecha final del período	2020-12-31
Unidades originales como se reportó	1 COP
Auditado	No Auditado

Nota. Adaptado de (Emis University Global, 2022)

Coordinadora Mercantil S.A es una empresa que se dedica al Transporte de carga por carretera. Pertenece al sector “Transporte de Carga por carretera”, y se identifica con el código de actividad económica CIIU 4923 el cual está “...destinada a satisfacer las necesidades generales de movilización de cosas de un lugar a otro, a cambio de una remuneración o precio.” (Cámara de Comercio de Bogotá, s.f.)

Tabla 2. *Empresas Transportadoras & Mensajería*

Compañía	Total Ingreso Operativo	Ganancia (Pérdida) Neta	Activos Totales	Total de patrimonio
Servientrega S.A.	758.823.502	42.267.631	391.441.491	263.828.183
Coordinadora Mercantil S A	346.322.703	31.438.908	476.939.963	286.466.118
Colvanes SAS	342.223.445	11.958.774	232.659.212	189.088.289
Coltanques S A S	310.135.938	6.713.983	290.739.637	189.883.146
Operaciones Nacionales de Mercadeo Ltda	291.011.663	30.405.485	231.458.638	118.674.435

Nota. Adaptado de (EMIS UNIVERSITY GLOBAL, 2022)

Si se observa en la lista de principales competidores, Coordinadora Mercantil se encuentra en segundo lugar por debajo de Servientrega S.A debido a que esta cuenta con ingreso total operativo de 758.823.502 a diferencia de coordinadora que se encuentra por debajo con ingresos menores con una diferencia de 412.500.799 como también su ganancia es menor en 10.828.723. Pero por otro lado se puede evidencia que en cuanto a activos totales y el total del patrimonio se encuentra mejor posicionada coordinadora.

Productos y Servicios que Ofrece

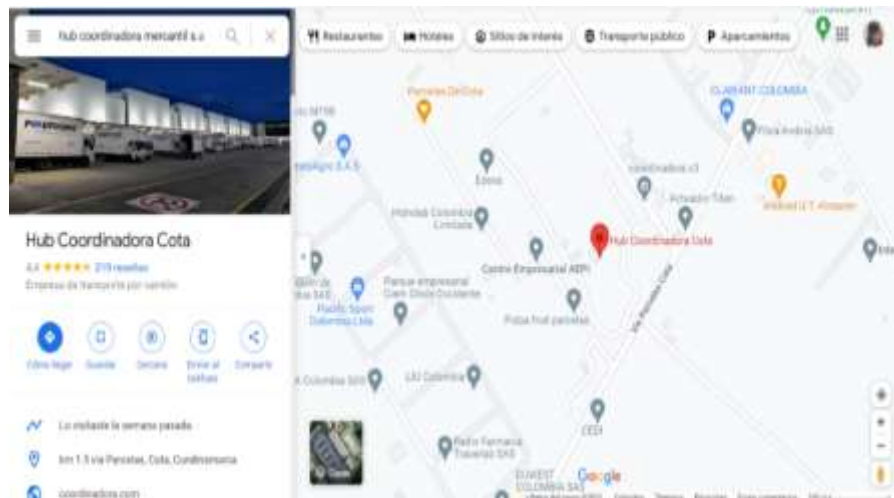
Coordinadora Mercantil es la empresa dedicada a prestar el servicio del transporte de carga masiva y contenerizada, de mercancías y de sustancias químicas, a la mensajería y a la paquetería a nivel regional, nacional e internacional, adicionalmente presta servicios de asesoría en operaciones logísticas.

Sus servicios principales son: el envío de mercancía a nivel nacional, envío de mensajería a nivel nacional, envíos internacionales, transporte de cargas masivas y contenedores, operaciones logísticas e-commerce (almacenamiento, traslado de inventario, gestión de mercadería, embalaje y pedidos en línea) y envío de mercancías químicas y químicas peligrosas a nivel nacional. (Coordinadora Mercantil, 2022b)

Bajo la responsabilidad social empresarial Coordinadora ofrece un espacio de prácticas profesionales a los estudiantes universitarios; a los estudiantes del SENA les ofrece apadrinamiento en las fases lectivas y productiva a fin de confiarles los recursos necesarios para que ellos desarrollen y culminen sus estudios.

