

**Actualización del manual de funciones de Autoservicio Olfer para optimizar la gestión
del talento humano**

Olfer Andrés Suarez Sánchez y Johanna María Monsalve Lázaro

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas

Director

Sebastián García Méndez

Doctor en Ciencias de la Educación - Magister en Administración

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Facultad de Administración de Empresas

2026

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia, por su apoyo, esfuerzo y acompañamiento durante todo mi proceso académico. Gracias por motivarme a seguir adelante y estar presentes en cada etapa de mi formación.

También quiero dedicar este logro a mi pareja, por ser mi apoyo y mi compañía durante todo este proceso. Gracias por tu paciencia, por brindarme ánimo en los momentos difíciles y por celebrar conmigo cada pequeño y gran logro. Tu apoyo fue muy importante para llegar hasta aquí.

Johanna Monsalve

Agradecimientos

Agradecemos a Autoservicio Olfer SAS por permitir el desarrollo de este proyecto y brindar la información necesaria para la elaboración del trabajo.

Asimismo, agradecemos al docente Sebastián por su acompañamiento, disposición y apoyo durante el desarrollo del proyecto, así como por estar atento al proceso realizado a lo largo de la investigación.

Contenido

Introducción	10
1. Actualización del manual de funciones de Autoservicio Olfer para optimizar la gestión del talento humano.....	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Justificación.....	15
1.3 Objetivos	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
2. Marco referencial	18
2.1 Marco contextual.....	18
2.2 Marco de Antecedentes	19
2.2.1 De orden Internacional	19
2.2.2 De orden Nacional.....	21
2.2.3 De orden local.....	23
2.3 Marco teórico	26
2.3.1 Talento humano	26
2.3.2 Gestión del Talento humano.....	27
2.3.3 Manual de funciones.....	29
2.5 Marco conceptual	30
2.6 Marco legal.....	30
3. Método	32
3.1 Enfoque y tipo de estudio.....	32

3.2 Población y muestra	32
3.3 Instrumento de recolección de información	33
4. Resultados.....	35
4.1 Diagnóstico del estado actual del manual	35
4.1.1 Discusión de los resultados	39
4.2 Diseño y actualización del manual de funciones	41
4.3 Socialización del manual actualizado	42
5. Conclusiones.....	43
Referencias.....	45
Apéndices.....	47

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Percepción sobre la claridad de las funciones</i>	36
Tabla 2 <i>Acceso al manual de funciones</i>	37
Tabla 3 <i>Percepción sobre la necesidad de actualizar el manual de funciones</i>	38

Lista de apéndices

Apéndice A. Instrumento de recolección de información	47
Apéndice B. Manual de funciones para Autoservicio Olfer S.A.S.....	49

Resumen

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo actualizar el manual de funciones de la empresa Autoservicio Olfer SAS con el fin de mejorar la gestión del talento humano y optimizar la eficiencia operativa dentro de la organización, la investigación surgió debido a las dificultades identificadas en la distribución de responsabilidades, la duplicidad de funciones y la falta de claridad en algunos cargos, situación generada por la desactualización del manual vigente frente a las necesidades actuales de la empresa, la metodología utilizada correspondió a un enfoque cuantitativo, con un estudio descriptivo y propositivo, para la recolección de la información se aplicó un cuestionario estructurado mediante Google Forms a los 20 trabajadores de la empresa, permitiendo identificar percepciones relacionadas con la claridad de funciones, el acceso al manual y la necesidad de actualizar el documento, los resultados evidenciaron que la mayoría de los trabajadores consideraba que sus funciones no estaban completamente definidas y que el manual existente no reflejaba adecuadamente las responsabilidades actuales de algunos cargos. A partir del diagnóstico realizado, se diseñó y actualizó el manual de funciones, incorporando funciones específicas, competencias laborales, responsabilidades y aspectos relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo. Finalmente, el manual actualizado fue socializado con los trabajadores mediante una reunión informativa y entregado de manera digital en formato PDF, con el propósito de facilitar su conocimiento y aplicación dentro de la empresa.

Palabras clave: manual de funciones, talento humano, gestión organizacional, funciones laborales, estructura organizacional

Abstract

The present degree project aimed to update the functions manual of the company Autoservicio Olfer SAS in order to improve human talent management and optimize operational efficiency within the organization, the research arose due to the difficulties identified in the distribution of responsibilities, duplication of functions, and lack of clarity in some positions, a situation caused by the outdated nature of the current manual compared to the company's current needs, the methodology used corresponded to a quantitative approach, with a descriptive and propositional study, for the collection of information, a structured questionnaire was applied through Google Forms to the 20 employees of the company, allowing the identification of perceptions related to role clarity, access to the manual, and the need to update the document, the results showed that most employees considered that their functions were not completely defined and that the existing manual did not adequately reflect the current responsibilities of some positions. Based on the diagnosis carried out, the functions manual was designed and updated, incorporating specific functions, work competencies, responsibilities, and aspects related to Occupational Health and Safety. Finally, the updated manual was socialized with the employees through an informational meeting and delivered digitally in PDF format, with the purpose of facilitating its knowledge and implementation within the company.

Keywords: Job description manual, human talent, organizational management, job functions, organizational structure

Introducción

En el entorno empresarial actual, la gestión eficiente del talento humano y la claridad en la asignación de funciones representan factores determinantes para el crecimiento y sostenibilidad de las organizaciones. En este contexto, Autoservicio Olfer, ubicado en Puerto Jordán, Arauca, opera bajo el formato de hipermercado, ofreciendo una amplia variedad de productos que van desde víveres y artículos de aseo hasta productos eléctricos y de ferretería.

A pesar de su crecimiento, la empresa enfrenta desafíos relacionados con la desactualización de su manual de funciones, documento clave para la gestión organizativa. La versión vigente, actualizada por última vez en 2020, no refleja la estructura organizativa actual ni las nuevas líneas de negocio, lo que genera ambigüedades en la distribución de roles, duplicidad de funciones y dificultades en la eficiencia operativa (Autoservicio Olfer SAS, 2024).

La falta de un manual actualizado ha generado confusión entre los trabajadores, conflictos internos y dificultades en la gestión del talento humano, lo cual termina afectando tanto la calidad del servicio como la competitividad de la empresa, esta situación ha traído consecuencias visibles como la repetición innecesaria de funciones, la desmotivación del personal por la falta de claridad en sus tareas y ciertos retrasos en la atención al cliente.

Si la empresa no toma medidas a tiempo, podrían presentarse problemas más graves como el aumento en la rotación de empleados, la pérdida de clientes debido a fallas en el servicio y una mayor dificultad para adaptarse a los cambios del mercado. Para evitar que esto ocurra, es necesario actualizar el manual de funciones y ajustarlo a la realidad actual de la empresa, con ello se busca organizar mejor el trabajo, asignar responsabilidades de forma clara y aprovechar al máximo las capacidades del equipo para la mejora de la competitividad de la empresa en el mercado (Autoservicio Olfer SAS, 2024).

En este sentido, la pregunta de investigación que orienta este estudio es: ¿De qué manera una propuesta de mejora en el área de talento humano, a través de la actualización del manual de funciones, puede fortalecer la gestión organizacional en la empresa Autoservicio Olfer, Puerto Jordán – Arauca?

A partir de esta formulación, El presente estudio tiene como objetivo actualizar el manual de funciones de la empresa Autoservicio Olfer para mejorar la gestión del talento humano y optimizar la eficiencia operativa.

El propósito de esta investigación es actualizar el manual de funciones de Autoservicio Olfer con el fin de optimizar la gestión del talento humano y mejorar el desempeño organizacional. Entre los beneficios esperados se encuentra una mayor claridad en la asignación de responsabilidades, el fortalecimiento del ambiente laboral y una mejora en la productividad de los empleados. Asimismo, se espera que los resultados obtenidos generen un impacto positivo tanto para la empresa como para sus trabajadores y la comunidad que se relaciona con ella.

Este documento se estructura en cuatro secciones principales. La primera presenta el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos de la investigación. La segunda desarrolla el marco referencial, abordando el contexto de la empresa, los antecedentes nacionales e internacionales y los conceptos teóricos fundamentales.

La tercera sección describe la metodología aplicada, detallando el enfoque del estudio, la población y muestra, así como los instrumentos de recolección de información. Finalmente, en la cuarta sección se presentan los hallazgos obtenidos y las conclusiones del estudio, destacando las implicaciones prácticas de la actualización del manual de funciones en Autoservicio Olfer.

1. Actualización del manual de funciones de Autoservicio Olfer para optimizar la gestión del talento humano

1.1 Planteamiento del problema

En muchas pequeñas y medianas empresas, especialmente en contextos regionales, la gestión del talento humano se desarrolla de forma empírica, sin contar con herramientas formales que orienten la distribución de responsabilidades, esta situación puede provocar desorganización, duplicidad de funciones, desmotivación laboral y una baja eficiencia en los procesos internos.

Una de las estrategias más efectivas de contrarrestar estos problemas es la implementación y actualización de un manual de funciones, que permita definir claramente los roles dentro de la organización, facilitar la comunicación interna y mejorar la gestión operativa. Cuando este instrumento no existe o se encuentra desactualizado, se incrementan los errores operativos, los conflictos internos y la pérdida de tiempo, lo que a su vez afecta la calidad del servicio y la competitividad de la empresa.

Ubicada en Puerto Jordán, Arauca, Autoservicio Olfer es una empresa que opera bajo el formato de hipermercado, ofreciendo una amplia gama de productos que abarcan desde víveres y artículos de aseo hasta productos de belleza, alimentos para mascotas, artículos para el hogar y una línea recientemente añadida de ferretería y productos eléctricos, este modelo le permite concentrar una variedad de productos en un solo lugar, brindando a los clientes una experiencia de compra práctica y conveniente.

Sin embargo, la gestión de la organización ha sido, en gran parte, empírica y guiada por la experiencia de su propietario, aunque este enfoque le ha permitido prosperar, la empresa ha

necesitado incorporar un mayor orden y formalidad en sus procesos, especialmente con la intervención de profesionales que han contribuido a mejorar su organización interna.

A pesar de estos avances, el manual de funciones, creado en 2018 y actualizado en 2020, ya no se ajusta totalmente a las demandas actuales de la empresa, una revisión reciente realizada por el representante legal evidenció deficiencias importantes, tales como ambigüedades en la definición de funciones y en la asignación de roles específicos.

Asimismo, la incorporación de la línea de ferretería y productos eléctricos no ha sido reflejada en el manual, lo que ha dejado vacíos en la asignación de responsabilidades en esta nueva área, además, la estructura simplificada del manual limita su eficacia como herramienta de gestión y afecta la claridad en la organización del trabajo, lo que termina generando una serie de problemas operativos y estratégicos que impactan negativamente tanto en la eficiencia como en la competitividad de la empresa (Autoservicio Olfer SAS, 2024).

La falta de una definición precisa de roles y responsabilidades provoca duplicidad de funciones, donde varios trabajadores terminan realizando las mismas tareas, esta redundancia deriva en un uso ineficiente de los recursos humanos y un desperdicio significativo de tiempo y dinero.

A su vez, esta situación genera tensiones y conflictos internos entre los empleados, ya que la ausencia de claridad en las funciones causa malentendidos constantes, también se producen tiempos muertos y un desgaste físico y mental en los trabajadores, quienes enfrentan sus labores con incertidumbre, lo cual afecta su rendimiento y motivación, todo esto eleva los costos operativos y debilita la rentabilidad del negocio (Autoservicio Olfer SAS, 2024).

La desorganización interna no solo afecta al personal, sino que también se refleja en la atención al cliente. La falta de coordinación reduce la calidad del servicio, disminuye la lealtad de

los clientes y aumenta el riesgo de que busquen opciones en la competencia, a largo plazo, esto compromete la sostenibilidad de la empresa, frena su crecimiento y perjudica su reputación en el mercado (Autoservicio Olfer SAS, 2024).

Frente a esta situación, una posible solución consiste en actualizar el manual de funciones con base en la estructura actual de la empresa y las nuevas áreas incorporadas, esta actualización permitiría asignar funciones con mayor claridad, evitar la duplicidad de tareas y facilitar una mejor organización del trabajo.

Además, al establecer responsabilidades definidas y procesos más estructurados, se podría mejorar la comunicación interna, fortalecer el clima laboral y optimizar el uso de los recursos humanos, esto no solo contribuiría al bienestar del personal, sino también a la calidad del servicio ofrecido y, en consecuencia, al posicionamiento competitivo de la empresa en su sector.

De acuerdo con un análisis estimado de los registros internos y del buzón de sugerencias y reclamos, durante los últimos seis meses se han recibido en promedio entre 4 y 9 observaciones mensuales relacionadas con tiempos de espera, falta de información clara por parte del personal y remisión constante de clientes entre diferentes colaboradores para resolver una misma solicitud.

Si bien estas situaciones no representan una crisis operativa, sí evidencian oportunidades de mejora en la coordinación interna y en la claridad de responsabilidades, lo cual se encuentra directamente relacionado con la actualización de las funciones asignadas dentro de la organización (Autoservicio Olfer SAS, 2024).

En consecuencia, la desactualización del manual de funciones no constituye únicamente una debilidad documental, sino una limitación estructural que impacta la eficiencia operativa, la coordinación interna y la calidad del servicio ofrecido, la falta de alineación entre la estructura actual de la empresa y su herramienta formal de gestión del talento humano genera riesgos

administrativos que pueden intensificarse a medida que la organización continúa creciendo y diversificando sus líneas de negocio, comprometiendo su consolidación estratégica en el mercado regional.

