



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

**Propuesta de mejora para el enfoque de Talento Humano en la empresa John Jairo
Martínez Gutiérrez/ Comercializadora Sprint**

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Empresariales
Administración de Empresas

Elsy Victoria Martínez Sánchez.
Tutor Jorge Iván Puerta Jaramillo.
Opción de grado Práctica Empresarial
2025

Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios por guiarme por el camino de la sabiduría, inteligencia y el esfuerzo para culminar con éxito una etapa más de mi vida y poder servir a la sociedad con mis conocimientos para mejorar de alguna forma el país.

A mis padres y hermanos que con su apoyo incondicional me han enseñado que siempre se logra lo que uno se propone y que los sueños si se cumplen.

A mi prima Paula que es una hermana en mi vida, y has sabido impulsarme a ser mejor persona, y la que me apoyó y ayudó en muchas cosas de mi carrera.

A mi novio que fue pilar importante en este proceso ya que ayudó con la motivación diaria y el que me impulsó a luchar para lograr lo que poco a poco voy logrando, un apoyo incondicional

A mis profesores de la universidad y en especial al profe Jorge Iván Puerta que fue un gran mentor que me enseñó y me ayudó de manera muy elocuente a mejorar muchos aspectos profesionales de mi vida.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Palabras clave.....	4
Problemática abordada en la práctica o pasantía	5
Importancia de la gestión del talento humano en las organizaciones	6
La estructura organizacional y sus componentes.....	7
Objetivos.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos específicos	8
Metodología	9
Resultados.....	11
Organigrama	29

Resumen

Desde los inicios de la teoría humanista de la administración con Elton Mayo y Kurt Lewin y hasta nuestros tiempos, ha quedado claro que el factor determinante del éxito o el fracaso de una organización es el factor humano. Somos las personas, apalancadas en otros recursos y en una serie de herramientas y estrategias, quienes marcamos el rumbo de una organización. Es por eso que todas las organizaciones, indiferente de su tamaño o el sector de la economía al que pertenezcan, deben diseñar una estructura organizacional en la que se observe con claridad aspectos como la división del trabajo, las líneas de autoridad y la unidad de mando, entre otras. Es necesario que la empresa cuente con un organigrama funcional, un manual de funciones y un manual de procesos y procedimientos, herramientas que general claridad en lo que respecta a la gestión del talento humano y orientan el rumbo de la organización.

El presente documento es el resultado del trabajo de grado en la línea validación de funciones o práctica empresarial, está orientado a definir una propuesta que permita la creación de un modelo de gestión del talento humano en una empresa específica ubicada en la ciudad de Armenia Quindío.

En el documento inicialmente se abordan elementos teóricos y conceptuales relacionados con la gestión del talento humano en las organizaciones, abordando conceptos de la teoría humanista de la administración y su importancia en el éxito de la organización. Luego se hace un análisis de la situación actual de la empresa, y finalmente se presenta la propuesta para el modelo estructural en gestión del talento humano.

Palabras clave

Talento humano, liderazgo, motivación, organización, control.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

La empresa John Jairo Martínez Gutiérrez / Comercializadora Sprint, ubicada en Armenia, Quindío, Colombia, en la CRA 18 # 10-25, Local 2, fue creada en el año 2012, es una empresa cuyo objeto comercial es la venta y distribución de llantas, lubricantes, pastillas y cadenas para motocicletas, son importadores de los productos anteriormente mencionados.

La compañía cuenta en la actualidad con un total de 27 empleados, distribuidos de la siguiente manera:

1. Gerente Administrativo

2. Gerente Comercial

3. Área de atención al cliente

Administrador de punto de venta

Técnico instalador

3 Telemercaderistas

5 Asesores comerciales externos

Analista comercial

4. Área de logística

Jefe de bodega

Conductor/

2 Auxiliares de bodega

5. Área de mercadeo y marketing

Director de mercadeo

Líder de marketing

Profesional de calidad

6. Área administrativa

Líder de facturación

Líder de cartera

Contadora mayor

Contadora junior

Auxiliar contable

7. Servicios generales

1 Auxiliar de servicios generales

A partir de la distribución anteriormente mencionada, se puede evidenciar que la empresa cuenta con un número significativo de empleados, pero al realizar la revisión documental en lo relacionado con el proceso de talento humano, se observa que no cuenta con un departamento específico para la gestión del talento humano, lo que genera incertidumbre en cuanto a la asignación de responsabilidades y funciones y en lo que respecta a las líneas de autoridad y unidad de mando, aunque verbalmente se puede identificar quién es el jefe en cada área, no existen documentos que así lo acrediten. Esta situación refleja la ausencia de una estructura organizacional formalmente definida.

Además, se verificó que la empresa carece de un manual de funciones y de un manual de procesos y procedimientos, y no dispone de un proceso estandarizado para la contratación, vinculación y permanencia de los empleados, lo que evidencia la necesidad de establecer mecanismos formales para la gestión del talento humano y la mejora de los procesos internos.