Esta compañía cuenta con puntos en diferentes ciudades a lo largo y ancho de Colombia, dichas ciudades son: Bogotá, Barranquilla, Cali, Medellín, Pereira, Bucaramanga, Pasto, Cúcuta, Manizales, Ibagué, Sincelejo, Cartagena. A nivel internacional cuenta con sedes en: Ecuador, Chile, Bolivia, Venezuela, Perú, Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay, México, Puerto Rico, Panamá, Canadá, Estados Unidos y en algunos países de Europa y Asia.

Figura 1. *Ubicación geográfica Coordinadora Mercantil.*

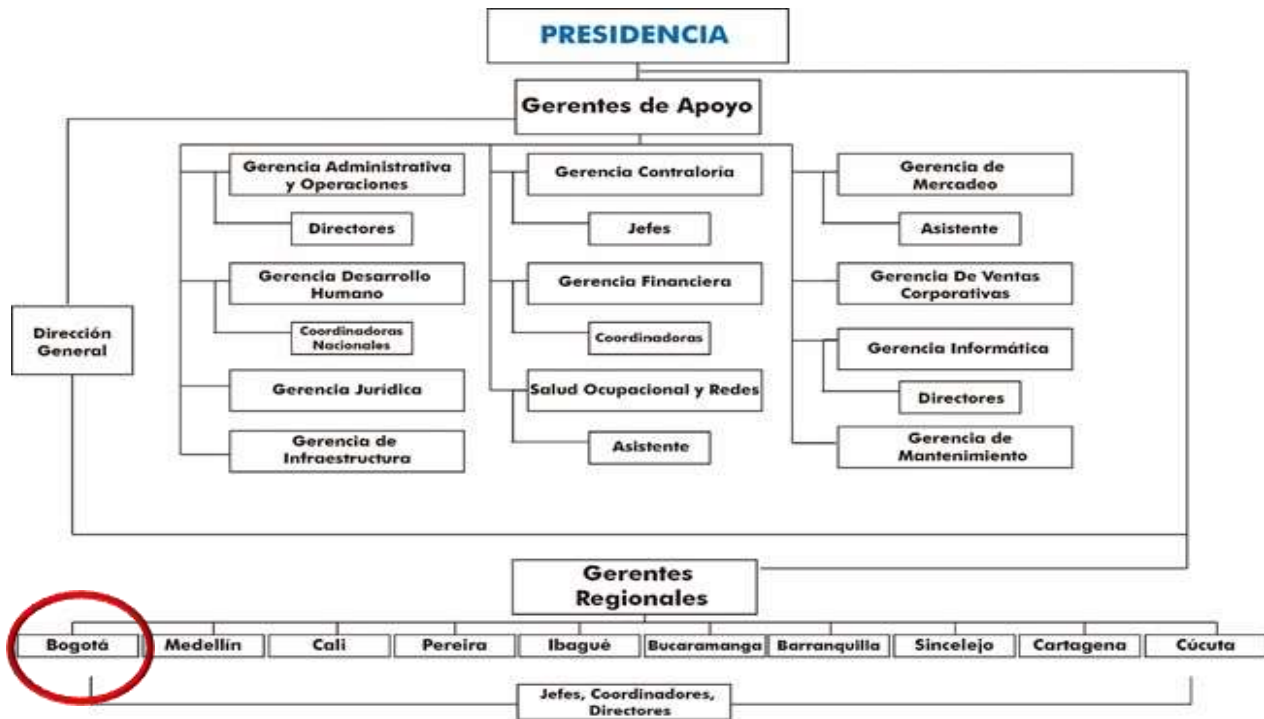


Nota. Adaptado de Google Maps

Con el proyecto HUB, ubicado en Cota, Bogotá, va más allá de cumplir el objetivo de ser cada vez más productivos y lograr la excelencia operativa.