Con base en lo anterior, se plantea la siguiente pregunta problema:

¿Cómo puede la actualización del manual de funciones contribuir a optimizar la gestión del talento humano en la empresa Autoservicio Olfer?

1.2 Justificación

La correcta actualización del manual de funciones en Autoservicio Olfer es esencial no solo para abordar los problemas identificados, sino también para asegurar que la empresa opere de manera eficiente y sostenible a largo plazo. Según Toloza y Villamizar Hernández (2022), el manual de funciones y cargos desempeña un papel crucial en la optimización de la gestión del talento humano, al permitir una ejecución adecuada de los roles y asegurar el cumplimiento de los objetivos particulares y misionales de la empresa y es por eso por lo que este documento organiza y detalla de manera explícita y funcional, las actividades, tareas, asignaciones y procesos que se realizan dentro de la organización.

Dado que Autoservicio Olfer se caracteriza por su enfoque en la calidad del servicio al cliente, aspecto central de su estrategia competitiva, la actualización del manual de funciones no solo eliminaría las ambigüedades y simplificaciones actuales, sino que también proporciona una estructura más robusta para guiar a los trabajadores en sus responsabilidades diarias.

Esto mejoraría la organización interna, reduciría costos operativos, optimizaría el uso del talento humano y garantizará una atención al cliente de mayor calidad, lo que es fundamental para la empresa. El lema de la compañía, "estamos para servirle", subraya su compromiso con la

satisfacción del cliente, y un manual actualizado es crucial para mantener este estándar de servicio (Autoservicio Olfer SAS, 2024).

En este contexto, el manual de funciones no debe considerarse únicamente como un aspecto que logra el éxito organizacional, sino como un mapa hacia la excelencia operativa y el crecimiento sostenible. Analizar el impacto de las funciones y cargos, como una alternativa para optimizar los procesos de gestión del talento humano en la empresa, permitirá identificar las actividades vinculadas a las funciones de los trabajadores y explorar estrategias para mejorar la productividad y sostenibilidad de la empresa a partir de su talento humano. Este paso es indispensable para asegurar que la empresa pueda seguir siendo competitiva y satisfacer las expectativas de su creciente clientela.

Como se puede observar la actualización e implementación del manual de funciones en la empresa Autoservicio Olfer juega un papel importante que fortalecerá la cultura organizacional, manteniendo un control más estructurado de las tareas que se llevan a cabo diariamente por parte de los trabajadores que la conforman, alineándose con la visión y los objetivos de la empresa.

La claridad en la tareas y funciones pre dispone un impacto positivo en el rendimiento empresarial y esto se refleja efectivamente en los clientes y la atención que se les imparta, esencialmente no solo se tratará de un paso estratégico que mejore la eficiencia operativa, hay que verlo como una inversión en el futuro de la empresa que durante tantos años se ha encargado de dar lo mejor a sus clientes y trabajadores, garantizando un ambiente de adaptación y prosperidad en un entorno tan competitivo.

Respecto a los beneficiados de esta investigación sería principalmente la empresa Autoservicio Olfer quienes podrán hacer uso del manual de funciones que se elaborará en el presente documento, en segundo lugar, los investigadores, porque aumentará sus conocimientos

en el área de la investigación, acrecentando su capacidad intelectual y desarrollando un crecimiento profesional y social.

Por último, la Universidad Santo Tomás también se beneficiará de esta investigación, ya que contribuirá al fortalecimiento de su prestigio académico y su misión educativa, esta investigación demuestra la capacidad de sus estudiantes para generar soluciones prácticas y relevantes para el sector empresarial, además, los resultados de este estudio pueden ser utilizados como referencia en futuras investigaciones, asimismo, el desarrollo de investigaciones como esta refuerza el compromiso de la universidad con la formación integral de sus estudiantes, preparando profesionales capaces de contribuir al desarrollo económico y social.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Actualizar el manual de funciones de la empresa Autoservicio Olfer para mejorar la gestión del talento humano y optimizar la eficiencia operativa.

1.3.2 Objetivos específicos

Describir el estado actual del manual de funciones de la empresa Autoservicio OLFER SAS con el fin de identificar su pertinencia y vigencia.

Elaborar un nuevo manual de funciones basado en procesos y alineado con la estructura organizacional de la empresa, que fortalezca la claridad en la ejecución de las labores y la eficiencia operativa.

Socializar el manual de funciones actualizado con los colaboradores de la empresa, promoviendo su conocimiento y facilitando su implementación en el entorno laboral.

2. Marco referencial

2.1 Marco contextual

Autoservicio Olfer es una empresa del sector retail ubicada en Puerto Jordán, un corregimiento del municipio de Arauquita, en el departamento de Arauca, Colombia. Esta zona, a pesar de enfrentar históricamente dificultades en materia de orden público y acceso a recursos técnicos, ha sido un espacio fértil para el desarrollo del comercio local, impulsado en gran parte por iniciativas familiares y emprendedoras como la que dio origen a esta empresa (Autoservicio Olfer SAS, 2024).

Desde su fundación, Autoservicio Olfer ha experimentado un crecimiento progresivo que le ha permitido consolidarse como una de las principales opciones comerciales en la región. La empresa opera bajo el formato de hipermercado, ofreciendo a sus clientes una amplia variedad de productos que incluyen víveres, artículos de aseo, productos de belleza, alimentos para mascotas, elementos para el hogar y, más recientemente, artículos eléctricos y de ferretería, esta diversificación ha fortalecido su posicionamiento en el mercado, respondiendo a las necesidades cotidianas de los consumidores locales, quienes encuentran en un solo lugar la solución a sus requerimientos básicos (Autoservicio Olfer SAS, 2024).

No obstante, el crecimiento acelerado y la expansión en sus líneas de negocio también han traído consigo retos internos, especialmente en lo relacionado con la organización y asignación de funciones del personal. La gestión del talento humano ha sido principalmente empírica, basada en la experiencia del fundador y la adaptación cotidiana, sin el respaldo formal de herramientas

administrativas actualizadas, aunque se cuenta con un manual de funciones creado en 2018 y actualizado por última vez en 2020, este documento no refleja con precisión la estructura actual de la empresa ni contempla las nuevas áreas incorporadas, lo que ha generado confusión en las responsabilidades, duplicidad de tareas y dificultades operativas (Autoservicio Olfer SAS, 2024).

En este contexto, se hace necesaria la revisión y actualización del manual de funciones, con el fin de reorganizar las tareas internas, mejorar la eficiencia en los procesos y fortalecer la gestión del talento humano. Esta acción busca responder a los desafíos actuales de la empresa, permitiéndole mantener su crecimiento y seguir posicionándose como un referente comercial en la región, en un entorno cada vez más competitivo.

2.2 Marco de Antecedentes

Realizando la correspondiente búsqueda sobre actualizaciones del manual de funciones en empresas a nivel nacional e internacional podemos encontrar diversas investigaciones en torno al tema que son relevantes para identificar las ventajas de su implementación.

2.2.1 De orden Internacional

Los investigadores Palomeque Vilela, Ordoñez Arias y Mora Sánchez (2021) llevaron a cabo un estudio titulado “Empresa inmobiliaria: diagnóstico para un manual de funciones”, publicado en la Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas de Ecuador. El objetivo de esta investigación fue analizar cómo un diagnóstico organizacional en una empresa inmobiliaria influyó en la creación de un manual de funciones, con el fin de mejorar la productividad empresarial. Utilizando un enfoque cualitativo de alcance descriptivo, realizaron un estudio no experimental de diseño transversal en la Inmobiliaria Golden Place, ubicada en Machala, Ecuador.

A través de revisiones literarias y entrevistas a líderes de procesos, identificaron factores esenciales para la elaboración del manual, tales como la definición de competencias organizacionales y la documentación de actividades específicas. Los resultados subrayaron la importancia de contar con un manual de funciones bien estructurado para mejorar la eficiencia y la adaptabilidad de la empresa (Palomeque Vilela et al., 2021).

Este antecedente aporta a la presente investigación al evidenciar que el diseño de un manual de funciones no solo optimiza la productividad, sino que también permite una mejor definición de responsabilidades, lo cual es aplicable en el contexto de Autoservicio Olfer, donde se requiere mejorar la organización interna y responder a nuevos desafíos operativos.

El artículo titulado "Modelo de gestión del talento humano para la Empresa Contigo S.A del cantón Valencia, Ecuador", desarrollado por Acurio Armas, Álvarez Gómez, Manosalvas Gómez y Amores Burbano (2020), presentó un enfoque integral para el diseño de un modelo de gestión del talento humano, con el fin de mejorar el desempeño laboral en la Empresa Contigo S.A., ubicada en el cantón Valencia, Ecuador. La investigación se llevó a cabo mediante una metodología de campo, empleando métodos tanto teóricos como empíricos, incluidos los enfoques inductivo-deductivo, analítico-sintético y sistémico estructural funcional. A través de encuestas y entrevistas aplicadas al personal de la empresa, identificaron deficiencias en procesos clave, como la selección de personal, la inducción, la e. (Acurio Armas et al., 2020)

Este estudio aporta a la presente investigación al evidenciar cómo un análisis profundo de los procesos de gestión del talento humano permite identificar áreas críticas de mejora, lo cual respalda la necesidad de actualizar el manual de funciones en Autoservicio Olfer como una herramienta clave para ordenar responsabilidades y fortalecer el desempeño organizacional.

En comparación, ambos estudios internacionales coinciden en resaltar el manual de funciones como herramienta estratégica para fortalecer la productividad y la claridad organizacional. Sin embargo, mientras Palomeque et al. (2021) centran su análisis en el diagnóstico previo como base para su diseño, Acurio et al. (2020) lo abordan desde una perspectiva más integral de gestión del talento humano. Estas investigaciones evidencian que la actualización de herramientas organizacionales no solo impacta la eficiencia operativa, sino también la estructura administrativa, aspecto que se relaciona directamente con la problemática identificada en Autoservicio Olfer.

2.2.2 De orden Nacional

El trabajo de grado titulado "Elaboración de un Manual de Funciones para la Empresa Crucero Oil Service S.A.S.", realizado por Wendys Johana Castro Pedroza (2021), se llevó a cabo en el municipio de Barrancabermeja, departamento de Santander, Colombia. Su objetivo fue diseñar un manual operativo que mejorara el desempeño de los colaboradores de la empresa, mediante la identificación de habilidades y necesidades específicas en el sector metálico. La investigación, de tipo descriptiva y cualitativa, se basó en la observación directa de los nueve trabajadores que conformaban el equipo. Los resultados permitieron la creación de un manual que optimizó las funciones del personal, redujo los conflictos laborales y mejoró tanto la eficiencia operativa como el clima organizacional (Castro, 2021).

Este antecedente aporta a la presente investigación al demostrar que la implementación de un manual de funciones claro y adaptado a las necesidades reales del personal contribuye significativamente a mejorar el desempeño interno y la convivencia laboral, aspectos clave también en el contexto de Autoservicio Olfer.

Por otra parte, el trabajo de grado titulado "Manual de Funciones para los Trabajadores de la Alfarería Nuevo Oriente", elaborado por Idier José Ballesteros Julio, Iván Darío Ballesteros Julio y Dairo De Jesús Paternina Villareal, fue desarrollado en el año 2021 en la Universidad de Córdoba, ubicada en el municipio de Montería, departamento de Córdoba, Colombia. El estudio se enfocó en diseñar un manual de funciones que clarificara las obligaciones laborales, optimizara tareas y evitara problemas en el ambiente de trabajo. Con un enfoque descriptivo y cualitativo, la investigación se basó en la observación directa de todos los empleados de la alfarería Nuevo Oriente, ubicada en el municipio de Cereté. Como resultado, se desarrolló un manual que mejoró significativamente la organización interna y el rendimiento laboral, al proporcionar una guía clara de roles y responsabilidades para los trabajadores (Ballesteros et al, 2021).

Este antecedente resulta útil para la presente investigación, ya que demuestra cómo la implementación de un manual de funciones puede optimizar la dinámica laboral, incluso en empresas familiares, mejorando la organización, reduciendo conflictos y fortaleciendo el desempeño general del equipo, aspectos aplicables a Autoservicio Olfer.

Finalmente, el trabajo de grado titulado "Propuesta del manual de funciones del área académica de la Escuela de Audio y Sonido de Colombia", elaborado por Marlon Salazar Betancur y José Alberto Acosta Bustamante, bajo la asesoría de Juan Esteban Hernández Betancur, fue desarrollado en el año 2021 como requisito de grado en la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, en la ciudad de Medellín, Colombia. Su objetivo principal fue diseñar un manual de funciones para el área académica de dicha institución, con el propósito de mejorar la organización, la productividad y el clima organizacional. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, utilizando encuestas y observación para recopilar información sobre las funciones y responsabilidades de los colaboradores. Los resultados revelaron la falta de organización interna

y de documentos normativos claros, lo cual ocasionaba problemas de productividad y una alta rotación de personal (Salazar y Acosta, 2021).

Este antecedente aporta a la presente investigación al mostrar cómo la ausencia de un manual de funciones actualizado puede impactar negativamente el ambiente laboral y la eficiencia interna, lo que resalta la importancia de implementar un documento de este tipo en Autoservicio Olfer para fortalecer su estructura organizativa y mejorar la gestión del talento humano.

De manera comparativa, los antecedentes nacionales evidencian que, tanto en empresas industriales como en organizaciones educativas y familiares, la ausencia o desactualización del manual de funciones genera desorganización interna, conflictos laborales y disminución del desempeño. No obstante, la mayoría de estos estudios se enfocan en el diseño del documento como solución puntual, sin profundizar en su actualización frente a procesos de crecimiento empresarial, lo cual constituye el enfoque diferencial de la presente investigación.