Importancia de la gestión del talento humano en las organizaciones

En la actualidad, las empresas buscan reclutar y retener personal motivado, ya que esto contribuye a una mayor eficiencia y a la generación de resultados óptimos. De igual manera, la innovación desempeña un papel crucial en la capacidad de las organizaciones para desarrollar nuevas ideas y proponer soluciones creativas ante los desafíos que enfrentan.

Asimismo, el talento humano tiene un impacto directo en el clima laboral, lo que, a su vez, influye positivamente en la satisfacción y retención de los colaboradores.

Finalmente, invertir en el talento humano no solo es fundamental para la competitividad de la empresa, sino también para su sostenibilidad a largo plazo, al garantizar un equipo de trabajo capacitado, motivado y comprometido con los objetivos organizacionales.

La estructura organizacional y sus componentes

Es un sistema y un modelo por medio del cual la organización distribuye su personal de manera que pueda cumplir sus funciones y pueda alcanzar las metas y los objetivos propuestos. En la estructura organizacional se debe tener claridad en cuanto a las necesidades y requerimientos que tiene la organización en materia de trabajadores, teniendo en cuenta aspectos como la carga laboral, perfil, conocimientos, experiencia, entre otros.

La estructura organizacional permite distribuir las actividades de manera equitativa, permite identificar y definir las relaciones jerárquicas y de autoridad y permite un flujo adecuado de información entre los integrantes de la organización, y entre estos y agentes externos con algún tipo de interés en la empresa como clientes y proveedores.

La estructura organizacional es el sistema mediante el cual se ordenan y dirigen los diferentes componentes de una organización para alcanzar los objetivos propuestos. Este sistema puede incluir normas, funciones y responsabilidades.

Al alinear y relacionar las partes de una organización, la estructura organizacional permite que los grupos trabajen juntos dentro de sus funciones individuales y determina cómo fluye la información entre los niveles de la empresa para que esta pueda alcanzar su máximo rendimiento. (Narvaez, 2025).

Objetivos.

Objetivo General

Proponer un modelo organizacional, estructura y gestión del talento humano en la empresa John Jairo Martínez Gutiérrez/ Comercializadora Sprint de Armenia Quindío.

Objetivos específicos

- Analizar los cargos actualmente existentes en la empresa
- Agrupar los cargos según las áreas funcionales correspondientes.
- Proponer un modelo de diseño organizacional que optimice la estructura y distribución de roles dentro de la empresa.

Metodología

Este proceso corresponde a un ejercicio denominado validación de funciones, el cual se aplica cuando un estudiante desempeña labores en una empresa y lleva a cabo un ejercicio práctico desde una perspectiva administrativa. Dicho ejercicio puede ser utilizado como base para desarrollar esta opción como proyecto de grado, permitiendo la integración de conocimientos teóricos con la experiencia práctica adquirida en el entorno laboral.

El modelo laboral implementado en la empresa es presencial y a tiempo completo. La jornada laboral se distribuye de lunes a viernes, en un horario de 7:45 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., mientras que los sábados el horario es de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

La estructura organizacional de la empresa es jerárquica, ya que las áreas administrativas reportan directamente a la gerente administrativa y el área comercial a la gerente comercial. Sin embargo, la distribución de los jefes inmediatos dentro de cada área aún no está claramente definida ni formalmente estipulada.

Es importante señalar que la empresa no cuenta con un departamento de Recursos Humanos formalmente establecido. Sin embargo, las funciones típicamente asociadas a esta área son asumidas de manera informal por otros cargos dentro de la organización, lo que genera una sobrecarga de responsabilidades en dichos puestos. Esta situación resalta la necesidad de implementar un modelo de estructura organizacional claramente definido, que permita distribuir de manera equitativa las funciones y responsabilidades, optimizando los recursos humanos y mejorando la eficiencia operativa de la empresa.

En el componente de desarrollo metodológico, surge la siguiente pregunta de investigación u objeto de estudio dentro del marco del ejercicio académico: ¿Cómo optimizar las condiciones del talento humano, la estructura organizacional y los procesos de mejora continua en la empresa John Jairo Martínez Gutiérrez / Comercializadora Sprint?

Es fundamental que cada empresa cuente con un organigrama claramente definido. La importancia de esta herramienta durante la formación académica en la universidad facilita la comprensión de la estructura organizativa y la asignación precisa de responsabilidades. Al momento de implementarlo, es crucial tener claridad sobre la distribución de los cargos y las funciones de cada puesto.

En el caso de la empresa Sprint, la falta de personal adecuado encargado de mantener actualizada la información relacionada con los eventos y sucesos internos ha dificultado un manejo efectivo de las diferentes áreas. Esto impide la correcta administración de los procesos y la toma de decisiones.