Estructura Corporativa

Cabe añadir que cada división cuenta con una autoridad, subordinación y responsabilidades ligadas a la posición que ocupa su cargo del organigrama.

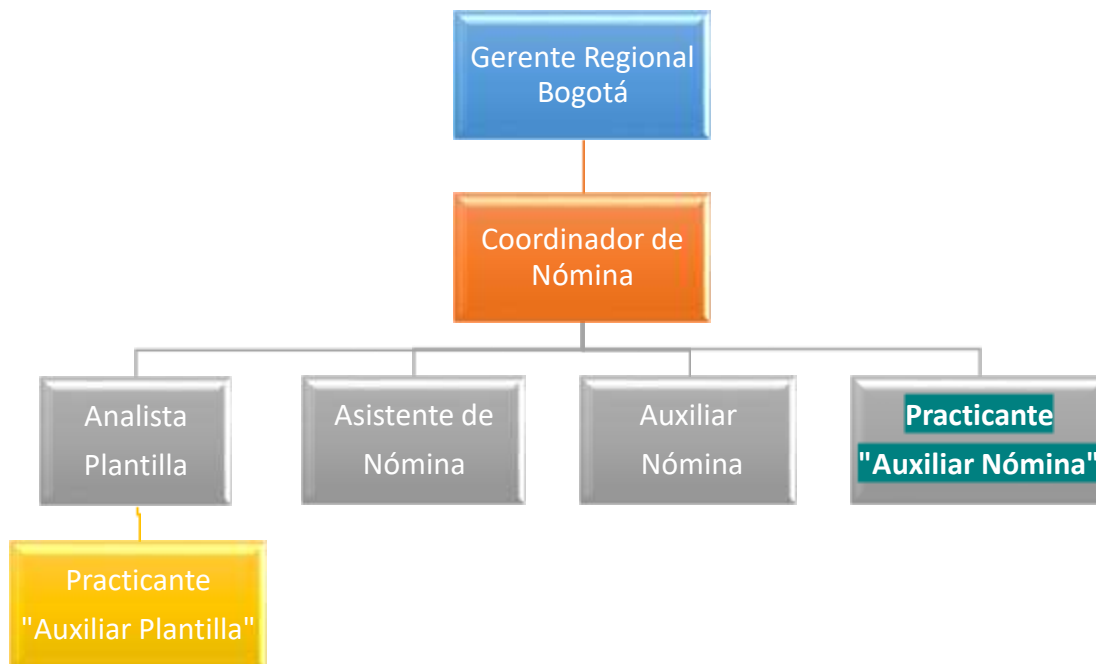
Figura 2. Organigrama de la empresa. (Bermudez y otros, 2016)

Total Gerencias Apoyo: 12
 Total Gerencias Regionales: 10

COORDINADORA

Dentro de la compañía las prácticas se realizaron en la regional de Bogotá, en esta se encuentra como cabeza mayor de mando el Gerente Regional Bogotá, siguiente a él en el área se encuentra el Coordinador de Nómina (Miguel Ávila) siendo el encargado de direccionarme en el área, también podemos encontrar diferentes cargos con los cuáles trabajamos de la mano para el total funcionamiento del área.

Figura 3. Ubicación del cargo de práctica dentro de la sede Bogotá.



Cargo y Funciones Desempeñadas

En el siguiente capítulo se describe el cargo asignado por la empresa con la cual se realizó la vinculación bajo contrato de aprendizaje para prácticas empresariales y se detallan las funciones acordadas entre las partes, las cuales se desarrollaron a lo largo del ejercicio práctico.

Cargo Desempeñado

El cargo ofertado por la empresa para realizar las prácticas profesionales y bajo el cual se firmó el convenio con la universidad es de Auxiliar de Nómina.

Funciones Asignadas

Recepción y clasificación de incapacidades y documentos

Recepción y clasificación de la documentación de la nómina y de las incapacidades, accidentes de trabajo, licencias y otros eventos que intervienen directamente en la nómina de la empresa.