2.2.3 De orden local

En el contexto local, se han desarrollado investigaciones relacionadas con la organización de los procesos y la definición de funciones dentro de las organizaciones. Estos estudios permiten identificar situaciones y necesidades presentes en el departamento de Arauca, aportando elementos relevantes para la presente investigación, especialmente en lo relacionado con la organización de las actividades, la distribución de responsabilidades y la implementación de herramientas que contribuyan al fortalecimiento de la gestión organizacional.

Primeramente, tenemos el trabajo de grado titulado “Diagnóstico para la estandarización de los procesos productivos pecuarios de la finca Los Portales en Puerto Rondón, Arauca”, elaborado por Luis Fernando Medina Vega, Germán José Aldana Hernández y Nicolás Duque

Patiño, fue desarrollado en el año 2022 como trabajo de grado en la Universidad Cooperativa de Colombia. La investigación se realizó en la finca Los Portales, ubicada en el municipio de Puerto Rondón, Arauca. Su objetivo principal fue realizar un diagnóstico de los procesos productivos pecuarios de la finca y proponer alternativas para su estandarización. La metodología empleada correspondió a un enfoque mixto, mediante la utilización de técnicas como la encuesta y la revisión documental para recopilar información sobre los procesos desarrollados en la organización. Como resultado, se identificó la necesidad de estandarizar y organizar los procesos, proponiendo herramientas que incluyeron un manual de funciones, procesos y procedimientos, con el propósito de mejorar la organización de las actividades y orientar las funciones del personal (Medina et al., 2022).

Este antecedente aporta a la presente investigación al evidenciar la importancia de establecer y organizar las funciones y procedimientos de los trabajadores de acuerdo con las necesidades de la organización. Asimismo, demuestra cómo la elaboración de un manual de funciones puede contribuir a mejorar la distribución de las actividades y brindar mayor claridad sobre las responsabilidades asignadas, aspectos que se relacionan directamente con la actualización del manual de funciones propuesta para Autoservicio Olfer SAS.

En segundo lugar, se encuentra el trabajo de grado titulado "Impacto de la rotación del personal asistencial en la calidad del servicio de la ESE Salud Yopal 2023-2024", elaborado por Elda Esperanza Inocencio Fernández, desarrollado en el año 2025 como trabajo de grado para optar al título de Administradora Pública en la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), La investigación se realizó en la Empresa Social del Estado (ESE) Salud Yopal, ubicada en la región de la Orinoquía colombiana. Su objetivo principal fue describir el impacto de la rotación del personal asistencial en la calidad del servicio prestado por la entidad durante el periodo

2023-2024, e implementar acciones de mejora continua. La metodología empleada correspondió a un enfoque mixto, descriptivo y documental, mediante la aplicación de una encuesta estructurada al personal asistencial de planta y por contrato, así como la revisión de documentos institucionales relacionados con la gestión del talento humano. Como resultado, se identificó que la entidad cuenta con una planta de personal insuficiente y desactualizada frente a sus necesidades reales, evidenciándose un uso reiterado de la contratación por prestación de servicios para el desarrollo de funciones que deberían ser permanentes, lo cual genera baja estabilidad laboral y alta rotación del personal, afectando directamente la continuidad y calidad del servicio (Inocencio, 2025).

Este antecedente aporta a la presente investigación al evidenciar cómo la falta de una estructura organizacional clara y de instrumentos de gestión del talento humano adecuadamente formalizados, como el personal y la definición de funciones, repercute negativamente en la estabilidad, el desempeño y la calidad del servicio ofrecido por una organización. Asimismo, demuestra la relevancia de fortalecer los procesos de inducción, capacitación y vinculación del personal como estrategias para mitigar los efectos negativos derivados de una gestión del talento humano deficiente, aspectos que guardan estrecha relación con la actualización del manual de funciones propuesta para Autoservicio Olfer SAS.

Los antecedentes locales y regionales presentados fueron seleccionados considerando la escasa producción académica existente de manera específica sobre el municipio de Puerto Jordán y el departamento de Arauca en materia de gestión del talento humano y manuales de funciones. Por esta razón, siguiendo el protocolo institucional que permite ampliar la búsqueda a la región oriental colombiana, se optó por incluir un estudio desarrollado en un departamento vecino de la región de la Orinoquía, garantizando así la pertinencia geográfica y la actualidad temporal exigida.

En conjunto, ambos antecedentes evidencian una problemática común en organizaciones de la región: la ausencia de instrumentos formales de gestión del talento humano, como manuales de funciones, procesos y procedimientos, o plantas de personal debidamente estructuradas, genera desorganización, duplicidad de funciones, baja estabilidad laboral y afectaciones directas en la calidad de los procesos y servicios prestados. Esta situación confirma la vigencia y pertinencia de la presente investigación, orientada a fortalecer la estructura organizacional de Autoservicio Olfer S.A.S. mediante la actualización de su manual de funciones, como herramienta que contribuye a una gestión más eficiente y ordenada del talento humano de la empresa.

2.3 Marco teórico

Para el desarrollo del presente trabajo encontramos varias definiciones correspondientes al talento humano y el manual de funciones, estos conceptos son clave para abordar el proyecto con el mayor conocimiento posible sobre los temas que se manejan.

2.3.1 Talento humano

Para Drucker la definición del talento humano es la siguiente:

los programas de formación que buscan mejorar el rendimiento, levantar la moral y aumentar el potencial de los empleados que hacen parte de una organización. Es un medio relevante para la planeación de proyectos de vida y de trabajo del personal, pero al mismo tiempo es un aspecto clave para el logro de los objetivos y mejoramiento de posibilidades organizacionales futuras en términos de competitividad (Mejía, A, et al. 2006; como se citó en Chávez y Vizcaíno, 2017. p 12).

Por otra parte, los autores Bernárdez, 2008; Moreno y Godoy, (2012) ofrecen una definición en la que indican que el talento humano se ve fortalecido por los siguientes elementos: capital intelectual, humano y social (Chávez y Vizcaíno, 2017).

Según el diccionario de la RAE es “la inteligencia y aptitud para desempeñar determinada ocupación” (Chávez y Vizcaíno, 2017).

2.3.2 Gestión del Talento humano

La gestión del talento humano es fundamental para el éxito de cualquier organización. Según Dessler (2013), este proceso incluye la planificación, atracción, desarrollo y retención del talento dentro de una empresa. La correcta gestión del talento humano contribuye a mejorar el desempeño laboral, optimizar los procesos internos y fortalecer el compromiso de los trabajadores con la empresa.

Para Chiavenato, “el talento humano se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (Jara, A; et al, 2018).

Por su parte Eslava indica que la gestión del talento humano consiste en asumir un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesario para ser competitivo en el entorno actual y futuro (Jara, A; et al, 2018).

De la mano del talento humano y su gestión en las empresas Chiavenato (2008) determina algunos procesos de vital importancia que son de ayuda para el desarrollo de sus operaciones, estos son:

Reclutamiento: Dícese del proceso de comunicación donde la empresa se encarga de ofrecer oportunidades de trabajo, esta etapa se lleva a cabo de dos formas, la comunicación y divulgación de las oportunidades de empleo que se encuentran disponibles para las distintas áreas, haciendo que el proceso atraiga a los candidatos al proceso de selección.

Selección: En este punto se encargan de escoger a los mejores candidatos que se postulan teniendo en cuenta los resultados al momento del reclutamiento, al llegar aquí se determinan los beneficios que ofrece la persona a la empresa y su salario en función de su desempeño.

Capacitación: Es un proceso en el que se le imparte a los involucrados los conocimientos necesarios para la mejora de su comportamiento con el propósito de alcanzar los objetivos de la organización, en esta etapa se presentan cuatro tipos de cambios: transmisión de información, desarrollo de habilidades, de actitudes y de conceptos.

Recompensa: Es el reconocimiento o retribución que se le ofrece a los trabajadores, estas recompensas pueden ser de índole financieras y no financieras.

Evaluación del desempeño: esta evaluación mide el desempeño de las personas en cada uno de sus roles, para esto se toma en cuenta las tareas que se realizan y sus resultados, este sistema ayuda a valorar las cualidades y habilidades de una persona, con un enfoque especial en cómo contribuye al progreso de la empresa.

Estos procesos nos dan un seguimiento más preciso desde el momento que se busca contratar personal nuevo y medir su rendimiento para saber qué tan conveniente es mantenerlo en su puesto de trabajo.

Por otra parte, se presenta el concepto de manual de funciones, el cual permite comprender su relevancia dentro del contexto organizacional.

2.3.3 *Manual de funciones*

Según Chiavenato:

“es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (que hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuando lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (como lo hace), los objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y responsabilidades que comprende.” (Chiavenato, 1999, como se citó en Sánchez Pulido & Laiseca Trujillo, 2019, p. 13).

Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (2004) definen en su libro *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial* el manual de funciones como un documento que detalla los roles y responsabilidades de cada puesto, con el fin de facilitar la coordinación y evitar la duplicidad de esfuerzos.

Para Gary Dessler (2013), el manual de funciones es una herramienta administrativa que especifica las tareas, deberes y responsabilidades de los distintos puestos de trabajo. Esta guía es esencial para la correcta asignación de recursos humanos y para la claridad en la comunicación interna, tal como lo expone en su libro *Administración de Recursos Humanos*.

2.5 Marco conceptual

El marco conceptual presenta los conceptos fundamentales que orientan el desarrollo de la presente investigación. Estos permiten comprender la relación entre el talento humano, su gestión y el manual de funciones como herramienta para la organización y distribución de las responsabilidades dentro de Autoservicio Olfer SAS.

Talento humano: Se relaciona con las capacidades y aptitudes de las personas dentro de una organización. Chávez y Vizcaíno (2017) señalan que el talento humano se fortalece a partir de elementos como el capital intelectual, humano y social. Asimismo, lo relacionan con la inteligencia y la aptitud para desempeñar determinada ocupación.

Gestión del talento humano: Comprende los procesos relacionados con la planificación, atracción, desarrollo y retención del talento dentro de una organización. De acuerdo con Dessler (2013), estos procesos son fundamentales para la gestión de las personas y el desarrollo de las actividades empresariales.

Manual de funciones: En el contexto de la presente investigación se entiende como una herramienta para organizar y delimitar las funciones y responsabilidades de los trabajadores. Su actualización busca responder a las necesidades actuales de Autoservicio Olfer SAS, mejorar la claridad en la asignación de responsabilidades y contribuir a reducir la duplicidad de tareas y las dificultades operativas identificadas en la empresa.

2.6 Marco legal

La elaboración y actualización de los manuales de funciones dentro de las organizaciones colombianas se enmarca en diversas disposiciones normativas que orientan la gestión del talento

humano y la organización del trabajo. A continuación, se presentan las normas más relevantes que sustentan esta propuesta.

La Constitución Política de Colombia (1991), en su artículo 25, establece que “el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado”. Asimismo, el artículo 53 consagra los principios mínimos fundamentales del trabajo, como la estabilidad, la remuneración mínima vital y móvil, la capacitación y el respeto a la dignidad del trabajador, todos ellos relacionados con una adecuada definición de funciones en las organizaciones.

El Código Sustantivo del Trabajo en el artículo 23 define el contrato de trabajo y la subordinación, lo cual se relaciona con la necesidad de que los trabajadores conozcan claramente sus funciones. Por su parte, el artículo 57, numeral 4, señala que el empleador debe proporcionar al trabajador los elementos necesarios para realizar su labor, lo que incluye la claridad en sus funciones.

La Ley 909 de 2004 aunque aplica principalmente al sector público, esta ley establece criterios para la gestión del empleo y la administración del talento humano en el Estado, sirviendo de referencia para el sector privado. En su artículo 31, se menciona la importancia de contar con manuales específicos de funciones y competencias laborales para cada empleo, lo cual ha sido replicado por muchas organizaciones privadas como modelo de organización interna.

El Decreto 1083 de 2015 reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y actualiza disposiciones sobre manuales de funciones, indicando que deben reflejar la estructura organizacional, las competencias y responsabilidades del cargo, lo cual puede tomarse como un referente técnico para empresas del sector privado que buscan mejorar su eficiencia organizacional.

3. Método

3.1 Enfoque y tipo de estudio

El enfoque de este proyecto es cuantitativo, ya que permite recopilar información estructurada relacionada con las percepciones del personal frente al manual de funciones de la empresa Autoservicio Olfer SAS, mediante la aplicación de un cuestionario elaborado en Google Forms, la información obtenida permitió identificar patrones, necesidades y falencias relacionadas con la claridad de las funciones, el acceso al manual y la distribución de responsabilidades dentro de la organización.

El estudio es de tipo descriptivo y propositivo, debido a que no solo busca describir la situación actual del manual de funciones y las dinámicas laborales presentes en la empresa, sino también plantear una propuesta de mejora orientada a optimizar la asignación de tareas, clarificar responsabilidades y fortalecer la organización interna de Autoservicio Olfer SAS.

Asimismo, se trata de una investigación transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un único momento en el tiempo, y de diseño no experimental, dado que no se manipularon variables, sino que se analizó la realidad organizacional tal como se presenta, con el propósito de fundamentar la propuesta de actualización del manual de funciones.

3.2 Población y muestra

La población de este estudio está compuesta por los 20 trabajadores de la empresa Autoservicio Olfer ubicada en Puerto Jordán – Arauca. Se analizará a todos los empleados cuyas funciones están detalladas en el manual actual de funciones, con el objetivo de obtener un

panorama completo del funcionamiento y la percepción del manual de funciones en toda la empresa (Autoservicio Olfer SAS, 2024).