Con fundamento en las teorías de la gestión del talento humano y teoría organizacional. Y teniendo en cuenta que el objetivo general de este trabajo es proponer un modelo organizacional para la empresa, la primera actividad a realizar será un diagnóstico y análisis a cada uno de los puestos de trabajo, utilizando herramientas como entrevista a los trabajadores y observación de rutinas diarias, la información será plasmada en uno formato definido para tal fin. Partiendo de esta información se definirá la estructura organizacional, se propone un organigrama piramidal ya que, al ser una empresa pequeña, este modelo permite ejercer un mayor control por parte de la gerencia administrativa. Luego se dejarán definidos los lineamientos para la elaboración de un manual de funciones y un manual de procesos y procedimientos acordes a las necesidades de la empresa. Finalmente se propondrá la implementación de un sistema de gestión de calidad fundamentado en la norma NTC 6001, para micros y pequeñas empresas.

Resultados.

Para dar cumplimiento al primer objetivo y poder iniciar la propuesta de mejorar el proceso de talento humano en la empresa, se realizó un estudio a los diferentes cargos con los que cuenta en la actualidad, para ello se diseñó un formato y se entregó a algunos trabajadores para que diligenciaran la información requerida. Se realizó igualmente un proceso de observación de actividades en cada uno de los cargos y de manera informal se dialogó con algunos trabajadores sobre las actividades que realizan, su proceso de vinculación, su nivel de motivación y su compromiso con los objetivos de la organización.

Al revisar tanto las encuestas como los comportamientos observados, se puede establecer que los trabajadores conocen sus funciones, identifican las líneas jerárquicas de la empresa y el proceso de unidad de mando, todos saben a qué funcionario deben responder por sus actividades y tienen claridad en el proceso administrativo. El problema radica en que a pesar de que los trabajadores tengan claras sus funciones y responsabilidades, estas no están plasmadas y definidas en un documento, no se cuenta con organigrama, tampoco con un manual de funciones y no existe un manual de procesos y procedimientos, elementos necesarios para el desarrollo de la administración de personal y la gestión del talento humano.

A continuación, se anexan los formatos diligenciados sobre el análisis de cargos, elaborados por los propios trabajadores.

10

**JOHN JAIRO MARTÍNEZ GUTIÉRREZ/ COMERCIALIZADORA SPRINT
ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO**

NOMBRE DEL CARGO	Gerente Administrativo
DEPENDENCIA	Administrativa
JEFE INMEDIATO	Gerente General

PERFIL LABORAL	
REQUISITOS DE INGRESO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Graduada en Adm de empresas, negocios internacionales
EXPERIENCIA LABORAL	Mínimo 3 años en área administrativa

FUNCIONES	
ACTIVIDADES PROPIAS DE ESTE CARGO	
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar y supervisar presupuestos para las diferentes áreas de la empresa, asegurando la correcta asignación de recursos y el control de gastos.• Controlar y optimizar los flujos de efectivo (ingresos y egresos), asegurando que la empresa tenga liquidez para cubrir sus necesidades operativas.• Supervisar la contabilidad general y asegurar que las transacciones financieras se registren correctamente, cumpliendo con los principios contables y las regulaciones fiscales.• Controlar el inventario de llantas y lubricantes, asegurando que siempre haya stock suficiente para satisfacer la demanda de los clientes sin generar exceso de inventario que incremente costos.• Coordinar con los departamentos de compras y ventas para asegurar que los productos estén disponibles a tiempo y en las cantidades adecuadas.• Supervisar el almacenaje y la distribución de productos, garantizando que se cumplan con las normativas de seguridad y calidad.	

- Coordinar y supervisar el reclutamiento, selección, y capacitación de personal administrativo, de ventas, y de almacén
- Gestionar las relaciones con proveedores de llantas y lubricantes, negociando precios y condiciones de compra.
- Asegurar que la empresa cumpla con todas las normativas fiscales, laborales y comerciales locales e internacionales relacionadas con la venta de llantas y lubricantes para motos.

NOMBRE DEL CARGO	Gerente Comercial
DEPENDENCIA	Comercial
JEFE INMEDIATO	Gerente General

PERFIL LABORAL	
REQUISITOS DE INGRESO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Profesional en Administración de negocios o áreas comerciales
EXPERIENCIA LABORAL	De 2 a 4 años

FUNCIONES	
ACTIVIDADES PROPIAS DE ESTE CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y ejecutar estrategias de ventas que permitan aumentar la cuota de mercado de las llantas y lubricantes para motos. • Definir objetivos comerciales claros a corto, mediano y largo plazo, alineados con los objetivos generales de la empresa • Liderar y coordinar el equipo de ventas, asegurándose de que los vendedores estén capacitados, motivados y cumpliendo sus metas. • Supervisar el rendimiento del equipo comercial, estableciendo indicadores de desempeño y evaluando regularmente los resultados. • Supervisar las negociaciones con clientes clave (distribuidores, grandes cuentas, empresas), garantizando la obtención de acuerdos favorables tanto para la empresa como para los clientes. • Asegurar la correcta ejecución de contratos comerciales y realizar el seguimiento necesario para cerrar ventas y asegurar la satisfacción del cliente. • Monitorear precios y promociones de la competencia para asegurar que la empresa mantenga una ventaja competitiva. • Preparar y gestionar el presupuesto del área comercial, asegurándose de que los recursos se utilicen de manera eficiente para cumplir los objetivos de ventas. 	