Solicitud y entrega de implementos de dotación especiales

Dentro de la dotación están elementos como la dotación y equipos de protección personal EPP: Guantes de carnaza, busos, chaqueta, llaves dallas, entre otras.

Apoyo en manejo de la plataforma de autogestión Heinsohn

En esta aplicación de Software de nómina y planilla, se gestiona la información de los empleados, que estén activos y/ retirados (Heinsohn, 2022)

Solicitud de la papelería necesitada en el área

Se gestionaron las solicitudes de requerimientos de elementos de oficina y papelería de las diferentes áreas. Se reciben las solicitudes y se tramitan.,

Redacción de las deducciones autorizadas

Hace referencia a la elaboración de los formatos donde se evidencia el elemento y el valor a descontar por medio de la nómina (libranzas, convenios, seguros, préstamos, etc), el control de los descuentos y saldos.

Gestión de certificaciones laborales

Verificación de las certificaciones laborales, impresión, realización reporte y entrega de cartas de vacaciones, cartas de preaviso de terminación de contrato, se da respuesta a correo, llamadas para confirmación de certificaciones laborales, se coordina para la asignación de turnos se imprimen y se entregan cartas de vacaciones a cada jefe.

Carnetización

Control del proceso de carnetización. Solicitud, toma de fotos y entrega de los elementos de identificación interna (Carnét) principalmente se hace el día de firma de contratación donde se les asigna uniforme con su respectivo código y así poder tomarles la foto para el carnet y solicitarlos vía correo a Medellín para que sean enviados. Como también para solicitarlos por perdida o deterioro.

Recepción de retiros de personal

Se reciben las cartas de renuncia o terminaciones del contrato, se solicita dotación pendiente y en la aplicación Heinsohn se hace el retiro del personal y se envía a la persona al área desarrollo humano para la respectiva entrevista de retiro.

Liquidaciones

Recibir el reporte del personal retirado, recepción por correo de los documentos (liquidación, certificación laboral, carta de retiro de cesantías, ARUS), impresión y solicitud de debida firma por parte del jefe de nómina, acomodación de los paquetes de liquidación tanto copia como original. Llamar a la persona y citarlo para la firma y entrega de los documentos. Y finalmente enviarle por correo a Eliana Taborda el formato establecido para el respectivo pago de las liquidaciones.

Tabla 3. *Manual de Funciones del Auxiliar de Nómina*

MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR DE NOMINA			
Nombre del Cargo	Auxiliar de Nómina		
Dependencia - Área	Nómina		
Nombre del jefe Inmediato	Miguel Ávila		
ACTIVIDAD	TAREAS	TIEMPO	FRECUENCIA
Actividades varias	Apoyo a HEINSOHN	30 Min	Ocasionalmente
	Entrega de desprendibles		
	Entrega de autoliquidaciones		
	Cambio de guantes		
	Deducciones		
	Pedido de papelería		
	Confirmación de certificaciones laborales		
	Entrega de carné corporativo		
	Registro fotográfico para solicitud de carné		
	Notificación de vacaciones mediante carta		
Diligenciamiento de Paz y Salvo	Solicitar la dotación, carné (Corporativo) de la persona retirada	1, 5 H	Diario
	Hacer firmar el formato de devolución de dotación		
	Acompañar a la persona al área de Desarrollo humano para la entrevista de retiro		
	Una vez la persona recibe el paz y salvo de los jefes se anota un número de contacto personal		
	Entregar a la persona encargada de las liquidaciones el Paz y salvo, carné carta de renuncia completo		