3.3 Instrumento de recolección de información

Para alcanzar el primer objetivo de la investigación se empleó como instrumento principal un cuestionario estructurado elaborado mediante la herramienta Google Forms, este instrumento permitió recopilar información cuantificable relacionada con la percepción de los trabajadores frente al manual de funciones vigente y las necesidades de actualización identificadas dentro de la empresa Autoservicio Olfer SAS.

El cuestionario fue aplicado a los trabajadores de las diferentes áreas de la organización, con el propósito de identificar aspectos relacionados con la claridad de las funciones asignadas, el acceso al manual de funciones, la distribución de responsabilidades y los posibles efectos de la falta de claridad en las actividades desarrolladas dentro de la empresa.

El instrumento estuvo conformado por preguntas cerradas y de selección múltiple, orientadas a recopilar información relacionada con:

- Datos generales de los trabajadores (tiempo en la empresa y cargo desempeñado)
- Funciones y responsabilidades desarrolladas dentro de la organización
- Conocimiento y acceso al manual de funciones vigente
- Percepción sobre la claridad de las funciones asignadas
- Necesidad de actualización del manual de funciones
- Percepción sobre el impacto de la falta de claridad en las funciones sobre el ambiente laboral

Antes de su aplicación, el cuestionario fue revisado por un docente, quien realizó observaciones y recomendaciones relacionadas con la claridad, redacción y pertinencia de las preguntas frente a los objetivos planteados en la investigación. A partir de esta revisión, se realizaron los ajustes necesarios al instrumento, con el fin de garantizar que las preguntas fueran comprensibles para los participantes y permitieran recopilar información pertinente para el diagnóstico del estado actual del manual de funciones.

Una vez aplicado el cuestionario a los 20 trabajadores de Autoservicio Olfer SAS, la información recolectada fue revisada y organizada de acuerdo con los aspectos abordados en el instrumento. Posteriormente, se realizó el conteo de las respuestas obtenidas y se calcularon las frecuencias y porcentajes correspondientes, tomando como base el total de participantes.

Los resultados fueron organizados en tablas para facilitar su interpretación y permitir la identificación de tendencias relacionadas con la percepción de los trabajadores frente a la claridad de sus funciones, el acceso al manual vigente y la necesidad de actualizarlo.

La información recopilada mediante el cuestionario permitió identificar falencias relacionadas con la delimitación de funciones, la duplicidad de tareas y la necesidad de fortalecer la organización interna de la empresa. Asimismo, los resultados obtenidos sirvieron como base para sustentar la propuesta de actualización del manual de funciones planteada en el presente proyecto.

Durante el desarrollo de la investigación se tuvieron en cuenta consideraciones éticas relacionadas con la participación voluntaria, la confidencialidad y el manejo adecuado de la información recolectada. Antes de la aplicación del cuestionario, se informó a los trabajadores sobre el propósito de la investigación y sobre el uso que se daría a la información suministrada. Se explicó que el estudio estaba orientado a identificar oportunidades de mejora dentro de la empresa

y contribuir a la actualización del manual de funciones, con el fin de brindar a los colaboradores una guía más clara para el desarrollo de sus actividades.

La participación en el cuestionario se realizó de manera voluntaria, previa explicación del propósito de la investigación y del uso de la información recolectada. Los trabajadores participaron con conocimiento de que sus respuestas serían utilizadas exclusivamente para el desarrollo del presente proyecto.

El cuestionario no solicitó información que permitiera identificar personalmente a los participantes. Únicamente se recopilaron datos relacionados con el cargo desempeñado y el tiempo de permanencia en la empresa. La información recolectada fue manejada de manera confidencial y utilizada exclusivamente con fines académicos y para el desarrollo de la propuesta de actualización del manual de funciones, procurando la protección de los datos suministrados por los participantes.

El instrumento de recolección de información utilizado en esta investigación se presenta en el **Apéndice A**.

4. Resultados

4.1 Diagnóstico del estado actual del manual

Con el propósito de identificar el estado actual del manual de funciones de Autoservicio Olfer SAS, se aplicó un cuestionario a los 20 trabajadores de la empresa pertenecientes a las diferentes áreas operativas y administrativas, la información recolectada permitió conocer la percepción de los trabajadores frente a la claridad de sus funciones, el acceso al manual y la

necesidad de actualizar este documento de acuerdo con la estructura actual de la organización (Autoservicio Olfer SAS, 2024).

En cuanto al tiempo de permanencia laboral, se evidenció que gran parte de los trabajadores cuenta con experiencia dentro de la empresa, ya que el 40% manifestó llevar más de tres años laborando en Autoservicio Olfer SAS, mientras que el 60% indicó tener entre uno y tres años de antigüedad, esto nos permitió obtener opiniones basadas en la experiencia y el conocimiento del funcionamiento interno de la organización.

Asimismo, se identificó que varios trabajadores desempeñan funciones relacionadas con atención al cliente, control de inventario, reposición de productos, manejo de caja y apoyo operativo en distintas áreas, esta situación refleja que algunos cargos presentan una distribución amplia de responsabilidades, especialmente en áreas operativas como oficios varios, cajeras, operadores logísticos y domiciliarios.

Una de las preguntas realizadas a los trabajadores estuvo relacionada con la claridad de las funciones asignadas dentro de la empresa. Los resultados obtenidos se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1 *Percepción sobre la claridad de las funciones*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	5%
Parcialmente	12	60%
No	7	35%
Total	20	100%

Como se observa en la tabla anterior, la mayoría de los trabajadores considera que sus funciones no están completamente definidas, ya que el 60% respondió “parcialmente” y el 35% indicó que no existe claridad suficiente en las responsabilidades asignadas, esto evidencia que

algunos cargos presentan funciones poco específicas, generando que varios trabajadores deban asumir actividades adicionales que no siempre corresponden directamente a su cargo.

Durante el análisis de las respuestas también se evidenció que algunos trabajadores desarrollan actividades de apoyo en diferentes áreas de la empresa, situación que genera duplicidad de funciones y confusión frente a las responsabilidades que deben asumir en el desarrollo de sus labores diarias.

Con el fin de identificar el nivel de conocimiento y apropiación del manual de funciones dentro de la empresa, se consultó a los trabajadores si habían tenido acceso al documento en algún momento, los resultados se presentan en la Tabla 2

Tabla 2 *Acceso al manual de funciones*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	6	30%
NO	14	70%
TOTAL	20	100%

Aunque la mayoría de los trabajadores manifestó conocer la existencia del manual de funciones, los resultados muestran que únicamente el 30% ha tenido acceso al documento, esto evidencia que el manual no ha sido socializado de manera adecuada dentro de la empresa, limitando el conocimiento de las responsabilidades establecidas para cada cargo.

De igual manera, se identificó que varios trabajadores presentan dudas frente a las funciones que deben desempeñar, debido a que las actividades asignadas han cambiado con el crecimiento de la empresa y la incorporación de nuevas áreas relacionadas con productos eléctricos y de ferretería.

Otra de las preguntas realizadas estuvo orientada a conocer la percepción de los trabajadores frente a la necesidad de actualizar el manual de funciones, los resultados obtenidos se presentan en la Tabla 3.

Tabla 3 *Percepción sobre la necesidad de actualizar el manual de funciones*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de los trabajadores considera necesaria la actualización del manual de funciones, entre los principales aspectos que los colaboradores consideran importante mejorar se encuentran la claridad en los roles, la inclusión de nuevas funciones, una mayor accesibilidad al documento y el uso de un lenguaje más sencillo y comprensible.

Asimismo, la mayoría de los trabajadores manifestó haber presentado dudas o confusiones con otros compañeros debido a la falta de claridad en algunas funciones, esto nos demuestra que la desactualización del manual no solo afecta la organización de las actividades laborales, sino también la comunicación y coordinación entre las diferentes áreas de la empresa.

Finalmente, el total de los trabajadores encuestados considera que la actualización del manual de funciones podría contribuir al mejoramiento del ambiente laboral, permitiendo una mejor asignación de responsabilidades y una mayor claridad en las actividades desarrolladas por cada cargo.

En general, los resultados obtenidos evidencian que el manual de funciones vigente presenta limitaciones frente a las necesidades actuales de Autoservicio Olfer SAS, debido a que no refleja completamente las funciones desempeñadas por algunos trabajadores ni los cambios

organizacionales que ha tenido la empresa durante los últimos años. Por esta razón, se identificó la necesidad de actualizar este documento como una herramienta orientada a fortalecer la organización interna, mejorar la distribución de responsabilidades y optimizar el desempeño laboral dentro de la empresa.

4.1.1 Discusión de los resultados

Los resultados obtenidos durante el diagnóstico permitieron identificar que el manual de funciones vigente en Autoservicio Olfer SAS presenta algunas limitaciones frente a la realidad actual de la empresa. Por ejemplo, el 60 % de los trabajadores manifestó que sus funciones están parcialmente claras y el 35 % indicó que no existe suficiente claridad sobre las responsabilidades asignadas. Esto permite evidenciar que, aunque cada trabajador conoce las actividades que desarrolla diariamente, en algunos casos todavía existen dudas sobre las funciones que corresponden específicamente a cada cargo.

Esta situación se relaciona con algunos de los antecedentes abordados en la investigación, en los cuales se identificó que la falta de documentos claros o actualizados puede generar dificultades en la organización de las actividades y en la distribución de las responsabilidades. De manera similar, en Autoservicio Olfer SAS se evidenció que algunos trabajadores realizan actividades de apoyo en diferentes áreas, lo que puede generar confusión o duplicidad de funciones.

Por otra parte, el hecho de que el 70 % de los trabajadores no haya tenido acceso al manual de funciones muestra que la situación no está relacionada únicamente con la necesidad de actualizar el documento. También se evidencia la importancia de que el manual sea socializado y esté disponible para los trabajadores. Si los colaboradores no tienen acceso al documento, es más

difícil que puedan conocer con claridad las funciones y responsabilidades establecidas para su cargo.

Este resultado también se puede relacionar con lo planteado en el marco teórico sobre la importancia de la gestión del talento humano dentro de las organizaciones. Contar con funciones y responsabilidades claras permite orientar mejor las actividades de los trabajadores y facilita la organización del trabajo. En este caso, los resultados muestran que es necesario fortalecer estos aspectos dentro de Autoservicio Olfer SAS.

Uno de los resultados más importantes fue que el 100 % de los trabajadores considera necesaria la actualización del manual de funciones. Esto demuestra que existe una necesidad identificada directamente por los colaboradores, quienes consideran importante mejorar la claridad de los roles, incluir nuevas funciones y facilitar el acceso al documento. Además, varios trabajadores manifestaron haber tenido dudas o confusiones con otros compañeros debido a la falta de claridad en algunas actividades.

En este sentido, los resultados obtenidos permiten entender que la actualización del manual no consiste solamente en modificar un documento existente. También responde a los cambios que ha tenido la empresa y a las necesidades identificadas por los propios trabajadores durante el diagnóstico. Por esta razón, la propuesta de actualización busca establecer de una manera más clara las funciones, responsabilidades y competencias correspondientes a cada cargo.

En general, los resultados obtenidos coinciden con lo planteado en los antecedentes y en el marco teórico de la investigación, donde se resalta la importancia de contar con herramientas que permitan organizar las actividades y definir las responsabilidades dentro de una organización.

En el caso de Autoservicio Olfer SAS, el diagnóstico permitió identificar que la falta de claridad en algunas funciones, el limitado acceso al manual y la necesidad de actualizarlo están

relacionados entre sí. Estos resultados sirvieron como base para realizar la actualización del manual de funciones presentada en el siguiente apartado.

4.2 Diseño y actualización del manual de funciones

Como resultado del diagnóstico realizado en la empresa Autoservicio Olfer SAS, se llevó a cabo el diseño y actualización del manual de funciones, con el propósito de fortalecer la organización interna y establecer de manera clara las responsabilidades correspondientes a cada cargo.

La actualización del manual se realizó teniendo en cuenta las fallas identificadas mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores, especialmente aquellas relacionadas con la falta de claridad en las funciones, la duplicidad de tareas y la necesidad de adaptar algunos cargos a las dinámicas actuales de la empresa.

El documento actualizado incluye información relacionada con la estructura organizacional, objetivos de cada cargo, funciones específicas, responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), competencias requeridas y relaciones jerárquicas dentro de la organización.

Asimismo, se incorporaron ajustes orientados a mejorar la distribución de actividades, fortalecer el cumplimiento de responsabilidades y facilitar la comprensión de las funciones asignadas a cada trabajador.

Como resultado del proyecto se elaboró la actualización del manual de funciones de Autoservicio Olfer SAS, el cual contiene los perfiles de cargo, funciones, competencias y responsabilidades de cada puesto de trabajo. El documento completo puede consultarse en el

Apéndice B.

4.3 Socialización del manual actualizado

Con el propósito de dar cumplimiento al tercer objetivo específico del proyecto, se realizó una reunión de socialización dirigida a los trabajadores de Autoservicio Olfer SAS el día 1 de mayo del 2026, la asistencia de los participantes a la jornada de socialización quedó registrada en el listado de asistencia, el cual se presenta en el **Apéndice C**. en la cual se presentaron los resultados obtenidos a partir del cuestionario aplicado y la actualización realizada al manual de funciones de la empresa.

Durante la reunión se explicaron las principales fallas identificadas en el diagnóstico, especialmente aquellas relacionadas con la falta de claridad en algunas funciones, la duplicidad de tareas y las dificultades presentadas en la delimitación de responsabilidades dentro de ciertos cargos operativos. Asimismo, se dieron a conocer los principales cambios realizados en el manual actualizado, orientados a fortalecer la organización interna y mejorar la distribución de actividades dentro de la empresa.