- Realizar proyecciones de ventas mensuales, trimestrales y anuales para asegurar el cumplimiento de las metas de los asesores comerciales.
- Coordinar la participación en ferias, exposiciones y eventos del sector para aumentar la visibilidad de la empresa y generar oportunidades de negocio.
- Evaluar y presentar informes sobre el cumplimiento de los objetivos de ventas, las proyecciones de crecimiento y el impacto de las estrategias implementadas.
- Analizar la viabilidad de nuevos productos dentro del portafolio (nuevas llantas, lubricantes o accesorios para motos)
- Explorar y desarrollar nuevos mercados geográficos para expandir la presencia de la empresa en otras regiones o países.

NOMBRE DEL CARGO	Telemarcaderista
DEPENDENCIA	Área Comercial
JEFE INMEDIATO	Gerente Comercial

PERFIL LABORAL	
REQUISITOS DE INGRESO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachiller técnico en áreas comerciales y/o administrativos
EXPERIENCIA LABORAL	Mínimo 2 años en área de mercadeo

FUNCIONES/ACTIVIDADES PROPIAS DE ESTE CARGO
<ul style="list-style-type: none"> • Representar correctamente a la empresa frente a los clientes • Asesorar a los clientes en las marcas y productos distribuidos, conocer sus características, aplicaciones y precios • Enviar informes semanales de cartera y gestión comercial • Prestar un excelente servicio al cliente • Ejecutar actividades de mercadeo y ventas • Cumplir los presupuestos de ventas establecidos • Mantener una buena comunicación con los clientes • Informar constantemente de los cambios de precios y promociones a los clientes • Preservar la confiabilidad de la información de la empresa.

NOMBRE DEL CARGO	Administrador de punto de venta
DEPENDENCIA	Área Comercial
JEFE INMEDIATO	Gerente Comercial

PERFIL LABORAL	
REQUISITOS DE INGRESO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Profesional en Administración de empresas
EXPERIENCIA LABORAL	De 2 a 4 años

FUNCIONES	
ACTIVIDADES PROPIAS DE ESTE CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar operación 100% exitosa y una excelente interacción entre los miembros del equipo del trabajo y clientes internos y externos del almacén, para que los objetivos y metas propuestas se cumplan a cabalidad • Garantizar inventarios perfectos, apoyados en la realización de inventarios periódicos, marcación de artículos • Identificar necesidades y expectativas de clientes, para aumentar el nivel de ventas en la empresa • Consolidar, motivar y capacitar al equipo de trabajo (producto, servicio, técnicas de venta, experiencia de la marca) • Manejar la caja y todos los procesos de esta, garantizando confiabilidad en el proceso para evitar pérdidas o malos manejos del dinero • Coordinar los eventos promocionales de la empresa y sus marcas • Supervisar y velar un excelente servicio al cliente • Supervisar las cuentas clave, cumplimiento de los presupuestos y desarrollo de estrategias comerciales • Supervisar el correcto diligenciamiento de las órdenes de servicio y seguro de las motocicletas. 	

NOMBRE DEL CARGO	Técnico Instalador
DEPENDENCIA	Área Comercial
JEFE INMEDIATO	Administrador punto de venta

PERFIL LABORAL	
REQUISITOS DE INGRESO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachiller técnico en mecánica de motos
EXPERIENCIA LABORAL	De 1 a 2 años

FUNCIONES	
ACTIVIDADES PROPIAS DE ESTE CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en la atención al cliente y correcta prestación del servicio de mecánica generando satisfacción en los clientes • Apoyar en el cumplimiento de los indicadores del plan de compensación mensual • Apoyar en el correcto diligenciamiento de las órdenes de servicio • Apoyar que la zona de almacenamiento de la mercancía se encuentre en perfectas condiciones y debidamente organizada • Apoyar en mantener el inventario de llantas, sobre el exhibidor de almacenamiento. • Realizar las consignaciones de dinero del día anterior • Apoyar en el control de uso de pesas para el balanceo de manera diaria • Apoyar en la verificación y recepción y entrega de mercancía 	

NOMBRE DEL CARGO	Asesor Comercial Externo
DEPENDENCIA	Área Comercial
JEFE INMEDIATO	Gerente Comercial

PERFIL LABORAL	
REQUISITOS DE INGRESO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachiller técnico en áreas comerciales
EXPERIENCIA LABORAL	De 2 a 4 años