Tabla 3. Continuación

Envío de documentos para el Docuware	Recepción de los documentos entregados por las áreas jurídicas, nomina, seguridad y salud ocupacional	2 H	Martes y viernes
	Registrar en el Excel "día a día" cada documento con su respectivo código de acuerdo con la clasificación establecida por la empresa, junto con los datos del colaborador		
	Reunir y entregar en la recepción todos los documentos registrados, indicando destino y destinatario		
	Enviar a Natalia Uribe el registro de los documentos por correo		
Solicitud de recogida de dotación usada	Reunir la dotación usada en cajas hasta llenarlas	20 Min	Semanal
	Ir al almacén para solicitar las guías y los rótulos de recogida de acuerdo con la cantidad de cajas y destino		
	Llamar a operaciones para la recogida de las cajas		
	Sacar las cajas al lugar donde lo recogen los encargados		
Solicitud de dotación a Dirección General	Registrar la solicitud de dotación por reposición con registro fotográfico	2 H	Semanal
	Diligenciamiento de archivo proporcionado		
Envío de paquetes de retiro para DocuWare	Solicitar a Dolly los paquetes de retiro de la semana	4 H	Semanal
	Verificar que estén completos de acuerdo con lista de chequeo		
	Registrar en el Excel "Fuid Retiros" cada documento con su respectivo código de acuerdo con la clasificación establecida por la empresa, junto con los datos del colaborador		
	Reunir y entregar en la recepción todos los documentos registrados, indicando destino y destinatario		
	Enviar a Natalia Uribe el registro de los documentos por correo		

Aportes

En el último capítulo del informe se abordan los aportes y contribuciones brindadas entre ambas partes durante y finalizado el tiempo estipulado para ejercer la práctica profesional.

Aportes del Estudiante

Finalmente, se recomienda la implementación del manual de funciones del auxiliar de nómina, como base fundamental para la capacitación y posterior ejecución del cargo, por parte de los futuros colaboradores en el área. Por otra parte, esta investigación se podría tomar como base para la realización de futuros trabajos, que se puedan encaminar al mejoramiento continuo del área e incluso extenderse a otras áreas de influencia.

Algunas de las recomendaciones que se quiere plantear es la generación de horarios atención específico para cada proceso para así poder culminar una tarea sin dejarla de lado o que no se pueda terminar. Otra de las estrategias que se puede plantear es el poder realizar programas de fortalecimiento del conocimiento tanto a personal entrante como también empleados fijos en la compañía, esto para lograr que todos estén actualizados en los diferentes procesos.

Por otra parte, se podría dar mejor una mejor capacitación a los nuevos auxiliares o asistentes sin dejar vacíos por falta de tiempo.

Finalmente dar una implementación de un sistema digital para los tramites de personal para así lograr disminuir tiempos.

Aportes de la Empresa

A lo largo de la práctica se adquirieron conocimientos en los diferentes procesos que lleva la compañía con la guía de los compañeros del área como también se logró la satisfacción de los empleados de poder prestar un buen servicio y una buena atención tratando siempre de solucionar cada una de sus dudas, inquietudes e inconformidades.

Uno de los aportes más importantes fue el obtener un desarrollo óptimo dado que el proceso del trabajo fue que de gusto para los directores y por lo cual tuve la oportunidad de iniciar mi vida laboral quedando como personal fijo en el cargo de Agente de canal en el área de Ventas.

Dificultades y Sugerencias Sobre el Desarrollo de la Modalidad

Se sugiere asignar a cada uno de los tutores menos alumnos o dejarles menos carga laboral para que pueda relacionarse con uno de una mejor y dar una mejor atención con cantidad y calidad de tiempo para solucionar cada una de las dudas.

Conclusiones

Se realizó un diagnóstico de las operaciones del Departamento de Nómina y se identificaron debilidades como sobrecargas laborales y retrasos en la ejecución de tareas, que estén afectando la eficiencia y calidad del servicio.

Se diseñó e implementó el Manual de Funciones de la empresa.

Se evaluó el impacto y la eficacia de la implementación del manual de funciones a través de la observación de resultados medibles, tales como la disminución de tiempos de respuesta y la optimización general de los procesos en el Departamento de Nómina.