De igual manera, se presentó la estructura actualizada de cada cargo, explicando las funciones específicas, responsabilidades y competencias establecidas para los trabajadores de las diferentes áreas de la organización, esto permitió que los colaboradores conocieran de manera más clara las actividades correspondientes a sus puestos de trabajo y la relación jerárquica existente dentro de la empresa.

Además, con el fin de facilitar el acceso al documento y promover su consulta permanente, el manual de funciones actualizado fue entregado de manera digital en formato PDF a los trabajadores de la empresa.

La socialización permitió generar un espacio de participación y retroalimentación entre los trabajadores y la organización, favoreciendo una mayor comprensión sobre la importancia del manual de funciones como herramienta de apoyo para mejorar la comunicación interna, fortalecer la asignación de responsabilidades y contribuir al mejoramiento del ambiente laboral.

Finalmente, se evidenció una percepción positiva por parte de los trabajadores frente a la actualización del manual, considerando que este documento puede contribuir a una mayor claridad en las funciones asignadas y al desarrollo más organizado de las actividades dentro de Autoservicio Olfer SAS.

5. Conclusiones

A partir del diagnóstico realizado en Autoservicio Olfer SAS, se identificó que el manual de funciones vigente presentaba oportunidades de mejora relacionadas con la claridad en la asignación de responsabilidades, la delimitación de funciones en algunos cargos operativos y un mayor y fácil acceso al documento por parte de los colaboradores. Los resultados obtenidos mediante el cuestionario permitieron evidenciar estas necesidades y confirmar la importancia de actualizar el manual como una herramienta de apoyo para fortalecer la organización interna dentro de la empresa, optimizar la distribución de tareas y mejorar la comprensión de las responsabilidades asignadas a cada cargo.

Asimismo, el proceso de diagnóstico permitió establecer que varios colaboradores desarrollaban funciones adicionales a las definidas para sus cargos, generando confusión en la ejecución de las actividades, duplicidad de tareas y dificultades para determinar responsabilidades, lo que causaba molestia entre los colaboradores, esta situación evidenció la necesidad de contar con un documento actualizado que establezca con mayor precisión las funciones, competencias y

responsabilidades de cada puesto de trabajo, contribuyendo a una mejor organización de los procesos y favoreciendo el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa.

Con base en las necesidades identificadas, se diseñó y actualizó el manual de funciones de Autoservicio Olfer SAS, incorporando los objetivos de cada cargo, funciones específicas, competencias requeridas, esta actualización permitió adecuar el documento a las condiciones actuales de la organización y proporcionar una guía más clara para el desarrollo de las actividades laborales, fortaleciendo la estructura organizacional y apoyando los procesos de gestión del talento humano.

De igual manera, la socialización del manual actualizado permitió que los colaboradores conocieran los cambios realizados y comprendieran con mayor claridad las funciones y responsabilidades correspondientes a cada cargo, la entrega del documento en formato digital facilitó su consulta permanente y promovió una mayor apropiación de esta herramienta por parte de los trabajadores, favoreciendo el acceso oportuno a la información y contribuyendo al fortalecimiento de la comunicación interna dentro de la empresa.

Finalmente, se concluye que la actualización del manual de funciones representa un aporte significativo para Autoservicio Olfer SAS, al convertirse en una herramienta que contribuye al fortalecimiento de la gestión del talento humano y al mejoramiento de la organización interna. La definición clara de funciones, responsabilidades y competencias favorece una adecuada distribución del trabajo, reduce la posibilidad de duplicidad de actividades y facilita el desarrollo de los procesos organizacionales. Asimismo, este documento constituye un insumo para futuros procesos de inducción, capacitación y evaluación del desempeño, aportando al mejoramiento continuo y al cumplimiento de los objetivos institucionales de la empresa.

Referencias

- Acurio Armas, Jorge Antonio, Álvarez Gómez, Lyzbeth Kruscthalia, Manosalvas Gómez, Luis Rodolfo, & Amores Burbano, José Enrique. (2020). *Modelo de gestión del talento humano para la Empresa Contigo S.A del cantón Valencia, Ecuador. Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 93-100. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400093&lng=es&tlng=es
- Autoservicio Olfer SAS. (2024). *Manual de funciones de Autoservicio Olfer SAS* [Documento interno no publicado].
- Ballesteros Julio, I, Ballesteros Julio, I & Paternina Villareal, D. (2021). *Manual de funciones para los trabajadores de la alfarería nuevo oriente*. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Administración de Empresas, Montería. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/33427>
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (2ª ed.). Pearson.
- Chávez Jiménez, E. A., & Vizcaíno, A. de J. (2017). *Talento humano: una contribución a la competitividad organizacional. Mercados Y Negocios*, (36), 7–20. <https://doi.org/10.32870/myn.v0i36.5646>
- Castro Pedroza, W. (2021). *“Elaboración de un manual de funciones para la empresa crucero oil service S.A.S.”*. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Administración de Empresas, Montería. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/43300>
- Inocencio Fernández, E. E. (2025). Impacto de la rotación del personal asistencial en la calidad del servicio de la ESE Salud Yopal 2023-2024 [Monografía de grado, Escuela Superior de

- Administración Pública]. Repositorio Institucional ESAP.
<https://repositoriocdim.esap.edu.co/server/api/core/bitstreams/dce0ca25-d3cf-4b37-abb2-87ba73e842c3/content>
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2019). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Revista Venezolana De Gerencia*, 23(83), 740-760.
<https://doi.org/10.37960/revista.v23i83.24500>
- Medina Vega, L. F., Aldana Hernández, G. J., & Duque Patiño, N. (2022). Diagnostico para la estandarización de los procesos productivos pecuarios de la finca los Portales en Pto. Rondón, Arauca [Trabajo de grado - Pregrado]. Universidad Cooperativa de Colombia.
<https://hdl.handle.net/20.500.12494/45479>
- Palomeque Vilela, R. P., Ordoñez Arias, A. L., & Mora Sánchez, V. (2021). *Empresa inmobiliaria: diagnóstico para un manual de funciones. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(1), 129-135. <https://doi.org/10.62452/8ez5tx18>
- North, D. C., & Bárcena, A. (1993). *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. Fondo de Cultura Económica.
- Salazar Betancur, M & Acosta Bustamante, J. (2021). *Propuesta del manual de funciones del área académica de la Escuela de Audio y Sonido de Colombia*. Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/2110>
- Sánchez Pulido, J & Laiseca Trujillo, H. (2019). Manual de perfiles de cargos por competencias en la empresa Disolventes y Pinturas del Sur “DISOLPIN”. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ingenierías, Ingeniería Civil, Neiva.
<https://hdl.handle.net/20.500.12494/6600>

Apéndices

Apéndice A. *Cuestionario aplicado a los trabajadores de Autoservicio Olfer S.A.S*

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Autoservicio Olfer?
 - ☐ Menos de 6 meses
 - ☐ Entre 6 meses y 1 año
 - ☐ De 1 a 3 años
 - ☐ Más de 3 años
2. ¿Cuál es su cargo actual dentro de la empresa? _____
3. ¿Cuáles son sus principales funciones? (Seleccione todas las que correspondan)
 - ☐ Atención al cliente
 - ☐ Manejo de caja registradora
 - ☐ Reposición de productos
 - ☐ Control de inventario
 - ☐ Supervisión de personal
 - ☐ Otras (especifique): _____
4. ¿Considera que sus funciones están claramente definidas?
 - ☐ Sí ☐ No ☐ Parcialmente
5. ¿Conoce la existencia del manual de funciones de la empresa?
 - ☐ Sí ☐ No

6. ¿Ha tenido acceso al manual de funciones en algún momento?
☐ Sí ☐ No
7. ¿Siente que el manual de funciones actual refleja con precisión sus responsabilidades?
☐ Sí ☐ No
8. ¿Alguna vez ha tenido dudas sobre sus responsabilidades debido a falta de claridad en el manual?
☐ Sí ☐ No
9. ¿Cree que es necesario actualizar el manual de funciones?
☐ Sí ☐ No
10. ¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse en el manual de funciones? (Puede marcar más de una opción)
☐ Mayor claridad en los roles
☐ Inclusión de nuevas áreas y funciones
☐ Lenguaje más sencillo
☐ Mayor accesibilidad y difusión
11. ¿Ha experimentado confusión o conflictos con otros compañeros debido a la falta de claridad en las funciones?
☐ Sí ☐ No
12. ¿Cree que la actualización del manual de funciones podría mejorar el ambiente laboral?
☐ Sí ☐ No ☐ No estoy seguro

Apéndice B. *Manual de funciones para Autoservicio Olfer S.A.S*

CONTROL DE DOCUMENTOS	
Elaboró:	Aprobó:
Jesús Alexis Villamizar Asesor externo QHSE GCG S.A.S	Olfer Suarez Jiménez Gerente

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	13/07/2018	Emisión inicial
2	04/02/2020	Revisión y actualización de un nuevo cargo (conductor)

NOMBRE DEL CARGO		CARGO DEL JEFE INMEDIATO
Gerente		N/A
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD		
Subgerente, Coordinador operativo, Líder de servicio al cliente, Líder logístico, Cajera, Oficios varios, Operador logístico, Auxiliar de bodega, Auxiliar contable, Domiciliario .		
OBJETIVO DEL CARGO		
Ejecutar las actividades basado en el alcance de sus funciones y administrar las estrategias de la organización.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
ESPECIFICAS:		
1. Ejecutar las actividades propias de la empresa y velar que se cumplan los requerimientos de los contratos. 2. Administración de los contratos y operaciones de interés para la empresa. 3. Ordenar el pago de los gastos ordinarios de la empresa y firmar los cheques de su incumbencia. 4. Celebrar contratos y operaciones. 5. Cuidar que se mantengan en seguridad los bienes y valores de la empresa. 6. La administración del día a día del negocio. 7. Representar legal y judicialmente a la empresa. 8. Aprobar los reglamentos de carácter interno, como lo son reglamento interno de trabajo y de higiene y seguridad industrial, además de cumplir y exigir a los trabajadores su cumplimiento. 9. Celebrar inversiones y gastos. 10. Nombrar y remover a los empleados de la empresa de acuerdo con las normas legales vigentes. 11. Dirigir y supervisar con forme a la ley, la empresa, el estatuto y los reglamentos, el funcionamiento de la empresa, la prestación de los servicios, el desarrollo de los programas y cuidar que las operaciones se realicen oportunamente. 12. Firmar los estados financieros, inventarios y demás documentos. 13. Promover el trabajo en equipo. 14. Liderar la empresa con amor y agradecimiento con Dios 15. Atender vendedores 16. Realizar los pagos de mercancía y nomina		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SST		
1. Definir, aprobar, aplicar y promover las políticas del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, asegurando el cumplimiento en todos los niveles de la organización 2. Cumplir y asegurar que se cumplan los procedimientos y normas de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido por la empresa. 3. Llevar a cabo la realización de las inspecciones gerenciales y supervisar el cumplimiento de las recomendaciones que surjan de las mismas. 4. Proveer y mantener los recursos suficientes y adecuados para el mantenimiento y buen desarrollo del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. 5. Efectuar la revisión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y liderar la implementación de las acciones de mejora por medio de la revisión por la dirección.		

6. Reportar las condiciones y actos inseguros detectados en el lugar de trabajo, promoviendo el reporte y la gestión en todos los niveles de la organización.
7. Supervisar el cumplimiento de los requisitos legales y de otra índole aplicable a todas las actividades de la organización.
8. Facilitar y promover que se implementen acciones para la mejora continua del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
9. Facilitar y promover que se implementen los programas de prevención en la empresa para el control de los riesgos y asegurar la participación del personal a cargo.
10. Disponer de recursos, promover y participar de las jornadas de capacitación, recreación, deporte y/o establecidas dentro del SG-SST.
11. Facilitar y promover el buen funcionamiento del VIGÍA SST, Comité de Convivencia Laboral y Brigadas de Emergencia, participar activamente en las actividades que adelante para el control y prevención de emergencias, así como cumplir con los procedimientos operativos normalizados en el plan de emergencias.
12. Hacer uso y mantener en buen estado, los elementos de protección personal (EPP) aplicables a los factores de riesgo del cargo con el fin de controlar de riesgos, enfermedades en el lugar de trabajo.
13. Promover, Usar y mantener adecuadamente los equipos y herramientas informáticas entregadas para el desarrollo de las actividades propias del cargo, y reportar cualquier falla o anomalía.
14. Procurar y promover en todos los niveles de la organización por el cuidado de la integridad en cada trabajador, suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud al médico en los exámenes ocupacionales que le practiquen o al Vigía SST.
15. Aplicar y promover en toda la organización el correcto manejo de la gestión de residuos sólidos (identificación, clasificación y disposición final) con el fin de evitar al impacto ambiental y/o a la comunidad.
16. Participar activamente en las actividades que adelante la Brigada de emergencias para el control y prevención de emergencias, así como cumplir con los procedimientos del plan de emergencias durante simulacros o situaciones reales.
17. Reportar oportunamente al Vigía SST todo acto o condición insegura, incidente, Casi-Accidente, Accidente de trabajo o enfermedad laboral que se presente durante la ejecución de las labores y participar en la investigación de los mismos.

COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO

Estudios:

N/A Gerente-Propietario

Experiencia:

15 años

Habilidades:

Ética profesional, Trabajo en equipo, concentración en la tarea, manejo de Office, manejo de imparcialidad, Comunicación asertiva, Liderazgo.