FUNCIONES	
ACTIVIDADES PROPIAS DE ESTE CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Representar correctamente la empresa frente a los clientes • Realizar visitas a los clientes del canal mayorista • Asesorar a los clientes en las marcas y productos distribuidos, conocer sus características, aplicaciones y precios • Cumplir con las rutas establecidas • Enviar informes semanales de cartera y gestión comercial • Prestar un excelente servicio al cliente • Ejecutar actividades de mercadeo y ventas • Cumplir con los presupuestos establecidos • Cumplir con los presupuestos de recaudo de cartera establecidos • Mantener una buena comunicación con los clientes • Informar constantemente de los cambios de los precios y promociones a los clientes • Preservar la confiabilidad de la información de la empresa 	

NOMBRE DEL CARGO	Director de Marketing
DEPENDENCIA	Área Comercial
JEFE INMEDIATO	Gerente Comercial

PERFIL LABORAL	
REQUISITOS DE INGRESO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Tecnólogo en área de marketing
EXPERIENCIA LABORAL	De 2 a 4 años

FUNCIONES	
ACTIVIDADES PROPIAS DE ESTE CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Relación directa con Gerencia Comercial para obtener enfoque y retroalimentación • Relación constante con los asesores comerciales para controlar ejecución de la estrategia comercial y marketing • Contacto con el departamento de cartera para validación de información referente a los clientes • Comunicación efectiva con facturación para seguimiento de envíos • Contacto con el punto de venta para validación ejecución de la estrategia comercial y de marketing • Contacto con los clientes para dar el cumplimiento de la misión de la empresa • Contacto con el productor audiovisual para instrucciones y retroalimentación de vídeos producidos • Contacto con el diseñador gráfico para instrucciones de piezas gráficas producidas 	

NOMBRE DEL CARGO	Jefe de Bodega
DEPENDENCIA	Área administrativa
JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativa

PERFIL LABORAL	
REQUISITOS DE INGRESO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Tecnólogo en logística y administración de personal
EXPERIENCIA LABORAL	De 1 a 2 años

FUNCIONES	
ACTIVIDADES PROPIAS DE ESTE CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar las actividades de Bodega y tareas de su equipo, asegurando la calidad en el alistamiento de la mercancía para garantizar un correcto despacho • Conocer, comprender, cumplir y hacer valer los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo, como lo es el uso de los elementos de protección personal (cascos, guantes, calzado, y de trabajo en alturas como arnés, líneas de vida) mantener y observar buenas posturas de trabajo en el manejo de carga. • Administrar, supervisar, controlar, ejecutar y tomar registro de bienes materiales que se ingresen a bodegas como también los insumos que salen conforme de jefaturas superiores. • Mantener el inventario sobre los Rack de las mercancías en cantidades siempre ajustadas a decenas • Surtir el área de picking con las unidades necesarias para los despachos diarios de existencia en bodega. • Controlar los stocks máximos y mínimos por referencia de producto acorde con el instructivo de control de stock. • Realizar Inventario de Productos según los requerimientos y necesidades de la operación acorde con el manual de procedimientos. • Almacenar los productos reciclables como se han indicado según las políticas 	

de la empresa e informar periódicamente a la Gerencia Administrativa para la programación de recolección y entrega a las entidades que se encargan de la disposición final.

- Entregar oportunamente a facturación los pedidos separados para que sean facturados y posteriormente revisados por su departamento para el respectivo embalaje y alistamiento.
- Garantizar el despacho oportuno de los pedidos velando por el alistamiento y empaque de las mercancías de acuerdo con el manual de procedimientos.
- Gestionar el personal temporal para el descargue de contenedor a la bodega.

NOMBRE DEL CARGO	Líder de Calidad
DEPENDENCIA	Área administrativa
JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativa

PERFIL LABORAL

REQUISITOS DE INGRESO

FORMACIÓN ACADÉMICA	Profesional en Calidad y/o administración de empresas
EXPERIENCIA LABORAL	De 2 a 4 años

FUNCIONES

ACTIVIDADES PROPIAS DE ESTE CARGO

- Diseño y control de la documentación pertinente al sistema de gestión de la calidad
- Diseño de propuestas de mejora y estandarización de los procesos que se ejecutan en la empresa
- Coordinar todos los temas relacionados con auditorías internas para el sistema de gestión
- Guiar y estructurar la ejecución la ejecución de la estandarización de actividades de la empresa
- Coordinar todos los temas relacionados con auditorías internas para el sistema de gestión de calidad
- Realizar procedimientos de inducción al personal nuevo
- Elaborar, revisar, codificar, aprobar y divulgar los documentos que sea pertinente, y asegurarse del control de estos
- Realiza un seguimiento a los procedimientos que se realicen en la empresa
- Establecer estándares de calidad, así como de salud y seguridad.
- Verificar y hacerles seguimiento a los requisitos legales para el funcionamiento de la empresa
- Apoyar la revisión de titulación, realización de manuales de funciones y responsabilidades para los cargos de la empresa