Este informe documenta el valioso proceso de prácticas llevado a cabo en el Departamento de Nómina de Coordinadora Mercantil S.A. A través de esta experiencia, se ha demostrado la relevancia de aplicar conocimientos teóricos en situaciones reales, identificando áreas de mejora y proponiendo soluciones concretas. La transición exitosa hacia un rol permanente en el área de Ventas resalta la sinergia entre la formación práctica y las oportunidades laborales, subrayando el impacto positivo de una colaboración mutuamente beneficiosa.

Esta experiencia refuerza la importancia de las prácticas empresariales como un puente entre la educación y la carrera profesional, con resultados que trascienden tanto el ámbito individual como el organizacional.

Referencias bibliográficas

- Bermudez, A., Mejía Alzate, L., & Ortiz, M. C. (2016). *Estructura Organizacional Coordinadora Mercantil*. app.emaze.com: <https://app.emaze.com/@ACQZTFLZ#/3>
- Cámara de Comercio de Bogotá (CCB). (02 de marzo de 2023). *Información sobre actividad comercial*. ccb.org.co: <file:///C:/Users/acer/Downloads/CAMARA%20DE%20COMERCIO%20LACTALIS%20MARZO.pdf>
- Coordinadora Mercantil. (2022b). *Servicio de Envío de Mercancía*. coordinadora.com: <https://www.coordinadora.com/portafolio-de-servicios/envio-de-mercancias/>
- Coordinadora Mercantil. (2023). *Historia de Coordinadora Mercantil*. coordinadora.com: <https://www.coordinadora.com/empresa-de-envios/>
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2022). *¿Sabe usted qué es el Manual de Funciones?* funcionpublica.gov.co: https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-sabe-usted-que-es-el-manual-de-funcione-1/28585938
- Departamento Administrativo del Servicio Civil de Bogotá. (2022). *Glosario*. serviciocivil.gov.co: <https://serviciocivil.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). (2023). *Planeación Organizacional - Organigrama Colombia*. dnp.gov.co: https://www.dnp.gov.co/LaEntidad_/Paginas/organigrama.aspx
- Einforma. (2023). *Información sobre Empresa: Coordinadora Mercantil S A*. directorio-empresas.einforma.co/: <https://directorio-empresas.einforma.co/informacion-empresa/coordinadora-mercantil-sa>
- Emis University Global. (20 de abril de 2022). *Estados Financieros de Coordinadora Mercantil S.A.* emis-com.hemeroteca.lasalle.edu.co: <https://www-emis-com.hemeroteca.lasalle.edu.co/php/companies/index/financials?pc=CO&cmpy=3707838&view-fins=all>
- Heinsohn. (2022). *Heinsohn. Software de nómina y planilla*. heinsohn.co: https://www.heinsohn.co/heinsohn-nomina-y-gestion-humana/software-de-nomina-y-planilla/?utm_term=sistemas%20para%20nominas&utm_campaign=23+/+C2+/+HGS+/

+SEARCH+/+NÓMINA&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=1922107549&hsa_cam=20759502445&hsa_grp=156262

- Mojica Anturi, C. A., Perdomo García, S. L., & Daniel, C. J. (2014). Diseño del manual de funciones y diccionario de competencias laborales para 15 cargos administrativos de la empresa servicios petroleros oil and gas de la ciudad de Bogota. . *[Trabajo de grado, Universidad Sergio Arboleda]*. Repositorio Institucional. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/991/Diseño%20del%20manual%20de%20funciones%20y%20diccionario%20de%20competencias%20laborales%20para%2015%20cargos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parmalat Colombia. (18 de febrero de 2016). *Código de Etica*. [parmalat.com.co: https://parmalat.com.co/codigo-de-etica/](https://parmalat.com.co/codigo-de-etica/)
- Toro Dupouy, L. (2017). La importancia de la estructura y el diseño organizacional como fuentes de competitividad. *Harvard Business Review*(269). Harvard Deusto: <https://www.harvard-deusto.com/la-importancia-de-la-estructura-y-el-diseno-organizacional-como-fuentes-de-competitividad#:~:text=EL%20DISEÑO%20ORGANIZACIONAL%20El%20diseño,de%20los%20puestos%20de%20trabajo>.