Formación:

N/A

FIRMA JEFE INMEDIATO	FIRMA TRABAJADOR
C.C	C.C
Fecha:	

NOMBRE DEL CARGO	CARGO DEL JEFE INMEDIATO
Subgerente	Gerente
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	
Coordinador operativo, Líder de servicio al cliente, Líder logístico, Cajera, Oficios varios, Operador logístico, Auxiliar de bodega, Auxiliar contable, Domiciliario.	
OBJETIVO DEL CARGO	
Realizar actividades administrativas y operativos en camino a brindar un servicio de calidad, para mantener una adecuada satisfacción al cliente y buscar el crecimiento de AUTOSERVICIO OLFER S.A.S.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
ESPECIFICAS:	
1. Seleccionar personal a contratar 2. Supervisar tareas operativas 3. Supervisar instalaciones 4. Brindar una adecuada satisfacción del cliente 5. Supervisión de órdenes de pedidos 6. Supervisión de bodega en cuanto en caducidad de productos. 7. Ejecutar las actividades propias de la empresa y velar que se cumplan los requerimientos de los clientes. 8. Cuidar que se mantengan en seguridad los bienes y valores de la empresa. 9. Mantener la independencia entre las instancias de decisión y las de ejecución. 10. La administración del día a día del negocio. 11. Nombrar y remover a los empleados de la entidad de acuerdo con las normas legales vigentes. 12. Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno de trabajo de la empresa. 13. Demás actividades delegadas por el Jefe inmediato	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SST	
1. Cumplir con los procedimientos y normas de seguridad y salud en el trabajo establecidos por la empresa. 2. Aplicar en sus funciones a la política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo. 3. Hacer uso y mantener en buen estado los elementos de protección personal (EPP) aplicables a los factores de riesgo del cargo con el fin de controlar los riesgos, enfermedades en el lugar de trabajo. 4. Usar y mantener adecuadamente los equipos, herramientas informáticas, herramientas de trabajo, equipos y materiales de trabajo entregadas para el desarrollo de las actividades propias del cargo, y reportar cualquier falla o anomalía. 5. Conocer, identificar y comunicar los peligros, amenazas presentes en los sitios de trabajo, mediante mecanismo de reporte de condiciones y actos inseguros o herramienta de gestión del cambio.	

Procurar el cuidado de su integridad, y suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud al médico en los exámenes ocupacionales que le practiquen o al responsable del SG-SST. Reportar oportunamente al Vigía SST todo acto o condición insegura, incidente, Casi-Accidente, Accidente de trabajo o enfermedad laboral que se presente durante la ejecución de las labores y participar en la investigación de los mismos.

8. Mantener su sitio de trabajo en orden y aseo.

Participar activamente en las actividades planeadas en los programas de prevención ejecutados por la empresa para el control de los riesgos y la disminución de los impactos ambientales.

Asistir y participar activamente de las actividades de capacitación, recreación, cultura y/o deporte que establezca la empresa dentro del SG-SST.

Entender y cumplir dentro de las actividades de su cargo los requisitos legales aplicables en Seguridad, Salud en el Trabajo.

Aplicar el correcto manejo de la gestión de residuos sólidos (identificación, clasificación y disposición final) con el fin de evitar al impacto ambiental y/o a la comunidad.

Participar activamente en las actividades que adelante la Brigada de emergencias para el control y prevención de emergencias, así como cumplir con los procedimientos del plan de emergencias durante simulacros o situaciones reales.

Participar activamente en la mejora continua del sistema de seguridad, salud en el trabajo mediante el reporte, análisis y gestión de las acciones correctivas y/o preventivas que se deriven en el área de trabajo.

15. Realizar las inspecciones de seguridad que le apliquen al cargo para el control de riesgos.

COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO

Estudios:

Bachiller

Experiencia:

15 años

Habilidades:

Ética profesional, Trabajo en equipo, concentración en la tarea, manejo de Office, manejo de imparcialidad, Comunicación asertiva, Liderazgo.

Formación:

N/A

FIRMA JEFE INMEDIATO

FIRMA TRABAJADOR

C.C

C.C

Fecha:

NOMBRE DEL CARGO		CARGO DEL JEFE INMEDIATO
Coordinador operativo		Gerente
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD		
Líder de servicio al cliente, Líder logístico, Cajera, Oficios varios, Operador logístico, Auxiliar de bodega, Domiciliario.		
OBJETIVO DEL CARGO		
Realizar actividades de supervisión de personal, atención adecuada a los clientes y el ingreso de la mercancía y demás.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
ESPECIFICAS:		
1. Realizar actividades de supervisión a las cajas 2. Supervisar el precio de los productos 3. Supervisar la rotación de mercancía 4. Realizar seguimiento a faltantes de productos 5. Realizar una adecuada atención al cliente 6. Surtir los estantes cuando haya la ausencia de productos o cuando se requiera el alistamiento de los productos. 7. Realizar actividades de Cajero 8. Realizar actividades de empacar productos y demás. 9. Demás actividades delegadas por el Jefe inmediato		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SST		
1. Cumplir con los procedimientos y normas de seguridad y salud en el trabajo establecidos por la empresa. 2. Aplicar en sus funciones a la política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo. 3. Hacer uso y mantener en buen estado los elementos de protección personal (EPP) aplicables a los factores de riesgo del cargo con el fin de controlar los riesgos, enfermedades en el lugar de trabajo. 4. Usar y mantener adecuadamente los equipos, herramientas informáticas, herramientas de trabajo, equipos y materiales de trabajo entregadas para el desarrollo de las actividades propias del cargo, y reportar cualquier falla o anomalía. 5. Conocer, identificar y comunicar los peligros, amenazas presentes en los sitios de trabajo, mediante mecanismo de reporte de condiciones y actos inseguros o herramienta de gestión del cambio. 6. Procurar el cuidado de su integridad, y suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud al médico en los exámenes ocupacionales que le practiquen o al responsable del SG-SST. 7. Reportar oportunamente al Vigía SST todo acto o condición insegura, incidente, Casi-Accidente, Accidente de trabajo o enfermedad laboral que se presente durante la ejecución de las labores y participar en la investigación de los mismos. 8. Mantener su sitio de trabajo en orden y aseo.		

9. Participar activamente en las actividades planeadas en los programas de prevención ejecutados por la empresa para el control de los riesgos y la disminución de los impactos ambientales.
10. Asistir y participar activamente de las actividades de capacitación, recreación, cultura y/o deporte que establezca la empresa dentro del SG-SST.
11. Entender y cumplir dentro de las actividades de su cargo los requisitos legales aplicables en Seguridad, Salud en el Trabajo.
12. Aplicar el correcto manejo de la gestión de residuos sólidos (identificación, clasificación y disposición final) con el fin de evitar al impacto ambiental y/o a la comunidad.
13. Participar activamente en las actividades que adelante la Brigada de emergencias para el control y prevención de emergencias, así como cumplir con los procedimientos del plan de emergencias durante simulacros o situaciones reales.
14. Participar activamente en la mejora continua del sistema de seguridad, salud en el trabajo mediante el reporte, análisis y gestión de las acciones correctivas y/o preventivas que se deriven en el área de trabajo.
15. Realizar las inspecciones de seguridad que le apliquen al cargo para el control de riesgos.

COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO

Estudios:

Bachiller

Experiencia:

2 años

Habilidades:

Ética profesional, Trabajo en equipo, concentración en la tarea, manejo de Office, manejo de imparcialidad, Comunicación asertiva, Liderazgo.

Formación:

Servicio al cliente

FIRMA JEFE INMEDIATO

FIRMA TRABAJADOR

C.C

C.C

Fecha:

NOMBRE DEL CARGO		CARGO DEL JEFE INMEDIATO
Líder de servicio al cliente		Coordinador operativo
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD		
Cajera, Oficios varios, Domiciliario.		
OBJETIVO DEL CARGO		
Realizar actividades de supervisión al personal involucrado directamente en la atención al cliente, resolver todas las inquietudes, sugerencias y quejas por parte de los clientes.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
ESPECIFICAS:		
1. Recibir a los clientes 2. Supervisar la atención de las cajeras 3. Dar respuestas a las sugerencias y reclamos de clientes ante cualquier inconveniente 4. Hacer sentir agradable a los clientes 5. Supervisar la facturación en las cajeras 6. Recibir listas de por mayor 7. Verificar descuentos aplicados a facturas de clientes 8. Autorizar prestamos al personal 9. Supervisar el uso del datafono (verificando que se trabaje correctamente) 10. Mantener motivados al personal a cargo (cajeras, oficios varios y domiciliarios) 11. Estar pendiente de darle salida correctamente a útiles del aseo (bolsas y demás) 12. Atender en las cajas al ser necesario 13. Demás actividades delegadas por el Jefe inmediato		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SST		
1. Cumplir con los procedimientos y normas de seguridad y salud en el trabajo establecidos por la empresa. 2. Aplicar en sus funciones a la política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo. 3. Hacer uso y mantener en buen estado los elementos de protección personal (EPP) aplicables a los factores de riesgo del cargo con el fin de controlar los riesgos, enfermedades en el lugar de trabajo. 4. Usar y mantener adecuadamente los equipos, herramientas informáticas, herramientas de trabajo, equipos y materiales de trabajo entregadas para el desarrollo de las actividades propias del cargo, y reportar cualquier falla o anomalía. 5. Conocer, identificar y comunicar los peligros, amenazas presentes en los sitios de trabajo, mediante mecanismo de reporte de condiciones y actos inseguros o herramienta de gestión del cambio. 6. Procurar el cuidado de su integridad, y suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud al médico en los exámenes ocupacionales que le practiquen o al responsable del SG-SST.		

7. Reportar oportunamente al Vigía SST todo acto o condición insegura, incidente, Casi-Accidente, Accidente de trabajo o enfermedad laboral que se presente durante la ejecución de las labores y participar en la investigación de los mismos.
8. Mantener su sitio de trabajo en orden y aseo.
9. Participar activamente en las actividades planeadas en los programas de prevención ejecutados por la empresa para el control de los riesgos y la disminución de los impactos ambientales.
10. Asistir y participar activamente de las actividades de capacitación, recreación, cultura y/o deporte que establezca la empresa dentro del SG-SST.
11. Entender y cumplir dentro de las actividades de su cargo los requisitos legales aplicables en Seguridad, Salud en el Trabajo.
12. Aplicar el correcto manejo de la gestión de residuos sólidos (identificación, clasificación y disposición final) con el fin de evitar al impacto ambiental y/o a la comunidad.
13. Participar activamente en las actividades que adelante la Brigada de emergencias para el control y prevención de emergencias, así como cumplir con los procedimientos del plan de emergencias durante simulacros o situaciones reales.
14. Participar activamente en la mejora continua del sistema de seguridad, salud en el trabajo mediante el reporte, análisis y gestión de las acciones correctivas y/o preventivas que se deriven en el área de trabajo.
15. Realizar las inspecciones de seguridad que le apliquen al cargo para el control de riesgos.

COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO

Estudios:

Bachiller

Experiencia:

Mínimo 2 años

Habilidades:

Ética profesional, Trabajo en equipo, concentración en la tarea, manejo de Office, manejo de imparcialidad, Comunicación asertiva, Liderazgo.

Formación:

Servicio al cliente

FIRMA JEFE INMEDIATO

FIRMA TRABAJADOR

C.C

C.C

Fecha:

NOMBRE DEL CARGO		CARGO DEL JEFE INMEDIATO
Cajera		Líder de servicio al cliente
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD		
Ninguno		
OBJETIVO DEL CARGO		
Realizar operaciones en caja, brindando a clientes y visitantes información oportuna sobre productos, precios y servicios ofrecidos, y empacar los productos.		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
ESPECIFICAS:		
1. Realizar la facturación 2. Realizar el surtido de mercancía 3. Realizar la Verificación de precios 4. Reportar los productos que no aparecen en el sistema 5. Reporte de mercancía averiada 6. Realizar la toma de pedidos personalmente o por medio de llamada 7. Verificar la validez del dinero (revisar de que los billetes no estén falsos) 8. Revisar facturas de despachos por mayor 9. Limpiar el área de trabajo. 10. Verificar la base diaria (dinero). 11. Surtir el cambio, de rollos para la caja, bolsas y otros artículos 12. Registrar los productos proporcionados por el cliente. 13. Empacar los productos. 14. Realizar el cobro total de la factura al cliente. 15. Se le entrega al cliente (la factura y la mercancía debidamente empacada). 16. Realizar las devoluciones de los productos. 17. Realizar el cierre de la caja. 18. Entregar el dinero producto de la venta diaria a la persona encargada. 19. Servicio al cliente. 20. Y demás actividades delegadas por el jefe inmediato		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SST		
1. Cumplir con los procedimientos y normas de seguridad y salud en el trabajo establecidos por la empresa. 2. Aplicar en sus funciones a la política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo. 3. Hacer uso y mantener en buen estado los elementos de protección personal (EPP) aplicables a los factores de riesgo del cargo con el fin de controlar los riesgos, enfermedades en el lugar de trabajo. 4. Usar y mantener adecuadamente los equipos, herramientas informáticas, herramientas de trabajo, equipos y materiales de trabajo entregadas para el desarrollo de las actividades propias del cargo, y reportar cualquier falla o anomalía.		