NOMBRE DEL CARGO	Líder de Facturación
DEPENDENCIA	Área administrativa
JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativa

PERFIL LABORAL

REQUISITOS DE INGRESO

FORMACIÓN ACADÉMICA	Tecnólogo en gestión empresarial
EXPERIENCIA LABORAL	De 1 a 2 años

FUNCIONES

ACTIVIDADES PROPIAS DE ESTE CARGO

- Generar Facturas Electrónicas de acuerdo con la mercancía solicitada por cada cliente.
- Verificar que todas las facturas electrónicas sean emitidas correctamente a la DIAN.
- Generar y verificar los impuestos registrados en la factura electrónica de acuerdo con los montos establecidos por la normatividad nacional.
- Facturar los productos solicitados por la página empresarial y a través del portal de ventas Mercado Libre.
- Revisar las Órdenes de Pedido generadas por los asesores comerciales.
- Aprobar o Anular las Órdenes de Pedido según sea el caso de acuerdo con las políticas de venta vigentes
- Liquidar fletes de acuerdo con las políticas de ventas vigentes.
- Realizar la revisión de órdenes de entrega con el fin generar correcciones, si las hay, antes de emitir la factura electrónica.
- Crear Clientes de Contado de acuerdo con la información suministrada en el RUT y en la cámara de comercio.
- Generar paquetes documentales que deben ser enviados a los clientes junto con la mercancía a través de la empresa transportadora.
- Generar Guías de envío de mercancía de acuerdo con la liquidación con cada transportadora.
- Generar Controles de Despacho de Transportadora con el fin de validar que la mercancía que se encuentra lista para despacho tiene emitida su guía y su paquete documental

NOMBRE DEL CARGO	Líder de Cartera
DEPENDENCIA	Área Administrativa
JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativa

PERFIL LABORAL	
REQUISITOS DE INGRESO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	Técnico en gestión administrativa
EXPERIENCIA LABORAL	De 1 a 2 años

FUNCIONES	
ACTIVIDADES PROPIAS DE ESTE CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizado el estado de cartera de los clientes de acuerdo con los soportes de pago enviados por los asesores comerciales. • Elaborar los Recibos de Caja de Crédito y Contado de acuerdo con los soportes enviados por los asesores comerciales y los extractos bancarios. • Generar y enviar reporte de cartera de asesores comerciales semanalmente el primer día de la semana. • Realizar cobros de cartera de manera diaria de acuerdo con el protocolo de cobro establecido por la empresa. • Realizar revisión y depuración de la carta porte entregado por las empresas transportadoras. • Generar informe de registro de llamadas a clientes morosos de manera diaria. • Elaborar notas contables de acuerdo revisión del caso con el fin de disminuir los saldos adeudados por los clientes. • Realizar la revisión de órdenes de entrega con el fin generar correcciones, si las hay, antes de emitir la factura electrónica. • Revisar la documentación solicitudes de crédito para su posterior estudio por parte del Comité Evaluador del Crédito. 	

- Enviar cartas de reporte a centrales de riesgo, cartas de condicionado de descuentos y carta de recordatorio de pago a los clientes y actualizar el vinculado relacionando fecha, guía y transportadora de envío
- Informar oportunamente los casos presentados por diferencias entre las negociaciones realizadas Asesor Comercial – Cliente y las presentadas en la factura cuando se esté ejecutando el cobro.
- Actualizar información de los vinculados de clientes a Crédito.
- Enviar información de comportamiento de pago de clientes con el fin de aumentar el cupo del crédito o de ampliar plazo de pago.
- Generar las devoluciones de mercancía autorizadas por Gerencia Comercial, verificando que las cuentas de IVA, Retención y Pagos siempre coincidan con la parte proporcional a la factura generada.

NOMBRE DEL CARGO	Contador
DEPENDENCIA	Área Administrativa
JEFE INMEDIATO	Gerente Administrativa

PERFIL LABORAL

REQUISITOS DE INGRESO

FORMACIÓN ACADÉMICA	Profesional en contaduría pública
EXPERIENCIA LABORAL	De 1 a 2 años

FUNCIONES

ACTIVIDADES PROPIAS DE ESTE CARGO

- Mantener la información contable al día con todos los soportes a través de digitación en Software Manager ERP.
- Elaborar y presentar los estados financieros con sus respectivas notas, como mínimo una vez al año según requisitos de la normatividad contable.
- Certificar estados financieros de propósito general.
- Elaborar informes gerenciales, de acuerdo con la periodicidad con la cual se soliciten.
- Preparar las declaraciones tributarias nacionales y municipales de acuerdo con la normatividad vigente.
- Elaborar y presentar la información exógena con destino a las autoridades tributarias.
- Coordinar las labores de su equipo de trabajo asegurando que la información contable se encuentre al día.
- Expedir las certificaciones que se requieran con fundamento en los libros de contabilidad.
- Realizar apertura de los documentos sujetos de modificación y no enviados a la DIAN y verificación del cierre de estos.
- Verificar el cuadro de caja diario del punto de venta.
- Realizar el cierre fiscal diario.
- Elaborar y causar la nómina de acuerdo con la periodicidad de pago pactada en el reglamento interno de trabajo.
- Gestionar el pago de los impuestos y documentos de los vehículos propiedad de la empresa.
- Elaborar y certificar informes que sean requeridos por terceros como entidades bancarias o de control.