5. Conocer, identificar y comunicar los peligros, amenazas presentes en los sitios de trabajo, mediante mecanismo de reporte de condiciones y actos inseguros o herramienta de gestión del cambio.
6. Procurar el cuidado de su integridad, y suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud al médico en los exámenes ocupacionales que le practiquen o al responsable del SG-SST.
7. Reportar oportunamente al Vigía SST todo acto o condición insegura, incidente, Casi-Accidente, Accidente de trabajo o enfermedad laboral que se presente durante la ejecución de las labores y participar en la investigación de los mismos.
8. Mantener su sitio de trabajo en orden y aseo.
9. Participar activamente en las actividades planeadas en los programas de prevención ejecutados por la empresa para el control de los riesgos y la disminución de los impactos ambientales.
10. Asistir y participar activamente de las actividades de capacitación, recreación, cultura y/o deporte que establezca la empresa dentro del SG-SST.
11. Entender y cumplir dentro de las actividades de su cargo los requisitos legales aplicables en Seguridad, Salud en el Trabajo.
16. Aplicar el correcto manejo de la gestión de residuos sólidos (identificación, clasificación y disposición final) con el fin de evitar al impacto ambiental y/o a la comunidad.
17. Participar activamente en las actividades que adelante la Brigada de emergencias para el control y prevención de emergencias, así como cumplir con los procedimientos del plan de emergencias durante simulacros o situaciones reales.
18. Participar activamente en la mejora continua del sistema de seguridad, salud en el trabajo mediante el reporte, análisis y gestión de las acciones correctivas y/o preventivas que se deriven en el área de trabajo.
19. Realizar las inspecciones de seguridad que le apliquen al cargo para el control de riesgos.

COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO

Estudios:

Bachiller

Experiencia:

Mínimo 6 meses

Habilidades:

Ética profesional, Trabajo en equipo, concentración en la tarea, manejo de Office, manejo de imparcialidad, Comunicación asertiva, Liderazgo.

Formación:

Servicio al cliente

FIRMA JEFE INMEDIATO

FIRMA TRABAJADOR

C.C

C.C

Fecha:

NOMBRE DEL CARGO	CARGO DEL JEFE INMEDIATO
Oficios varios	Líder de servicio al cliente
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	
Ninguno	
OBJETIVO DEL CARGO	
Realizar actividades de mantenimiento, orden y aseo a las instalaciones para el adecuado desarrollo de las actividades operativas.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
ESPECIFICAS:	
1. Estar pendiente de las plantas eléctricas que no fallen. 2. Lavar los refrigeradores 3. Estar pendiente del orden de pasillos, punteras 4. Manejar caja en caso de ser requerido 5. Reportar mercancía con fallas 6. Cuidar y ordenar la verdura 7. Barrer, trapear, surtir, cambiar de puesto la mercancía y demás 8. Atender a los clientes 9. Estar pendientes de productos faltantes e informar 10. Realizar actividades de domiciliario cuando se requiera 11. Y demás actividades delegadas por el jefe inmediato	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SST	
1. Cumplir con los procedimientos y normas de seguridad y salud en el trabajo establecidos por la empresa. 2. Aplicar en sus funciones a la política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo. 3. Hacer uso y mantener en buen estado los elementos de protección personal (EPP) aplicables a los factores de riesgo del cargo con el fin de controlar los riesgos, enfermedades en el lugar de trabajo. 4. Usar y mantener adecuadamente los equipos, herramientas informáticas, herramientas de trabajo, equipos y materiales de trabajo entregadas para el desarrollo de las actividades propias del cargo, y reportar cualquier falla o anomalía. 5. Conocer, identificar y comunicar los peligros, amenazas presentes en los sitios de trabajo, mediante mecanismo de reporte de condiciones y actos inseguros o herramienta de gestión del cambio. 6. Procurar el cuidado de su integridad, y suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud al médico en los exámenes ocupacionales que le practiquen o al responsable del SG-SST. 12. Reportar oportunamente al Vigía SST todo acto o condición insegura, incidente, Casi-Accidente, Accidente de trabajo o enfermedad laboral que se presente durante la ejecución de las labores y participar en la investigación de los mismos. 13. Mantener su sitio de trabajo en orden y aseo.	

14. Participar activamente en las actividades planeadas en los programas de prevención ejecutados por la empresa para el control de los riesgos y la disminución de los impactos ambientales.
15. Asistir y participar activamente de las actividades de capacitación, recreación, cultura y/o deporte que establezca la empresa dentro del SG-SST.
16. Entender y cumplir dentro de las actividades de su cargo los requisitos legales aplicables en Seguridad, Salud en el Trabajo.
20. Aplicar el correcto manejo de la gestión de residuos sólidos (identificación, clasificación y disposición final) con el fin de evitar al impacto ambiental y/o a la comunidad.
21. Participar activamente en las actividades que adelanta la Brigada de emergencias para el control y prevención de emergencias, así como cumplir con los procedimientos del plan de emergencias durante simulacros o situaciones reales.
22. Participar activamente en la mejora continua del sistema de seguridad, salud en el trabajo mediante el reporte, análisis y gestión de las acciones correctivas y/o preventivas que se deriven en el área de trabajo.
23. Realizar las inspecciones de seguridad que le apliquen al cargo para el control de riesgos.

COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO

Estudios:

Primaria

Experiencia:

Mínimo 1 año en cargos similares

Habilidades:

Ética profesional, Trabajo en equipo, concentración en la tarea, manejo de Office, manejo de imparcialidad, Comunicación asertiva, Liderazgo.

Formación:

Servicio al cliente

FIRMA JEFE INMEDIATO

FIRMA TRABAJADOR

C.C

C.C

Fecha:

NOMBRE DEL CARGO	CARGO DEL JEFE INMEDIATO
Domiciliario	Líder de servicio al cliente
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	
Ninguno	
OBJETIVO DEL CARGO	
Entregar con puntualidad los domicilios de los clientes, brindando un servicio de calidad para mantener una adecuada satisfacción de los clientes	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
ESPECIFICAS:	
1. Estar pendiente de la verdura 2. Estar pendiente de domicilios 3. Realizar el aseo a las áreas de trabajo 4. Realizar los domicilios solicitados por los clientes 5. Brindar una adecuada atención a los clientes 6. Reportar alguna inconformidad o sugerencia por parte del cliente al Líder de servicio al cliente 7. Verificar el domicilio para corroborar de que vayan la totalidad de los productos solicitado por el cliente 8. Y demás actividades delegadas por el jefe inmediato	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SST	
1. Cumplir con los procedimientos y normas de seguridad y salud en el trabajo establecidos por la empresa. 2. Aplicar en sus funciones a la política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo. 3. Hacer uso y mantener en buen estado los elementos de protección personal (EPP) aplicables a los factores de riesgo del cargo con el fin de controlar los riesgos, enfermedades en el lugar de trabajo. 4. Usar y mantener adecuadamente los equipos, herramientas informáticas, herramientas de trabajo, equipos y materiales de trabajo entregadas para el desarrollo de las actividades propias del cargo, y reportar cualquier falla o anomalía. 5. Conocer, identificar y comunicar los peligros, amenazas presentes en los sitios de trabajo, mediante mecanismo de reporte de condiciones y actos inseguros o herramienta de gestión del cambio. 6. Procurar el cuidado de su integridad, y suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud al médico en los exámenes ocupacionales que le practiquen o al responsable del SG-SST. 7. Reportar oportunamente al Vigía SST todo acto o condición insegura, incidente, Casi-Accidente, Accidente de trabajo o enfermedad laboral que se presente durante la ejecución de las labores y participar en la investigación de los mismos. 8. Mantener su sitio de trabajo en orden y aseo. 9. Participar activamente en las actividades planeadas en los programas de prevención ejecutados por la empresa para el control de los riesgos y la disminución de los impactos ambientales.	

10. Asistir y participar activamente de las actividades de capacitación, recreación, cultura y/o deporte que establezca la empresa dentro del SG-SST.
11. Entender y cumplir dentro de las actividades de su cargo los requisitos legales aplicables en Seguridad, Salud en el Trabajo.
12. Aplicar el correcto manejo de la gestión de residuos sólidos (identificación, clasificación y disposición final) con el fin de evitar al impacto ambiental y/o a la comunidad.
13. Participar activamente en las actividades que adelanta la Brigada de emergencias para el control y prevención de emergencias, así como cumplir con los procedimientos del plan de emergencias durante simulacros o situaciones reales.
14. Participar activamente en la mejora continua del sistema de seguridad, salud en el trabajo mediante el reporte, análisis y gestión de las acciones correctivas y/o preventivas que se deriven en el área de trabajo.
15. Realizar las inspecciones de seguridad que le apliquen al cargo para el control de riesgos.

COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO

Estudios:

Primaria

Experiencia:

Mínimo 1 año en cargos similares

Habilidades:

Ética profesional, Trabajo en equipo, concentración en la tarea, manejo de Office, manejo de imparcialidad, Comunicación asertiva, Liderazgo.

Formación:

Licencia C2

FIRMA JEFE INMEDIATO

FIRMA TRABAJADOR

C.C

C.C

Fecha:

NOMBRE DEL CARGO		CARGO DEL JEFE INMEDIATO
Líder logístico		Coordinador operativo
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD		
Operador logístico		
OBJETIVO DEL CARGO		
Planear y ejecutar todo lo relacionado con el buen funcionamiento del establecimiento en cuanto a mercancía		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
ESPECIFICAS:		
1. Recibir mercancía 2. Supervisar salida de mercancía 3. Estar pendiente de faltantes 4. Estar pendiente de personal operativo (Auxiliar de bodega) 5. Estar pendientes de cambio y averías de productos 6. Revisar el estado de caducidad de los productos 7. Realizar de promedio de los precios de la mercancía en bodega 8. Recibir el dinero de las cajas producto de las ventas diarias 9. Realizar pago menores a proveedores 10. Alimentar el inventario al sistema 11. Realizar las entradas de la mercancía al sistema contable 12. Y demás actividades delegadas por el jefe inmediato		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SST		
1. Cumplir con los procedimientos y normas de seguridad y salud en el trabajo establecidos por la empresa. 2. Aplicar en sus funciones a la política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo. 3. Hacer uso y mantener en buen estado los elementos de protección personal (EPP) aplicables a los factores de riesgo del cargo con el fin de controlar los riesgos, enfermedades en el lugar de trabajo. 4. Usar y mantener adecuadamente los equipos, herramientas informáticas, herramientas de trabajo, equipos y materiales de trabajo entregadas para el desarrollo de las actividades propias del cargo, y reportar cualquier falla o anomalía. 5. Conocer, identificar y comunicar los peligros, amenazas presentes en los sitios de trabajo, mediante mecanismo de reporte de condiciones y actos inseguros o herramienta de gestión del cambio. 6. Procurar el cuidado de su integridad, y suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud al médico en los exámenes ocupacionales que le practiquen o al responsable del SG-SST. 7. Reportar oportunamente al Vigía SST todo acto o condición insegura, incidente, Casi-Accidente, Accidente de trabajo o enfermedad laboral que se presente durante la ejecución de las labores y participar en la investigación de los mismos.		

8. Mantener su sitio de trabajo en orden y aseo.
9. Participar activamente en las actividades planeadas en los programas de prevención ejecutados por la empresa para el control de los riesgos y la disminución de los impactos ambientales.
10. Asistir y participar activamente de las actividades de capacitación, recreación, cultura y/o deporte que establezca la empresa dentro del SG-SST.
11. Entender y cumplir dentro de las actividades de su cargo los requisitos legales aplicables en Seguridad, Salud en el Trabajo.
12. Aplicar el correcto manejo de la gestión de residuos sólidos (identificación, clasificación y disposición final) con el fin de evitar al impacto ambiental y/o a la comunidad.
13. Participar activamente en las actividades que adelanta la Brigada de emergencias para el control y prevención de emergencias, así como cumplir con los procedimientos del plan de emergencias durante simulacros o situaciones reales.
14. Participar activamente en la mejora continua del sistema de seguridad, salud en el trabajo mediante el reporte, análisis y gestión de las acciones correctivas y/o preventivas que se deriven en el área de trabajo.
15. Realizar las inspecciones de seguridad que le apliquen al cargo para el control de riesgos.

COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO

Estudios:

Bachiller

Experiencia:

Mínimo 1 año en cargos similares

Habilidades:

Ética profesional, Trabajo en equipo, concentración en la tarea, manejo de Office, manejo de imparcialidad, Comunicación asertiva, Liderazgo.

Formación:

Servicio al cliente

FIRMA JEFE INMEDIATO

FIRMA TRABAJADOR

C.C

C.C

Fecha:

NOMBRE DEL CARGO		CARGO DEL JEFE INMEDIATO
Operador logístico		Líder logístico
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD		
Ninguno		
OBJETIVO DEL CARGO		
Surtir, organizar, limpiar y verificar la mercancía en cada una de las áreas		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
ESPECIFICAS:		
1. Reportar productos vencidos y averiados 2. Rotación de mercancía 3. Traslado de mercancía de bodega al local 4. Verificación de precios 5. Aseo en el local 6. Limpieza de mercancía 7. Empacadores 8. Atención al cliente 9. Seleccionar y surtir los productos faltantes de las góndolas. 10. Verificar la fecha de vencimiento y el estado de la mercancía. 11. Limpiar los productos y góndolas de las áreas. 12. Verificar, actualizar y colocar los precios de los productos en las góndolas. 13. Colaborar con el alistamiento de los productos vendidos al por mayor. 14. Solicitar a la bodega principal los productos faltantes. 15. Realizar lista de productos Faltantes en Góndolas. 16. Ayudar con el empaque de productos en cajas. 17. Atender las inquietudes o necesidades de los clientes en referencia a productos. 18. Ordenar y mantener en buen estado la bodega. 19. Y demás actividades delegadas por el jefe inmediato		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SST		
1. Cumplir con los procedimientos y normas de seguridad y salud en el trabajo establecidos por la empresa. 2. Aplicar en sus funciones a la política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo. 3. Hacer uso y mantener en buen estado los elementos de protección personal (EPP) aplicables a los factores de riesgo del cargo con el fin de controlar los riesgos, enfermedades en el lugar de trabajo. 4. Usar y mantener adecuadamente los equipos, herramientas informáticas, herramientas de trabajo, equipos y materiales de trabajo entregadas para el desarrollo de las actividades propias del cargo, y reportar cualquier falla o anomalía. 5. Conocer, identificar y comunicar los peligros, amenazas presentes en los sitios de trabajo, mediante mecanismo de reporte de condiciones y actos inseguros o herramienta de gestión del cambio.		