ELSY VICTORIA MARTÍNEZ SÁNCHEZ.
Analista

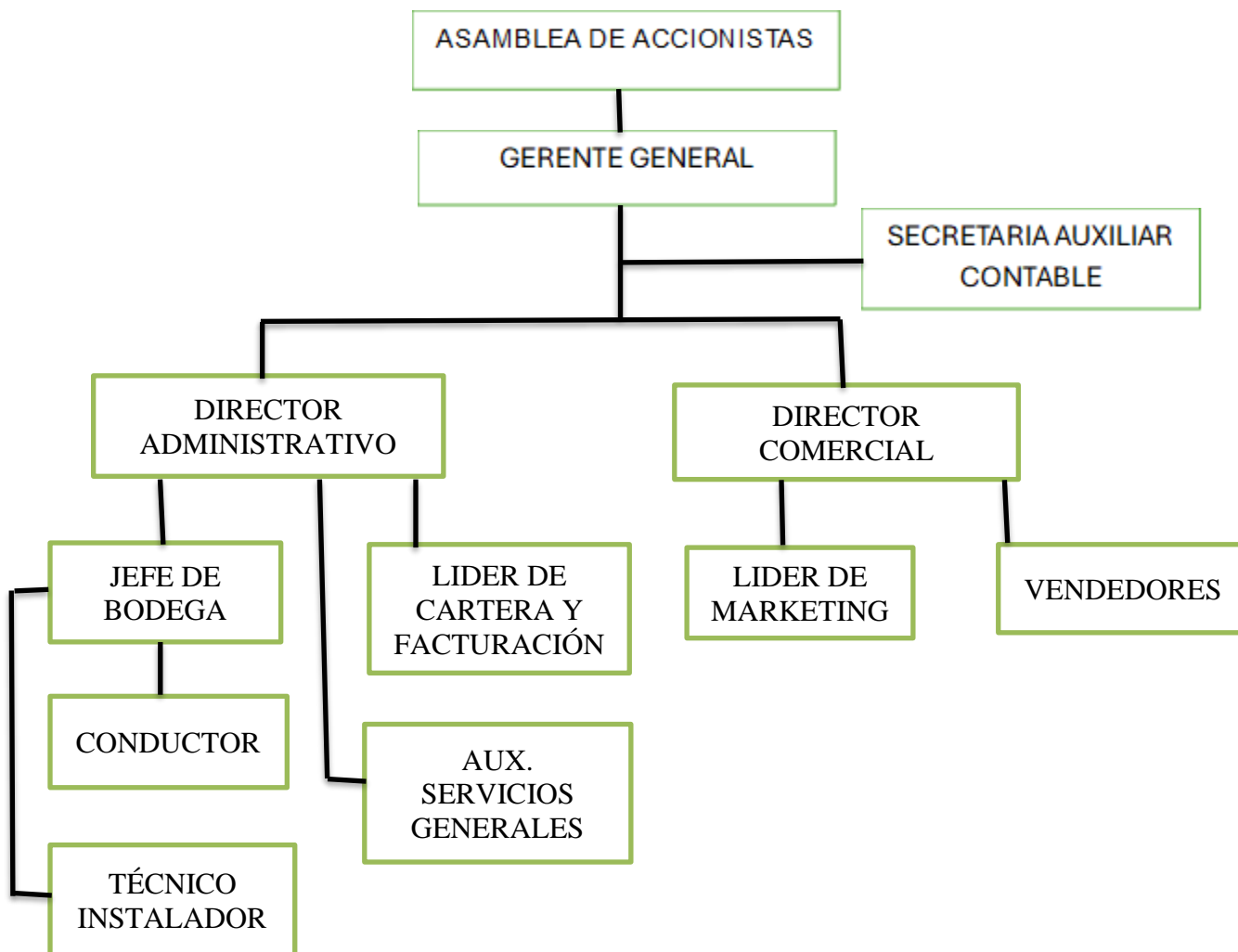
Después de realizar el proceso de estudio de cargos y puestos de trabajo se propone la elaboración de un organigrama funcional que responda a las necesidades y objetivos de la empresa, agrupando los cargos de acuerdo con sus funciones, responsabilidades y unidad de mando.

El organigrama funcional es una herramienta que le permite a la organización definir y controlar las relaciones laborales de los trabajadores en lo que respecta a división del trabajo, autoridad, jerarquía y unidad de mando. “Comprender el concepto y la implementación de un organigrama funcional es clave para aquellos que desean mejorar la coordinación entre departamentos, evitar la duplicación de esfuerzos y facilitar la toma de decisiones” (Rodríguez, 2025)

Para el caso específico de este estudio, el organigrama es el resultado del análisis realizado a cada uno de los cargos que existen hoy en la empresa. El trabajo se realizó mediante entrevistas a los trabajadores, encuestas dirigidas, proceso de observación y diligenciamiento de un formato diseñado para el estudio.

Organigrama

Comercializadora Sprint S.A.S



Luego de definir la estructura organizacional, la cual se observa en la figura anterior, se propone la realización de las siguientes acciones, necesarias para implementar el proceso de gestión del talento humano en la empresa y así mejorar todo lo relacionado al cumplimiento de metas y objetivos de la organización.

Se propone la elaboración de una manual de funciones el cual debe contener los siguientes elementos:

- La identificación y la ubicación del cargo dentro de la estructura
- El propósito del cargo y las funciones que realiza
- Definición del jefe inmediato
- Requisitos de formación académica y conocimientos
- Requisito de experiencia, relacionada y específica
- Competencias comportamentales

El manual de funciones facilita los procesos relacionados con la gestión del talento humano, tales como la selección, vinculación y permanencia.

El Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de las empresas; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos. Es, igualmente, insumo importante para la ejecución de los procesos de planeación, ingreso, permanencia y desarrollo del talento humano al servicio de las organizaciones públicas. (Función pública, 2025).

Se propone la elaboración de un manual de procesos y procedimientos en el cual se definan los diferentes procesos misionales y de apoyo que se desarrollan en la empresa. Este documento le permite a la empresa tener claridad en sus actividades, estandarizarlas, medirlas y controlarlas, además le permite a la empresa identificar las necesidades de formación y capacitación de sus empleados, establecer procesos de mejora continua y cumplir el marco normativo y jurídico.

El manual de procesos y procedimientos debe contener los siguientes elementos:

- Descripción de los procesos
- Responsables de los procesos
- Tiempos de cada una de las actividades

- Marco normativo
- Diagrama de flujos

El manual de funciones es mucho más que una simple definiciones de tareas y actividades, según la Norma ISO 900, es una herramienta eficaz de planeación estratégica, necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Se propone diseñar un manual de gestión de riesgo de talento humano, mediante el cual se puedan identificar los diferentes riesgos que puedan enfrentar los trabajadores de acuerdo con sus actividades y que puedan afectar su salud y el normal funcionamiento de la empresa. El manual de riesgo debe contemplar tres fases:

- Identificar el riesgo
- Evaluar el riesgo
- Desarrollar las acciones necesarias.

“Los riesgos no son algo que podamos eliminar, no podemos decidir sobre si están o no, sin embargo, podemos reducir al mínimo los peligros que puedan causar problemas mediante una buena gestión de estos” (Editorial, 2025).

Estos tres elementos le permitirán a la empresa Comercializadora Sprint S.A.S, desarrollar un adecuado proceso de gestión de talento humano, corrigiendo situaciones relacionadas con el personal que afectan su normal funcionamiento y el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Conclusiones.

Luego del diagnóstico realizado en la empresa Comercializadora Sprint S.A.S, específicamente en lo que respecta a los trabajadores, se puede concluir que la empresa requiere con urgencia la implementación de un proceso de gestión del talento humano, ya que muchas de los problemas que hoy enfrenta se deben precisamente a la falta de claridad en la estructura organizacional. Se tienen dificultades en aspectos como la división del trabajo y la unidad de mando, los procesos de contratación y vinculación de los trabajadores resultan fallidos algunas veces por no tener claridad y no estar documentados, estas situaciones redundan entre otras cosas en la alta rotación del personal.

Es por eso que mediante este trabajo de práctica y validación de funciones y con la formación adquirida en Administración de empresas, se proponen las acciones que debe emprender la empresa para mejorar todo lo relacionado con la administración de personal y la gestión del talento humano.

Referencias

- Editorial. (16 de Febrero de 2025). *Blog especializado en gestión de calidad*. Obtenido de ESG Innova Group: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/09/definicion-de-riesgos-y-peligros-segun-iso-9001/>
- Función pública*. (16 de Febrero de 2025). Obtenido de Departamento Administrativo de la Función Pública: https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/manual-de-funciones-y-competencias-laborales
- Narvaez, M. (30 de Enero de 2025). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/estructura-organizacional/>
- Rodriguez, N. (16 de Febrero de 2025). *blog.hubspot*. Obtenido de [blog.hubspot: https://blog.hubspot.es/sales/organigrama-funcional](https://blog.hubspot.es/sales/organigrama-funcional)