6. Procurar el cuidado de su integridad, y suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud al médico en los exámenes ocupacionales que le practiquen o al responsable del SG-SST.
7. Reportar oportunamente al Vigía SST todo acto o condición insegura, incidente, Casi-Accidente, Accidente de trabajo o enfermedad laboral que se presente durante la ejecución de las labores y participar en la investigación de los mismos.
8. Mantener su sitio de trabajo en orden y aseo.
9. Participar activamente en las actividades planeadas en los programas de prevención ejecutados por la empresa para el control de los riesgos y la disminución de los impactos ambientales.
10. Asistir y participar activamente de las actividades de capacitación, recreación, cultura y/o deporte que establezca la empresa dentro del SG-SST.
11. Entender y cumplir dentro de las actividades de su cargo los requisitos legales aplicables en Seguridad, Salud en el Trabajo.
12. Aplicar el correcto manejo de la gestión de residuos sólidos (identificación, clasificación y disposición final) con el fin de evitar al impacto ambiental y/o a la comunidad.
13. Participar activamente en las actividades que adelante la Brigada de emergencias para el control y prevención de emergencias, así como cumplir con los procedimientos del plan de emergencias durante simulacros o situaciones reales.
14. Participar activamente en la mejora continua del sistema de seguridad, salud en el trabajo mediante el reporte, análisis y gestión de las acciones correctivas y/o preventivas que se deriven en el área de trabajo.
15. Realizar las inspecciones de seguridad que le apliquen al cargo para el control de riesgos.

COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO

Estudios:

Primaria

Experiencia:

Mínimo 6 meses en cargos similares

Habilidades:

Ética profesional, Trabajo en equipo, concentración en la tarea, manejo de Office, manejo de imparcialidad, Comunicación asertiva, Liderazgo.

Formación:

N/A

FIRMA JEFE INMEDIATO

FIRMA TRABAJADOR

C.C

C.C

Fecha:

NOMBRE DEL CARGO		CARGO DEL JEFE INMEDIATO
Auxiliar de bodega		Coordinador operativo
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD		
Ninguno		
OBJETIVO DEL CARGO		
Surtir, organizar, limpiar y verificar la mercancía en cada una de las áreas		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
ESPECIFICAS:		
1. Asear y organizar la bodega 2. Recibir mercancía de los proveedores 3. Llevar mercancía al punto del surtido 4. Despacho de lista al cliente por mayor 5. Estar pendiente de rotación de la mercancía 6. Revisar que la mercancía no llegue averiada 7. Recibir y almacenar la mercancía en la bodega principal. 8. Verificar la cantidad, fecha de vencimiento y estado de la mercancía. 9. Despachar los pedidos solicitados por parte de clientes 10. Verificar el pedido solicitado (cantidad, estado, referencia). 11. Realizar el control de la mercancía que sale de la bodega. 12. Mantener el orden y limpieza en la bodega. 13. Informar la inexistencia de los productos al Gerente. 14. Y demás actividades delegadas por el jefe inmediato		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SST		
1. Cumplir con los procedimientos y normas de seguridad y salud en el trabajo establecidos por la empresa. 2. Aplicar en sus funciones a la política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo. 3. Hacer uso y mantener en buen estado los elementos de protección personal (EPP) aplicables a los factores de riesgo del cargo con el fin de controlar los riesgos, enfermedades en el lugar de trabajo. 4. Usar y mantener adecuadamente los equipos, herramientas informáticas, herramientas de trabajo, equipos y materiales de trabajo entregadas para el desarrollo de las actividades propias del cargo, y reportar cualquier falla o anomalía. 5. Conocer, identificar y comunicar los peligros, amenazas presentes en los sitios de trabajo, mediante mecanismo de reporte de condiciones y actos inseguros o herramienta de gestión del cambio. 6. Procurar el cuidado de su integridad, y suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud al médico en los exámenes ocupacionales que le practiquen o al responsable del SG-SST.		

7. Reportar oportunamente al Vigía SST todo acto o condición insegura, incidente, Casi-Accidente, Accidente de trabajo o enfermedad laboral que se presente durante la ejecución de las labores y participar en la investigación de los mismos.
8. Mantener su sitio de trabajo en orden y aseo.
9. Participar activamente en las actividades planeadas en los programas de prevención ejecutados por la empresa para el control de los riesgos y la disminución de los impactos ambientales.
10. Asistir y participar activamente de las actividades de capacitación, recreación, cultura y/o deporte que establezca la empresa dentro del SG-SST.
11. Entender y cumplir dentro de las actividades de su cargo los requisitos legales aplicables en Seguridad, Salud en el Trabajo.
12. Aplicar el correcto manejo de la gestión de residuos sólidos (identificación, clasificación y disposición final) con el fin de evitar al impacto ambiental y/o a la comunidad.
13. Participar activamente en las actividades que adelante la Brigada de emergencias para el control y prevención de emergencias, así como cumplir con los procedimientos del plan de emergencias durante simulacros o situaciones reales.
14. Participar activamente en la mejora continua del sistema de seguridad, salud en el trabajo mediante el reporte, análisis y gestión de las acciones correctivas y/o preventivas que se deriven en el área de trabajo.
15. Realizar las inspecciones de seguridad que le apliquen al cargo para el control de riesgos.

COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO

Estudios:

Primaria

Experiencia:

Mínimo 6 meses en cargos similares

Habilidades:

Ética profesional, Trabajo en equipo, concentración en la tarea, manejo de Office, manejo de imparcialidad, Comunicación asertiva, Liderazgo.

Formación:

Servicio al cliente

FIRMA JEFE INMEDIATO

FIRMA TRABAJADOR

C.C

C.C

Fecha:

NOMBRE DEL CARGO	CARGO DEL JEFE INMEDIATO
Auxiliar contable	Gerente, Subgerente
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	
Ninguno	
OBJETIVO DEL CARGO	
Realizar la digitación correcta y oportuna de la información financiera en el sistema Contable.	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	
ESPECIFICAS:	
1. Tener al día la contabilidad, pagos, créditos, proveedores 2. Recibir facturas para trámite de aceptación de pago. 3. Elaborar autorización de pagos, comprobantes de egreso, recibos de caja y cheques. 4. Elaborar documentos, certificaciones de empleados y clientes. 5. Causar facturas de proveedores. 6. Llevar el registro de cartera de proveedores y clientes. 7. Organizar, llevar y custodiar el archivo y documentos de la parte financiera. 8. Realizar las afiliaciones de las nuevas vinculaciones laborales a las E.P.S, A.F.P y A.R.L. 9. Generar el pago de la nómina listar y entregar el volante de pago, generar y hacer firmar la nómina. 10. Registrar contablemente la transferencia electrónica, efectivo o por medio de cheques el pago a empleados, proveedores y realizar el egreso. 11. Realizar el pago de seguridad social y parafiscal de administrativos 12. Atender con diligencia y respeto los requerimientos de los proveedores y clientes. 13. Responder por el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas. 14. Realizar pagos de servicios públicos (Energía, Agua, Teléfono, celular entre otros). 15. Llevar control de la caja menor. 16. Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por la Gerencia. 17. Y demás actividades delegadas por el jefe inmediato	
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SST	
1. Cumplir con los procedimientos y normas de seguridad y salud en el trabajo establecidos por la empresa. 2. Aplicar en sus funciones a la política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo. 3. Hacer uso y mantener en buen estado los elementos de protección personal (EPP) aplicables a los factores de riesgo del cargo con el fin de controlar los riesgos, enfermedades en el lugar de trabajo. 4. Usar y mantener adecuadamente los equipos, herramientas informáticas, herramientas de trabajo, equipos y materiales de trabajo entregadas para el desarrollo de las actividades propias del cargo, y reportar cualquier falla o anomalía. 5. Conocer, identificar y comunicar los peligros, amenazas presentes en los sitios de trabajo, mediante mecanismo de reporte de condiciones y actos inseguros o herramienta de gestión del cambio.	

6. Procurar el cuidado de su integridad, y suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud al médico en los exámenes ocupacionales que le practiquen o al responsable del SG-SST.
7. Reportar oportunamente al Vigía SST todo acto o condición insegura, incidente, Casi-Accidente, Accidente de trabajo o enfermedad laboral que se presente durante la ejecución de las labores y participar en la investigación de los mismos.
8. Mantener su sitio de trabajo en orden y aseo.
9. Participar activamente en las actividades planeadas en los programas de prevención ejecutados por la empresa para el control de los riesgos y la disminución de los impactos ambientales.
10. Asistir y participar activamente de las actividades de capacitación, recreación, cultura y/o deporte que establezca la empresa dentro del SG-SST.
11. Entender y cumplir dentro de las actividades de su cargo los requisitos legales aplicables en Seguridad, Salud en el Trabajo.
12. Aplicar el correcto manejo de la gestión de residuos sólidos (identificación, clasificación y disposición final) con el fin de evitar al impacto ambiental y/o a la comunidad.
13. Participar activamente en las actividades que adelante la Brigada de emergencias para el control y prevención de emergencias, así como cumplir con los procedimientos del plan de emergencias durante simulacros o situaciones reales.
14. Participar activamente en la mejora continua del sistema de seguridad, salud en el trabajo mediante el reporte, análisis y gestión de las acciones correctivas y/o preventivas que se deriven en el área de trabajo.
15. Realizar las inspecciones de seguridad que le apliquen al cargo para el control de riesgos.

COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO

Estudios:

Técnico en contabilidad o áreas similares

Experiencia:

Mínimo 1 año en cargos similares

Habilidades:

Ética profesional, Trabajo en equipo, concentración en la tarea, manejo de Office, manejo de imparcialidad, Comunicación asertiva, Liderazgo.

Formación:

Servicio al cliente

Manejo de software contable

FIRMA JEFE INMEDIATO

FIRMA TRABAJADOR

C.C

C.C

Fecha:

NOMBRE DEL CARGO		CARGO DEL JEFE INMEDIATO
Conductor		Gerente, Subgerente
CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD		
Ninguno		
OBJETIVO DEL CARGO		
Realizar una actividad misional de la empresa, para llegar a mas hogares de nuestra localidad, Manejar la turbo y descargar mercancía		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
ESPECIFICAS:		
1. Cargar el carro 2. Entregar mercancía 3. Hacer la entrega de pedido en los otros pueblos 4. Recibir el dinero por la entrega de la mercancía 5. Mantener en orden el puesto de trabajo		
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES SST		
1. Cumplir con los procedimientos y normas de seguridad y salud en el trabajo establecidos por la empresa 2. Aplicar en sus funciones a la política y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo. 3. Hacer uso y mantener en buen estado los elementos de protección personal (EPP) aplicables a los factores de riesgo del cargo con el fin de controlar los riesgos, enfermedades en el lugar de trabajo. 4. Usar y mantener adecuadamente los equipos, herramientas informáticas, herramientas de trabajo, equipos y materiales de trabajo entregadas para el desarrollo de las actividades propias del cargo, y reportar cualquier falla o anomalía. 5. Conocer, identificar y comunicar los peligros, amenazas presentes en los sitios de trabajo, mediante mecanismo de reporte de condiciones y actos inseguros o herramienta de gestión del cambio. 6. Procurar el cuidado de su integridad, y suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud al médico en los exámenes ocupacionales que le practiquen o al responsable del SG-SST. 7. Reportar oportunamente al Vigía SST todo acto o condición insegura, incidente, Casi-Accidente, Accidente de trabajo o enfermedad laboral que se presente durante la ejecución de las labores y participar en la investigación de los mismos. 8. Mantener su sitio de trabajo en orden y aseo. 9. Participar activamente en las actividades planeadas en los programas de prevención ejecutados por la empresa para el control de los riesgos y la disminución de los impactos ambientales. 10. Asistir y participar activamente de las actividades de capacitación, recreación, cultura y/o deporte que establezca la empresa dentro del SG-SST. 11. Entender y cumplir dentro de las actividades de su cargo los requisitos legales aplicables en Seguridad, Salud en el Trabajo.		

12. Aplicar el correcto manejo de la gestión de residuos sólidos (identificación, clasificación y disposición final) con el fin de evitar al impacto ambiental y/o a la comunidad.
13. Participar activamente en las actividades que adelante la Brigada de emergencias para el control y prevención de emergencias, así como cumplir con los procedimientos del plan de emergencias durante simulacros o situaciones reales.
14. Participar activamente en la mejora continua del sistema de seguridad, salud en el trabajo mediante el reporte, análisis y gestión de las acciones correctivas y/o preventivas que se deriven en el área de trabajo.
15. Realizar las inspecciones de seguridad que le apliquen al cargo para el control de riesgos.

COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL CARGO

Estudios:

N.A

Experiencia:

Mínimo 1 año en cargos similares

Habilidades:

Ética profesional, Trabajo en equipo, concentración en la tarea, manejo de imparcialidad, Comunicación asertiva, Liderazgo.

Formación:

Servicio al cliente

Manejo de software contable

FIRMA JEFE INMEDIATO
FIRMA TRABAJADOR
C.C
C.C
Fecha: