



Sistematización de las experiencias de las practicas profesionales ejecutada en el Terminal de  
Transportes de Melgar-Tolima

Jennifer Julieth Mahecha Cortes

Corporación universitaria minuto de Dios

Girardot - Cundinamarca

Administración de empresas

2023

Sistematización de las experiencias de las prácticas profesionales ejecutada en el Terminal de  
Transportes de Melgar-Tolima

Jennifer Julieth Mahecha Cortes

Trabajo de grado para optar al Título de Administradora de Empresas

Asesor(a)

Alexander Beltrán Echeverry

Magister en Administración de las organizaciones

Corporación universitaria minuto de Dios

Girardot - Cundinamarca

Administración de empresas

2023

### **Dedicatoria**

Dedico este triunfo a mi misma por el esfuerzo y el compromiso que tuve para poder realizar y finalizar este proyecto, igualmente se lo dedico a mi familia ya que fueron mi motor y apoyo que me daban día tras día con mucho amor en este meta, este título es para mis padres por sus esfuerzos y sacrificios para poder terminal este proceso, cada logro obtenido en este tiempo viene acompañado de todo su amor como padres, con mucho esfuerzo se logro esta meta pero con la ayuda de Dios este es el comienzo de un camino lleno de sueño y anhelaciones.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a DIOS por darme la salud y el bienestar para poder llevar a cabo este proceso y etapa, a mis padres CLAUDIA YASMIN CORTES FRANCO Y PEDRO MAHECHA BETANCOURTH que fueron mi apoyo y fortaleza para culminar este pequeño sueño de mi vida, a mis hermanos EDISSON FABIÁN MAHECHA CORTES Y MELANY VIVIANA MAHECHA CORTES por sus buenas energías y buenos consejos para cada proceso que llevé durante este tiempo, a mi pareja JOSE SERRANO por brindarme su acompañamiento y apoyo en cada paso de este logro.

A mis maestros, los cuales me formaron durante este tiempo brindándome consejo y conocimientos para poder ser una buena profesional y por último a mi tutor ALEXANDER BELTRAN ECHEVERRY agradezco su compromiso en mi proceso el cual me brindó durante este tiempo.

## Contenido

Resumen.....	9
ABSTRAC .....	10
Introducción .....	11
1. Antecedentes y marco conceptual.....	12
1.1 Marco conceptual .....	12
1.2 Marco teórico .....	16
1.3 Marco Legal .....	22
1.4 Ejes o Categorías .....	25
2. Planteamiento Metodológico .....	26
2.1 Formulación de problemas de aprendizaje.....	26
2.2 Identificación de actores involucrados .....	27
2.3 Estructura del Modelo de Reconstrucción de la Experiencia.....	28
2.4 Objetivos .....	33
2.4.1 Variables, indicadores, herramientas e instrumentos .....	34
2.4.2 Matriz de planeación .....	34
2.5 Modelo de divulgación de la experiencia.....	37
3. Reconstrucción de la experiencia.....	37
3.1 Momentos históricos y experiencias .....	38
3.1.1 Principales hitos o hechos relevantes .....	44
4. Aprendizaje .....	45

4.1	Aportes significativos de la experiencia desde lo humano .....	45
4.2	Aportes significativos de la experiencia desde lo social .....	46
4.3	Aportes significativos de la experiencia desde lo técnico.....	46
4.4	Principales aprendizajes para el perfil profesional.....	46
4.5	Aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia	47
5.	Conclusiones y recomendaciones .....	47
6.	Bibliografía .....	49
7.	Anexos .....	51

**Lista de tablas**

Tabla 1 Diagrama de Gantt .....	35
Tabla 2 Presupuesto estimado.....	36
Tabla 3 Información de actividades realizadas en las prácticas .....	40
Tabla 4 Información necesaria para los cargos que faltan.....	43
Tabla 5 Información del inventario de bodega .....	43

**Lista de ilustraciones**

Ilustración 1 línea de tiempo.....	33
Ilustración 2 Manual antiguo del terminal de transportes de Melgar .....	38
Ilustración 3 Manual antiguo del terminal de transportes de Melgar .....	39



## Resumen

Por medio de las prácticas en el terminal de transportes de Melgar-Tolima, se evidencia la falta de mejora en los distintos factores, ya sea el desempeño, criterios, propósitos, entre otros, que contiene el manual de funciones en sus instalaciones, es así, como se acude a la idea de una propuesta de mejora de este proceso y herramienta, que lleva a la explicación exacta de cada cargo en las instalaciones del terminal e información básica que puedan adquirir los consumidores de las transportadoras.

Por tal razón, el empleo o cargo deberá de tener las funciones detalladas y mantener características que complemente a la terminal, esto implica que en algunos factores el personal tenga que adaptarse a los cambios que se implementaron, igualmente esto permite una experiencia de conocimientos en el área de servicios de la empresa, al mismo tiempo el personal deberá apropiarse a los comportamientos, necesidades, prioridades y metas que tenga el terminal de transportes.

En resumen, el manual de funciones facilita la información para poder tener mejores tomas de decisiones hacia el dominio de llevar a cabo los objetivos de la terminal, asimismo se realizará organización eficaz en el trabajo y en diferentes áreas, igualmente esto permite tener beneficios de cumplimiento, seguridad así los empleados y una buena comunicación interna, para finalizar el manual permite a los jefes tener información de todas las labores que se realizan de cada cargo que tengan a su supervisión.

Palabras claves: manual de funciones, terminal, mejora, prácticas.

### **Abstract**

Through the practices at the Melgar-Tolima transport terminal, the lack of complementarity is evident in the different factors, be it performance, criteria, purposes, among others, contained in the functions manual in its facilities, it is like this, as the idea of a proposal to improve this process and tool, which leads to the exact explanation of each charge in the terminal facilities and basic information that consumers can acquire from the carriers.

For this reason, the job or position must have detailed functions and maintain characteristics that complement the terminal, this implies that in some factors the staff has to adapt to the changes that were implemented, likewise this allows a better experience. more knowledge in areas in which the staff will not have developed, at the same time the staff must appropriate the behaviors, needs, priorities and goals that the transport terminal has.

In summary, the functions manual provides information to be able to make better decisions towards the domain of carrying out the objectives of the terminal, also effective organization will be carried out at work and in different areas, this also allows for compliance benefits, employee safety and good internal communication, to conclude, the manual allows managers to have information on all the tasks carried out in each position under their supervision.

**Keywords:** functions manual, terminal, improvement, practices.

## Introducción

La sociedad Terminal de Transportes de Melgar S.A, es una sociedad de economía mixta, con participación mayoritaria del 89% por la parte privada, regida en su operación, ejecución del objeto social y distribución de sus dividendos, bajo las reglas del derecho privado. La terminal de Transportes de Melgar es el conjunto de instalaciones que funcionan como una unidad de servicio permanentes, junto a los equipos, órganos de administración, servicios a los usuarios, a las empresas de transporte y a su parque automotor, donde se concentran las empresas habilitadas que cubren las rutas que tienen como origen, destino o tránsito al municipio de Melgar. La terminal presta un servicio conexo al transporte terrestre de pasajeros por carretera y hace parte de la infraestructura del transporte. En virtud a lo anterior el Manual de Funciones y Competencias Laborales es una herramienta de gestión de recursos humanos que identifica las funciones y competencias laborales que componen los puestos de trabajo de los colaboradores de las agencias mixtas, así como los conocimientos, experiencia y demás requisitos de competencia requeridos para desempeñar dichas funciones. La herramienta del manual de funciones en el terminal de transportes de Melgar-Tolima no contaba con una buena claridad de cada función en sus diferentes cargos y actualización que debería de tener, ya que existían cargos los cuales contaban con función en las instalaciones del terminal, pero no se hallaban en el manual.

A través de un análisis profundo en el manual de transportes de Melgar-Tolima, se logra evidenciar que no contaban con requisitos y funciones necesarias para los cargos que estaban establecidos en el terminal, lo anterior lleva a que existan retrasos en las actividades programas en cada escenario, ya que si no tienen en cuenta las funciones y tareas especificadas para cada cargo no habrá un mejor rendimiento.

El apoyo hacia el manual de funciones contiene los siguientes puntos:

Propósito principal

Descripción de funciones

Criterios de desempeños

Rango o campo de aplicación

Conocimientos básicos

Requisitos de estudio y experiencia

## **CAPÍTULO I**

### **1. Antecedentes y marco conceptual.**

#### **1.1 Marco conceptual**

Mediante las prácticas profesiones se llevaron a cabo varios análisis frente al manual de funciones ya que esta herramienta está basada en diferentes ramas las cuales se tendrán en cuenta el significado e importancia de ellas.

De tal manera que se comienza esta herramienta con el propósito principal de cada cargo, este concepto se realiza para que tenga en claro cuál es el objetivo o que se quiere conseguir de ellos estando en la terminal, también se habla sobre la descripción de funciones esto hace referencia a la responsabilidad que debe de llevar el colaborador en cada componente de la estructura para desarrollar las distintas estrategias, con la anterior se tiene en cuenta los criterios de desempeños ya que es la norma evaluativa de los colaboradores porque es donde se identifica la calidad que se requiere para las diferentes áreas de la terminal y lograr una nueva competencia de aprendizaje, del mismo modo se identifica el campo de aplicación porque es donde el empleado sabrá a donde tendrá que dirigirse para realizar todo lo anterior, ya por último se especifica los estudios y experiencias que deben

contar los trabajadores para el cargo que el desea realizar, esto se hace con la finalidad de saber si ellos cuentan con las capacidades de tener todos los conocimientos necesarios para afrontar con éxito cualquier dificultad u obstáculo que se presente en las instalaciones del terminal.

Con respecto al primer punto el municipio de Melgar fue habitado en periodos precolombinos por los indígenas Pijaos. A la llegada de los españoles, fue conquistado por Hernán Pérez de Quesada, Hernán Vanegas Carrillo y Baltazar Maldonado, en donde fundaron el primer asentamiento conocido como Cualamana, que luego paso a llamarse Villa de Nuestra Señora de Altagracia y 1601 fue renombrada La Candelaria por el capitán Juan López de Herrera, pero actualmente es conocido como Melgar (tolima.gov.co, 2015), se encuentra localizado en el departamento de Tolima, es un municipio con una superficie de 215,7 km<sup>2</sup>, una población de 38016 habitantes (Fuente proyección Dane 2023), una altitud de 323 metros sobre el nivel del mar. Su clima es cálido semiseco con temperaturas que varían entre los 22 y los 35 °C, siendo el promedio anual de 28 °C, La oferta de alojamiento en Melgar incluye hoteles campestres que cuentan con piscina y restaurante, entre otros servicios, de igual forma Melgar busca seguir siendo reconocido como un sitio de turístico, pero un sitio turístico familiar, haciendo gala de festividades inclusive ajenas, como las fiestas de la Virgen del Carmen, y participando en festividades de todo el departamento como lo son las fiestas de San Pedro (Romero, 2016) estas son algunas celebraciones alrededor de las cuales gira la cultura de los habitantes de Melgar y de poblaciones cercanas (gobernacion del tolima , s.f.).

Los terminales de transportes son considerados terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros, es el conjunto de instalaciones que funcionan como una unidad de servicios permanentes, junto a los equipos, órganos de administración, servicios a los usuarios, a las empresas de transporte y a su parque automotor, donde se concentran las

empresas autorizadas o habilitadas que cubren rutas que tienen como origen, destino o tránsito el respectivo municipio o localidad (mintransporte.gov.co, 2001).

Un terminal terrestre es un equipamiento importante para los flujos económicos, territoriales, locales, regionales, nacionales e internacionales, ya que son las conexiones en el comercio e incentiva el turismo entre los pueblos y/o ciudades que existen a lo largo de sus diversos destinos; además, ordena y controla los visitantes hacia una determinada ciudad. Este ha venido evolucionando hasta convertirse en el medio habitual de desplazamiento de la mayoría de las personas entre ciudades. Hoy en día este movimiento se controla y reglamenta en las terminales terrestres, que proporcionan espacios necesarios a los usuarios para la espera y abordaje de los autobuses (Ríos García, 2018).

Con lo anterior, Melgar es un municipio de mucho turista, esto se debe al clima cálido, de igual forma por sus cantidades de piscinas y quebradas que posee el municipio por ende la alcaldía decidió construir el Terminal de Transportes De Melgar; el alcalde quien puso en obra este terminal fue Gentil Gómez Oliveros y quien lo dio como inauguración fue Miguel Parra, **"El terminal es una obra supremamente importante para brindarle comodidad a los viajeros**, pero, sobre todo, por tratarse de uno de los municipios de mayor potencial turístico del país que diariamente atrae a miles de turistas", afirmó Armando Cuéllar, gerente del Grupo Empresarial Coomotor (vivas, 2018, párrafo décimo).

Melgar anteriormente no contaba con una terminal de transportes construidos los diferentes medios de transportes o cooperativas llegaban al puente peatonal para recoger a los pasajeros, solo se contaba con una caseta de la empresa bolibario, pero no tenía lugar para estacionar los carros esto implicaba de igual forma accidentes y riesgo hacia las personas, ya que no había un control de tránsito, esto se llevó a cabo durante mucho tiempo, hasta que en el año 2014 bajo el gobierno del alcalde Gentil Gómez Oliveros, se lleva a cabo la

construcción de la terminal proceso que duro cuatro años el cual finalizo en el 2018 bajo el gobierno del alcalde de Miguel Parra.

Con respecto a la terminal de transportes de melgar, esta empresa cuenta con una plataforma estratégica, las cuales son

Misión: Terminal de Transportes de Melgar S.A. tiene como fin satisfacer plenamente las necesidades de los usuarios y grupos de interés, a nivel Municipal, Departamental y Nacional. Prestando adecuadamente una administración de servicio de transporte y movilidad terrestre de pasajeros en condiciones de seguridad y calidad, cumpliendo con un personal altamente calificado en virtud de valores y comprometidos con él, desarrolló y progreso de la organización, consolidando el desarrolló, crecimiento y evolución del mismo”.

Vision: En el 2024, La Terminal de Transportes de Melgar S.A. será reconocida como la mejor Terminal de Transportes terrestre de pasajeros por carretera con proyección a nivel Nacional, de forma competitiva y rentable. Enfrentando los retos, adversidades y oportunidades con eficiencia, eficacia y con la mejor actitud, garantizando seguridad y calidad del servicio. Ofreciendo el mejor servicio de transportes a nivel competitivo, con el principal objetivo de satisfacer al máximo las necesidades de movilidad de todos los usuarios actuales y potenciales, contribuyendo la sostenibilidad de nuestro entorno

Políticas de calidad: la Terminal de Transportes de Melgar, está comprometida en prestar un servicio eficiente, eficaz y efectivo con un enfoque al cliente que garantice la satisfacción de las necesidades asociadas a los servicios conexos del transporte terrestre de pasajeros de todos nuestros grupos de valor, mediante la implementación de modelos de gestión que permitan la mejora continua, la optimización de recursos y el cumplimiento de los objetivos trazados.

Objetivos de calidad: Definir mecanismos de planeación estratégica que permitan establecer lineamientos acertados en la toma de decisiones.

Garantizar a todos los grupos de valor un servicio que cumpla con los estándares en materia de calidad, comodidad, accesibilidad y seguridad.

Desarrollar mecanismos que permitan racionalizar los recursos y optimizar la prestación del servicio y la gestión de los procesos

Identificar los riesgos asociados a cada proceso para su análisis, valoración, seguimiento y monitoreo

Estrategias de trabajo en equipo: Comunicación; se refiere a que todos los colaboradores deben contar con toda la información necesaria para desarrollar sus actividades laborales de manera correcta, eficiente y con un excelente clima laboral

Coordinación; se refiere a la asignación de labores a los colaboradores que mejor preparados están para cada labor,

Complementariedad: determinar las aptitudes y experiencia técnicas que son necesarias para lograr los objetivos.

Confianza: virtud de creer en todos los miembros del equipo

Compromiso: un propósito en el que los miembros del equipo puedan creer y sentirse orgullosos.

## **1.2 Marco teórico**

El manual de funciones permite el mantenimiento de los recursos y controla sus actividades mediante la emisión de lineamientos y políticas de la empresa, esta herramienta se enfoca principalmente a la administración de los recursos humanos, principalmente los componentes de la estructura organizacional, ya que a través de desempeños y aportes



cotidianos en el trabajo permitirá el cumplimiento de los objetivos y metas, asimismo, contribuyan al mejoramiento y desarrollo de la empresa (Ramos Huancani, 2018).

Este marco se enfoca al modelo de Elton Mayo dando la teoría de las relaciones humanas, esta teoría se originó después de la segunda guerra mundial, ya que en 1950 se cambió los conceptos de cómo se debe de tratar a los empleados y por ende surgió la teoría de Elton Mayo, el cual indica que la parte más importante y destacada de una organización es la humana. Además, constata que una persona está más conectada con el bienestar que le rodea, en cuanto al grupo al que pertenece, o el ámbito, que la propia tarea que desarrolla.

Por ende, una de las principales características de la teoría Elton Mayo es el estudio de la organización no como una maquinaria, sino como un grupo de personas, las cuales componen dicha organización, enfatiza en las personas, y basa la teoría centrándose en la parte humana, el cual ofrece la capacidad de tener autonomía al trabajador, y no la totalidad al jefe, o patrón de la organización. La idea es que el trabajador tenga autonomía para desarrollar su labor sin el sometimiento constante y la vigilancia del jefe.

Con lo anterior se busca propiciar la confianza en las personas y dar gran importancia a las relaciones que existen entre los trabajadores que componen la empresa.

Por el cual la teoría se inspira en la psicología y no en la autoridad, la importancia de la psicología empieza a la hora de estudiar e investigar las relaciones humanas en todo tipo de ámbitos, incluyendo las organizaciones, como es este caso; se debe tener en cuenta las relaciones entre los componentes humanos de la organización, y favorece también las dinámicas grupales (Peiró, Teoría de las relaciones humanas, 2020, párrafo séptimo)

Se deduce que las organizaciones o empresas están buscando la forma de ser más eficientes para que su competitividad frente a otras sea mejor, por ello es indispensable que las empresas cuenten con un manual de funciones, dando con claridad la asignación de

funciones, procesos y procedimientos. Se considera un cimiento muy importante, ya que la empresa puede mejorar su rendimiento y se encarga de que el empleado tenga autoridad y responsabilidad en la toma de decisiones y ejecución del trabajo.

De igual forma, se analiza la teoría de Chiavenato donde se habla que la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales; así mismo se tiene en cuenta la teoría de Frederick Herzberg, quien determinó por medio de sus estudios que los factores que impulsan a los trabajadores son los factores de higiene y de motivación. De ahí que la teoría de Herzberg reciba el nombre de teoría de motivación-higiene, teoría de los dos factores o teoría bifactorial de Herzberg (Quiroa, 2021).

Dicho lo anterior, para poder llegar al diagnóstico sobre el manual de funciones se llevaron a cabo los siguientes pasos:

Se solicitó el manual de funciones con el que contaba el terminal de transportes de Melgar-Tolima donde se hizo un análisis con el asistente de administración el cual contaba con todos los conocimientos adecuados para poder llevar a cabo las correcciones, el análisis se hizo de la siguiente forma, revisión exhaustiva esto se realizó para poder tener opiniones críticas sobre la gestión de recursos humanos y la organización del terminal, a su vez fue muy importante esto, ya que nos permite tener seguridad en la precisión y claridad de cada función garantizando una descripción precisa y clara, ya que se hace para que los colaboradores tengan en claro sus responsabilidades y de igual forma para sus superiores poder tener una mejor evaluación sobre el desempeño de ellos; además ayuda a mantener coherencia en la redacción del formato sobre las descripciones del manual, esto permite comprender mejor y comparar los diferentes puestos que hay dentro de la empresa, al realizar este análisis se pudo hacer una actualización y relevancia en cada cargo este se hizo para identificar cada una de las descripciones y saber si eran relevantes para la necesidad y los objetivos actuales del

terminal. Realizar esto ayudo a hacer ajustes en cada función para que estuvieran alineadas a las estrategias y también se llevó a cabo el cumplimiento normativo para poder garantizar que las descripciones de cada cargo cumplan con las leyes y regulaciones laborales aplicables. Esto es muy importante dentro del análisis, ya que evita tener problemas legales relacionados con la igualdad de oportunidades, así mismo se indagó la eficiencia operativa, ya que al revisar cada descripción se pudo identificar la redundancia de funciones o área de mejora en la parte operativa, se plasmó con el fin de asignar las diferentes tareas y responsabilidades, por otro lado, poder estudiar el desarrollo del personal aporta en las oportunidades se desarrolló en los colaboradores identificando las competencias y habilidades necesarias para cada ocupación, hay que mencionar, la participación que tuvieron los colaboradores, ya que esto aporta información valiosa sobre la realidad de cada uno de sus roles y responsabilidades esto ayudo a la precisión y relevancia del manual. Lo anterior mencionado se realizó con la herramienta de encuestas en línea con la aplicación de Google Forms porque nos permitió tener toda la información mencionada, de igual forma se realizó este análisis con el fin de tener un manual preciso, eficaz y relevante en la gestión de los recursos humanos y la organización.

Otro de los pasos a seguir para el desarrollo del manual fue la comparación de funciones reales, esto se realizó comparando las funciones reales que se manejaban en el terminal con el manual de funciones que tenían en ese momento, esta comparación sirve para poder saber propósitos principales los cuales son:

La evaluación de precisión, esta nos permite determinar si las descripciones del puesto son precisas que reflejen una exactitud sobre que están haciendo realmente los colaboradores en las diferentes instalaciones del terminal porque es esencial asegurarse que el manual esté alineado con realidad del trabajo, luego se observó la identificación de discrepancias, ya que esto ayuda a identificar las diferencias que hay entre las funciones descritas en el manual y las funciones que tienen en práctica, por ende esta discrepancia llega

hacer el resultado de cambios en las responsabilidades de los colaboradores con el tiempo, el siguiente aspecto trata de identificar las necesidades de las actualizaciones en donde se realizó las comparaciones para revelar si el manual de funciones necesita ser actualizado o revisado, aquí se ejecuta la comparación de las actividades y las funciones del terminal por el cual se dio como finalidades en que hay algunas funciones con las cuales no contaba el terminal y había otras las cuales ya no era necesario realizarlas. Por otra parte, se presentó la mejora de la precisión porque está identifica las diferencias que hay

en las distintas áreas del manual las cuales no se pueden ver con precisión en las funciones reales se puede trabajar en buscar de una mejor precisión del documento esto es muy importante para poder garantizar que el manual sea una herramienta efectiva de recursos humanos, así mismo se tuvo en cuenta el apoyo de la toma de decisiones, ya que con esta información se pudo hacer comparaciones y que facilito a toda el área administrativa a que se dejaran tareas, evaluación de desempeño y descripción de cada cargo precisas, de igual forma se consideró que la identificación de oportunidades de desarrollo ayudara a los colaboradores a adquirir nuevas habilidades y asumir responsabilidades. Para finalizar esta información, se puede observar que el manual de funciones al ser preciso refleja satisfacción laborar, ya que se dejan las diferentes funciones de manera justa y reales a cada cargo correspondido por el cual los colaboradores sabrán que se espera de ellos y se sentirán valorizados. Esto se basó en la teoría de Henri Fayol la cual hace énfasis en las funciones básicas que debe de tener una organización para conseguir su eficiencia (Martín, 2019). Se sabe que Fayol es uno de los principales teóricos que formalizo los principios de la administración, el cual es una base sólida para este estudio, dejando en claro las funciones esenciales para la administración, las cuales utilizamos en este documento que fue, planificar, organizar, coordinar y controlar, ya que es una estructura fundamental para la gestión de un documento.

Siguiendo con el diagnóstico del manual se tuvo que tener muy en cuenta la claridad y coherencia de los aspectos de propósito principal, funciones, criterios de desempeños, campo de aplicaciones, conocimientos básicos, requisitos de experiencia y estudios, ya que comunica de manera efectiva las responsabilidades y expectativas de los colaboradores cuando son descritas de forma clara y coherentes son fáciles de entender por el cual cada colaborador tendrá una buena comprensión de lo que se espera de ellos, este factor de tener una buena claridad en el manual ayuda a confusiones o malentendidos entre los colaboradores y de igual forma reduce la posibilidad de que realicen tareas incorrectas o no realicen las tareas importantes; además cuando se plasman las funciones con coherencia mejora la eficacia operativa del terminal porque el colaborador podrá desempeñarse de manera eficiente y efectiva lo cual beneficia toda la terminal en conjunto. Esto es un factor a favor para los colaboradores nuevos dado que les proporciona una visión general de sus funciones y les ayuda a adaptarse rápidamente a sus responsabilidades, de igual forma todas las funciones deben de ir alineadas con los objetivos y metas del terminal para que así se garantice los logros que quieran obtener la empresa.

Por otra parte, se plasmó una retroalimentación de los colaboradores, ya que esta hace parte fundamental para el área del talento humano, esto ayuda a mejorar la precisión de los colaboradores porque al contar con la participación diariamente de ellos en las instalaciones del terminal, esta retroalimentación ayudo a garantizar la mejor descripción de cada función, reflejando con exactitud las responsabilidades de cada tarea real, esto con el fin de evitar malentendidos y confusiones en el manual.

Así que el diagnóstico que se utilizó para realizar el manual de funciones de la terminal de transportes de Melgar-Tolima fue de mucha importancia, ya que permite tener un manual preciso y eficaz, de igual forma este proceso se debe hacer periódicamente porque

esto permite garantizar que el documento sea relevante y útil en la gestión de los recursos humanos.

Consideremos ahora los elementos que se tuvieron en cuenta para la elaboración del manual, teniendo como metodología el estudio de caso apoyado también de la metodología cualitativa, estas metodologías permitió tener una comprensión en profundidad de las diferentes funciones el cual fue fundamental para realizar las descripciones precisas, como se mencionó para la elaboración de este estudio se realizó encuestas; al haber realizado esta actividad ayudo también a identificar el problema frente a las funciones que hacían falta y las que no cumplían un rol en las instalaciones de allí salió la propuesta de mejor, al realizar todos los pasos anteriores y finalizar el manual se realizó una retroalimentación frente a cada una de las funciones nueva, donde allí la administración junto con la gerente aprobaron el manual de funciones, luego de ser aprobado se realizó una capacitación durante un periodo de tiempo de un mes para poder saber si las funciones de verdad aportaron mejoras en las operaciones que se hacían en el día a día, dejando como aprobado el nuevo manual de funciones en las instalaciones del Terminal de Transportes de Melgar-Tolima.

### **1.3 Marco Legal**

La importancia de tener este documento en las oficinas del terminal de transportes de Melgar-Tolima lleva a tener con claridad cada función, de igual manera en el decreto 1083 de 2015 señala unas funciones generales que sirven como marco de referencia para que cada entidad ajuste su manual específico de acuerdo con dichas funciones generales por nivel de empleo (gobernación del tolima, 2015).

Por lo tanto, no se trata solo de disminuir el número de funciones para diferenciarlas, debe hacerse el análisis funcional de los diferentes grados salariales, determinando la relación del propósito principal del empleo frente a las respectivas funciones de cada cargo, de manera

que sea visible la diferencia entre grados salariales y el nivel de responsabilidad entre cada empleo (gobernación del tolima, 2015).

Conforme a lo señalado en el Decreto 1083 de 2015, los manuales deben especificar los Núcleos Básicos del Conocimiento, de manera que se puedan agrupar, las diferentes disciplinas cuya formación habilite para el desempeño del empleo, en pocos núcleos del conocimiento para la mejor provisión del empleo de manera que no sea necesario, ni constante el cambio de los manuales de funciones para proveer (gobernación del tolima, 2015).

Así mismo, se entiende por formación superior, según la Ley 30 de 1993, aquella que imparten las instituciones de educación superior y que conducen a títulos de formación universitaria, para el nivel profesional, y de formación técnica, tecnológica o técnica profesional para el nivel técnico (gobernación del tolima, 2015).

De acuerdo con el Decreto 1083 de 2015, el análisis que hace el área del talento humano de las entidades va enfocando a seleccionar al candidato que se ajuste mejor al perfil ocupacional del cargo que se va a proveer (gobernación del tolima, 2015).

Por lo tanto, es necesario observar y analizar el conjunto de características que conforman el empleo, es decir, los objetivos, funciones esenciales, mediciones y metas de la posición del empleo, las cuales deben encontrarse alineadas a las estrategias de la organización, el mapa de ejecución de la función, las habilidades técnicas, los conocimientos que deben cumplirse para lograr estas metas y los comportamientos que se requieren para crear una cultura de excelencia en el desempeño (gobernación del tolima, 2015).

En otras palabras, la descripción de las funciones y los conocimientos exigidos determinan el requisito de formación académica de cada empleo (gobernación del tolima, 2015).

Atreves del Decreto 1785 de 2014 derogó al Decreto 2772 de 2005, y a su vez tales disposiciones fueron compiladas en el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública, tanto en materia de funciones generales como en los requisitos de empleo (gobernación del tolima, 2015). De igual importancia, el Decreto 1083 de 2015 es claro en el sentido que, para todos los efectos legales, y mientras permanezcan en los mismos empleos, o sean trasladados o incorporados a cargos equivalentes o de igual denominación y grado de remuneración, no se les exigirán los requisitos distintos a los inicialmente acreditados (gobernación del tolima, 2015).

Como se indicó anteriormente, las disposiciones de estos dos Decretos fueron compiladas en el Decreto 1083 de 2015. En este sentido, para las entidades del orden nacional hay plazo hasta el 17 de marzo de 2015 y para las entidades territoriales hasta el 1° de junio de 2015, en el requisito de formación académica para hablar en delante de Núcleos Básicos del Conocimiento – NBC, en lugar de disciplinas académicas. No llevar a cabo estos cambios a los manuales de funciones puede conducir a sanciones disciplinarias establecidas en el artículo 34 de la Ley 734 de 2002 (Función pública, s.f.). No obstante, si bien la acción de ajuste del manual específico no se realiza dentro del término, la respectiva autoridad no pierde la competencia para expedir el respectivo manual ajustado, en los términos del Decreto 1083 de 2015 (gobernación del tolima, 2015).

De este modo, el Decreto 785 de 2005, no se estipula el detalle de requisitos por grado, en razón a que las escalas salariales y la identificación de los grados para cada empleo de los entes territoriales no son similares a las del nivel nacional (Función pública, s.f.). En consecuencia, cada entidad territorial deberá diseñar su propia matriz de requisitos, a partir de los topes mínimos y máximos de los requisitos señalados en el Decreto 785 de 2005 (gobernación del tolima, 2015). Para concluir, se debe tener la cuenta que el manual es una herramienta que facilita la información para que la toma de decisiones sea más objetiva, se



puede obtener una mejor organización eficiente en el trabajo, comunicando a los colaboradores sus funciones, responsabilidades y compromisos del cargo y de igual forma informa al gerente o jefe sobre las labores de cada uno de los cargos que están bajo su vigilancia como una medida de valoración de desempeño.

#### **1.4 Ejes o Categorías**

**Bienvenida:** Es una guía de referencia que beneficia tanto a los empleados como a la empresa al ayudarlos a integrarse en la sociedad, aumentar la productividad y reducir los malentendidos.

**Organización:** Documento técnico normativo que describe y establece las funciones básicas, funciones específicas, facultades y responsabilidades, dependencias y relaciones de coordinación de la gestión institucional, así como los requisitos del puesto o puesto.

**Política:** Un conjunto de identidades, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a varias posiciones estructurales en una organización.

**Identificación:** Una herramienta de gestión del talento humano que permite conocer los roles y competencias laborales de cada puesto que conforma la plantilla de las instituciones públicas. conocimientos, experiencia y otros requisitos.

**Procedimientos:** Es una herramienta de gestión que toda organización necesita, que permite el mantenimiento de los recursos y el control de las actividades a través de la emisión de políticas y lineamientos de la empresa sobre el curso de las actividades.

## CAPÍTULO II

### 2. Planteamiento Metodológico

#### 2.1 Formulación de problemas de aprendizaje

Luego de haber indagado y estudiado el manual de funciones que ya tenía el Terminal de transportes de Melgar, se llega a la conclusión de apoyar y complementar esta herramienta en las diferentes funciones que tenía cada cargo, asimismo mejorar la estructura del formato con el que contaba el antiguo manual, también se puede evidenciar que la falta de complementariedad en este manual ha producido rendimientos bajos en el terminal, ya que los empleados no conocen bien sus actividades dentro de las áreas de trabajo.

Bajo la expectativa de mejorar el manual se implementa los siguientes procesos, nivel de cargo, proceso, denominación del empleo, dependencia, cargo, jefe inmediato, líder del proceso, propósito principal, criterios de desempeño, rango o campo de aplicación, requisitos de estudio y experiencia.

Por medio de un diagnóstico, el cual se realizó de la siguiente forma, se pudo evidenciar el problema con el que contaba el terminal de transportes de Melgar. En su manual, se comenzó con una formación de equipo, el cual tenía la función de examinar el manual de funciones existente con los objetivos que tenía el terminal de transporte, por el cual se comenzó a recopilar información realizando encuestas a todos los empleados de todos los cargos que había para poder comprender sus roles y responsabilidades actuales, asimismo las posibles brechas y solapamientos en las funciones del terminal, documentos existentes como el organigrama y las descripciones de cada cargo para poder tener una visión general de todo su estructura organizacional.

Con la información recopilada y el equipo de diagnóstico se comienza a realizar el análisis detallado de cada hallazgo en donde se identificaron áreas las cuales contaban con des actualizaciones, falta, o eran ambiguas en los diferentes puestos de trabajo; lo que generaba confusiones y malentendidos entre los colaboradores, también se identificó que algunos cargos tenían funciones duplicadas, mientras que otras necesitaban la claridad necesaria en sus roles y responsabilidades.

El siguiente paso fue realizar un informe resumido y detallado sobre las conclusiones del diagnóstico, el cual contenía recomendaciones específicas para mejorar el manual de funciones, estas recomendaciones abordaban la necesidad de actualizar las descripciones de cada puesto, eliminar funciones repetidas y establecer formas de comunicación más efectivas y por último definir claramente las funciones, este informe fue revisado por la gerente Ludy Santos la cual dio como aprobación para poder mejorar esta herramienta.

Por último, ya con el equipo de trabajo, se comenzó a revisar y actualizar las descripciones de cada cargo mediante canales de comunicación, como lo fue las conversaciones cara a cara y capacitaciones, ayudo a que el colaborador entendiese sus funciones más claramente.

## **2.2 Identificación de actores involucrados**

Durante este análisis del proyecto de mejora los actores involucrados son la Corporación Universitaria Minuto de Dios, ya que brindaron herramientas y conocimientos en el área de gestión de recursos humanos, gestión de procesos empresariales, gestión de proyectos entre otros, el cual ayudo para poder afrontar cualquier duda y dificultades que se presentaron a la hora de realizar este manual de igual forma el apoyo que se tuvo de los docentes, Luis Rojas, Érick Álvarez, Alexandre Beltrán, así mismo el apoyo que brindo el centro de prácticas profesional en el cual se hicieron visitas por parte de los docentes al

campo de práctica para saber cómo era el habiente y el trato que se daba hacia la estudiante de igual forma saber cómo era el comportamiento de la estudiante en la empresa, todo esto para poder obtener una buena enseñanza en el campo laborar, igualmente se llevaron a cabo unos formatos en donde se evidenciaba las actividades planeadas. Al terminal de Transportes de Melgar-Tolima, por brindar conocimiento en toda la parte administrativa y operativa, ya que son la base principal para que este manual pueda llevar satisfactoriamente las funciones de cada cargo, todo este proceso fue supervisado por el auxiliar de administración Jaime Mateus, ya que estuvo siempre en todo el proceso de creación dando opiniones concretas porque él cuenta con un camino largo de experiencias en ese campo, igualmente todo este proceso fue autorizado y supervisado por la gerente Ludy Santos la cual brindo ideas de mejoras y compartió su punto de vista frente a cada proceso que se realizaba, ya que también contaba con una muy buena experiencia administrativa, por último, la estudiante Jennifer Julieth Mahecha Cortes quien indago y analizó cada fallo que tenía este manual y asimismo buscó soluciones de mejora. Con el apoyo de estos actores se pudo llevar un buen resultado de propuesta de mejora para esta empresa.

### **2.3 Estructura del Modelo de Reconstrucción de la Experiencia**

Para la realización del trabajo de campo, se tuvo en cuenta una herramienta de encuesta en gestión de talento humano utilizada para describir y definir las funciones de cada cargo del Terminal de Transportes de Melgar-Tolima, con el cual se pudo obtener información importante frente la actualidad del manual y los métodos de uso que le hacía a este, ya que es necesario para la empresa el uso y la puesta en marcha para un mejor rendimiento.

La importancia del manual de funciones es que expresa, de manera explícita y funcional, información e indicaciones sobre las actividades, tareas, asignaciones y procesos

que se realizan dentro de una empresa que se ejecutan en el trabajo (Tolozá J. D., 2022, párrafo uno).

Ya definida la importancia que establece el manual, como primera etapa de evaluación bajo esta herramienta de talento humano, se investigaron los manuales de dos terminales dentro de los escenarios de práctica (terminal de transportes de Bogotá y Terminal de transportes de Espinal), mediante estas comparaciones se llegó a la conclusión de que el terminal de Melgar no contaba con las suficientes funciones y con las que contaban no estaban explicadas con mucha claridad, es por ende que se planeó implementar funciones e investigar más cargos los cuales no contaban en el manual, pero sí estaban funcionando en las instalaciones del terminal.

Por otro lado, se realizó un formato nuevo para el manual de funciones del Terminal de transportes de Melgar-Tolima. En este documento se incluyó varias recomendaciones para la mejora del manual y la experiencia de un mejor rendimiento, de igual manera se obtendrá una mejor experiencia tanto para los usuarios como para los empleados, el manual se formó de la siguiente manera:

<b>TABLA DE CONTENIDO</b>		
Organigrama	líder del proceso	requisitos de estudio y experiencia
Nivel del cargo	propósito principal descripción de funciones	
Denominación del empleo	criterios de desempeño	
Dependencia	rango de campo de aplicación	
Cargo jefe inmediato	conocimientos básicos	

Es importante saber el significado de cada una de las fases por el cual está hecho este manual de funciones. En primer lugar, se habla sobre el organigrama, este factor es importante, ya que representa la estructura de la empresa de manera visual, mostrando la jerarquía con la que está construida el terminal, igualmente permite tener una claridad en la estructura de cómo está organizado la empresa, también se puede observar que ayuda en la comunicación entre los colaboradores, clientes, inversionistas, entre otros, se tiene en claro la toma de decisiones, ya que este organigrama deja en claro cada encargado o jefe que hay en las diferentes zonas del terminal.

Mientras que, al hablar del nivel de cargo permite tener claridad en las responsabilidades y tareas asociadas al cargo, la cual evita confusiones sobre lo que se espera del colaborador en su puesto de trabajado, se puede obtener factores importantes para determinar los beneficios relacionados con el puesto, también se puede establecer un sistema equitativo y competitivo, ya que en muchos casos se ve que el de mejor cargo tiene mejores beneficios.

Con lo anterior se habla también sobre la denominación del empleo que permite tener una claridad y comprensión del cargo, ya que al tener un el título bien definido es más fácil para los colaboradores entenderlo, también facilita la comunicación dentro de la organización al proporcionar un buen lenguaje en donde mejora la comprensión de las actividades.

Contar con un jefe inmediato, ayuda a la claridad de la estructura, organizar, estableciendo una jerarquía clara de la organización y que los empleados sabrán a quién se deben de dirigir o recurrir en busca de orientación, supervisión y la toma de decisiones, de igual forma ayuda a la definición de responsabilidades y permite tener una supervisión en el desempeño de los colaboradores, ayuda a tener una buena comunicación dentro de la empresa, ya que el colaborador podrá preguntar alguna duda o dificultad que tenga con el jefe inmediato para evitar confusiones.

El propósito principal proporciona una razón significativa para hacer el trabajo y de igual forma aumenta la satisfacción laboral, también ayuda a manejar el estrés y dificultades del trabajo. Igualmente, el colaborador tendrá un rendimiento eficiente y productivo, todo esto ayuda a mejorar y crecer tanto personalmente como profesionalmente, adquiriendo nuevas habilidades, conocimiento y experiencias.

Los criterios de desempeños ayudan tanto a los empleadores como al colaborador, teniendo claridad en la expectativa de lo que se espera del trabajador en términos de tareas, metas y resultados, de igual forma ayuda al mejoramiento del servicio y se identifica las áreas en las que los empleados necesitan mejorar, facilitando la planificación se desarrolló y capacitación para ayudar y adquirir nuevas habilidades y competencias.

con base en este primer instrumento se puede establecer que dentro de las etapas del manual las recomendaciones eran buenas a describir la importancia de poder tenerlo completo y con sus diferentes niveles de información. A continuación, se describen las recomendaciones plantadas para el Manual de Funciones.

La implementación de las pautas descritas anteriormente establece e implementan la estructura organizacional propuesta, Procesos, tareas y responsabilidades descritas en cada Guía.

Revise cada instrucción periódicamente para asegurarse de que funciona correctamente la aplicación continua de cada proposición y sobre todo el análisis de investigación y los cambios propuestos por cada miembro de la organización y Muestra una mejoría positiva.

Dar a conocer por medio de un despliegue total el contenido de cada uno del manual a todos y cada uno de los miembros que conforman el terminal. Debe tener al menos una copia

completa del manual disponible y accesible la apariencia general de cada departamento, es fuente de consejo, de enriquecimiento personal y global.

Establecer un comité de calidad dentro de la institución, asegurar políticas, ya que estas son el conjunto de normas que se diseñan internamente para delimitar y poder tener una regulación de las reglas en los factores de la conducta en la empresa, mediante los objetivos los cuales son aquellos fines que la empresa quieren lograr a través de sus operaciones, buscando los resultados que se quieran lograr, los procesos son las actividades que ayudan a que se puedan alcanzar los objetivos, las tareas son las actividades las cuales deben de ser ejecutadas de manera sistemática para poder cumplir apropiadamente con los factores y responsabilidades especialista en Organización, Comunicación y Terapia Profesional y responsabilidad entre superiores y subordinados.

Mediante los conocimientos básicos se puede obtener una orientación, proporcionando una base sólida sobre el terminal en el servicio, sus políticas y sus valores, esto facilita la adaptación y eficiencia, ayuda a los nuevos empleados a que tengan una comprensión uniforme de los conceptos esenciales relacionados con el terminal y la industria, también los colaboradores podrán tomar decisiones alineadas a los objetivos del terminal.

Para finalizar se tiene en cuenta los estudios y la experiencia, ya que es importante poder contar con esta información para cada cargo, esto ayuda a no tener errores en los campos y funciones que se requieren.

Dicho esto, en la siguiente etapa se realizó el planteamiento de un conjunto de objetivos que ayudarán a estructurar un plan de acción que supla las deficiencias encontradas dentro del Terminal de transportes con el manual de funciones. Además, dentro de las metas planteadas se tiene en cuenta realizar la herramienta para el escenario de práctica.



## 2.4 Objetivos

### Objetivo General

Estructurar las fases y experiencia más importantes obtenidos en el proceso de prácticas profesional bajo la modalidad de convenio realizada en el Terminal de Transportes de Melgar-Tolima.

### Objetivos Específicos

- Analizar los aspectos más importantes e influyentes de las prácticas profesionales.
- Establecer los hechos relevantes que brindaron un crecimiento profesional dentro las prácticas.
- Demostrar en este documento el aprendizaje obtenido en las prácticas profesionales.

La realización de la práctica, se traza en la siguiente línea de tiempo:



*Ilustración 1 línea de tiempo*

Fuente: elaboración propia, 2023

Objeto del contrato: Prestar los servicios de apoyo a la gestión en el desarrolló de las actividades operativas y asistenciales en el Terminal de Transportes de Melgar-Tolima.

### **2.4.1 Variables, indicadores, herramientas e instrumentos**

Etapas

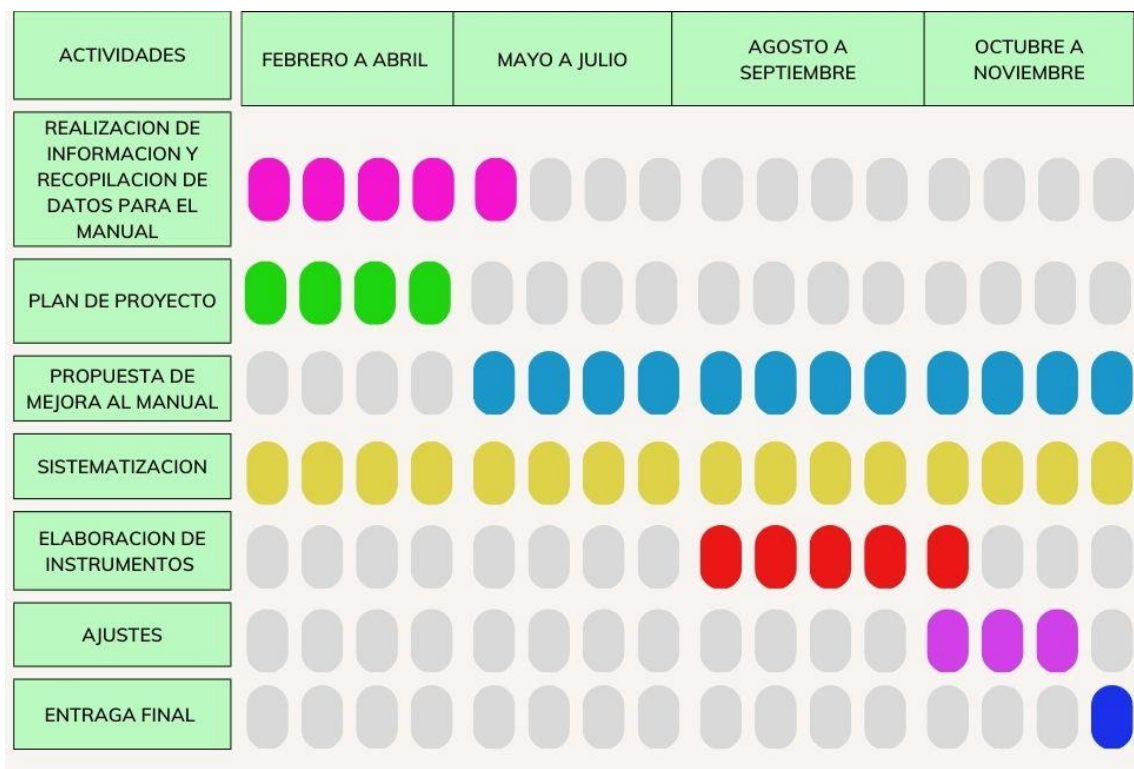
- Identificación del problema
- Construcción de instrumentos
- Registro de datos
- Análisis
- Propuesta y recomendación

En este trabajo se plasma los datos obtenidos y a su vez donde fueron extraídos. La identificación de todos los cargos y puestos que hay en las instalaciones del terminal en donde se escogió el método de la observación y revisión de registros existentes.

Posteriormente, se analiza el panorama y se implementa la nueva propuesta de solución al manual de funciones para comenzar a dar forma para su estructura, ya para finalizar se plasma las recomendaciones pertinentes de acuerdo al panorama.

### **2.4.2 Matriz de planeación**

En el diagrama de Gantt se visualizan las actividades y tiempo estimados para la realización del manual de funciones, de igual forma se evidencia el proceso que se llevó a cabo en la práctica profesional, la realización de cada una de ellas se varía de la importancia y la información que se necesite para culminarlas y en algunos casos se presentan actividades complementarias que se realizaron durante el mismo tiempo.



*Tabla 1 Diagrama de Gantt*

Fuente: elaboración propia, 2023

Las prácticas dan como inicio en febrero del año 2022 y finaliza en noviembre del mismo año. Con base en lo anterior se identifican 7 actividades las cuales se iniciaron con la realización de información de datos para el manual, esta actividad es fundamental, ya que permitió dar claridad y comprensión de las funciones que llevaba cada cargo, haciendo que sean precisas para que los colaboradores lo comprendan con más rapidez evitando malentendidos y confusiones, al mismo tiempo se obtuvo estandarización, ya que se realizó un uniforme para las operaciones. Esto ayuda a que los colaboradores garanticen buenos resultados en las diferentes tareas asignadas, luego se realizó la actividad de plan de proyecto para poder establecer los objetivos claros para alcanzar durante el tiempo de las prácticas proporcionando una dirección clara sobre el enfoque de las actividades específicas para poder realizarse de la mejor manera, asimismo se pudo identificar los recursos necesarios los cuales fueron el tiempo, la investigación, el personal del terminal entre otros, se realizó de igual

forma un cronograma para poder finalizar este proyecto, este cronograma se ve evidenciado en los formatos de entrega de las prácticas profesional. Luego se mostró a toda la administración del terminal la propuesta de mejora que se quería realizar en el manual el cual dieron como aprobado para comenzar la realización de este documento, durante todo este tiempo de prácticas se fue realizando y recopilando la experiencia e información para la sistematización, de igual forma se comenzó la realización de estas mejoras para que así mismo se pudieran hacer los ajustes necesarios que se tuvieron en cuenta bajo los comentarios de la gerente y la administración del terminal para así dar como finalizado el documento y dar como entrega final a la empresa, todo esto se desarrolló durante los periodos de práctica, por esta razón se distribuyeron en un orden cronológico que permita avanzar en la investigación conforme se va dando cumplimiento de los objetivos planteados anteriormente.

RUBROS	Aportes		TOTAL
	Efectivo	Especie	
1. Personal	1.300.000	1	1.300.000
2. Equipos	1.000.000	1	1.000.000
3. Software	0	0	0
4. Materiales e insumos	800.000	1	800.000
5. Salidas de campo	0	0	0
6. Servicios Técnicos	0	0	0
7. Capacitación	0	0	0
8. Difusión de resultados: correspondencia para activación de redes, eventos	0	0	0
9. Propiedad intelectual y patentes	0	0	0
10. Otros:	0	0	0
TOTAL	0	0	3.100.000

*Tabla 2 Presupuesto estimado*

Fuente: elaboración propia, 2023

Con la realización de una pasantía se pretende contribuir a la mejora del proceso en campo, así como al establecimiento de relaciones a partir de los conocimientos adquiridos en el pregrado. Una vez que comienza la experiencia, se hacen evidentes las dificultades y demoras asociadas con la implementación de procesos críticos como quejas y litigios que se presentan en este.

### **2.5 Modelo de divulgación de la experiencia**

El método de divulgación de la experiencia, es evidenciado en el área de la práctica profesional, de acuerdo como se iba desarrollando el proceso, desde el principio con el diagnóstico para dar el punto de partida, junto al proceso que se lleva a cabo en el Terminal de Transportes de Melgar-Tolima. De igual forma se fue presentando en la sala de junta para que toda la administración y la junta directiva tuviera conocimiento en esto y sus funciones que tendrán que dirigir.

## **CAPITULO III**

### **3. Reconstrucción de la experiencia**

Durante la experiencia recopilada se tiene en cuenta algunos de los acontecimientos más importantes en la práctica profesional, describiendo las etapas del desarrollo de este proyecto. Se realizó un análisis en dónde se puede identificar las falencias y fallas que tuviera el manual de funciones del Terminal de Transportes de Melgar-Tolima, una vez teniendo claro cuál sería la propuesta de la idea principal se analizaron cada uno del aspecto en las instalaciones con los empleados, para saber si ellos contaban con el conocimiento de este manual y si tenían en claro cuáles eran las funciones que les correspondían, luego de plantear las necesidades de análisis se comenzó con la búsqueda de datos de cada cargo con el fin de poder entregar una herramienta completa y bien especificada.

### 3.1 Momentos históricos y experiencias

Los momentos más importantes de las prácticas se evidencia en dos factores, los cuales fueron la identificación del problema y la solución para este.

La empresa de terminal de transportes de Melgar al ser una empresa grande debe de contar con todas estas herramientas lo mejor que puedan, ya que el gobierno exige la existencia de estos documentos, por ende, se comenzó a indagar sobre que puede tener mal o que esté afectando a la terminal, así fue como se llegó al factor el cual ellos no habían analizado y fue el del manual de funciones porque como se ha mencionado no contaban con una estructura la cual se requería para tener el manual.

A continuación, se hará evidencia del manual con el cual contaba la terminal.

#### IDENTIFICACIÓN

Denominación del Cargo	Auxiliar Operativo
Nivel del Cargo	Operativo
Cargo del Jefe Inmediato	Coordinador Operativo

#### DESCRIPCION GENERAL DEL CARGO

Efectuar el Control de las instalaciones de la Terminal de Transportes de Melgar en todas sus áreas, para que se cumpla con el Manual Operativo y Manual Convivencia del Terminal de Transportes de Melgar.

#### FUNCIONES DEL CARGO

- Conocer y hacer cumplir las disposiciones contenidas el manual operativo de la Terminal de Transportes de Melgar.
- Cumplir los turnos de trabajo que hayan sido programados por el Coordinador Operativo.
- Registrar el ingreso y la salida de los vehículos en el software con el fin de controlar la permanencia en plataforma operativa.
- Informar oportunamente por radio y/o telefónicamente al superior y/o entidades de socorro aquellas emergencias que se presentan en el Terminal y requieran atención inmediata.
- Mantener organizadas todas las áreas del Terminal de Transporte de Melgar.
- Velar por que mantengan aseadas todas las áreas del Terminal de Transporte de Melgar.

*Ilustración 2 Manual antiguo del terminal de transportes de Melgar*

Fuente: Terminal de Transportes de Melgar- Tolima, 2018

**TERMINAL DE TRANSPORTES DE MELGAR S.A.**

**NIT.900.677.957-3**

**CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES**

- Manejo de programas Ofimáticos
- Servicio al Cliente
- Resolución de conflictos.
- Manejo adecuado de dinero.

**REQUISITOS DE ESTUDIO**

- Título de Formación Bachiller en cualquier modalidad.

**EXPERIENCIA**

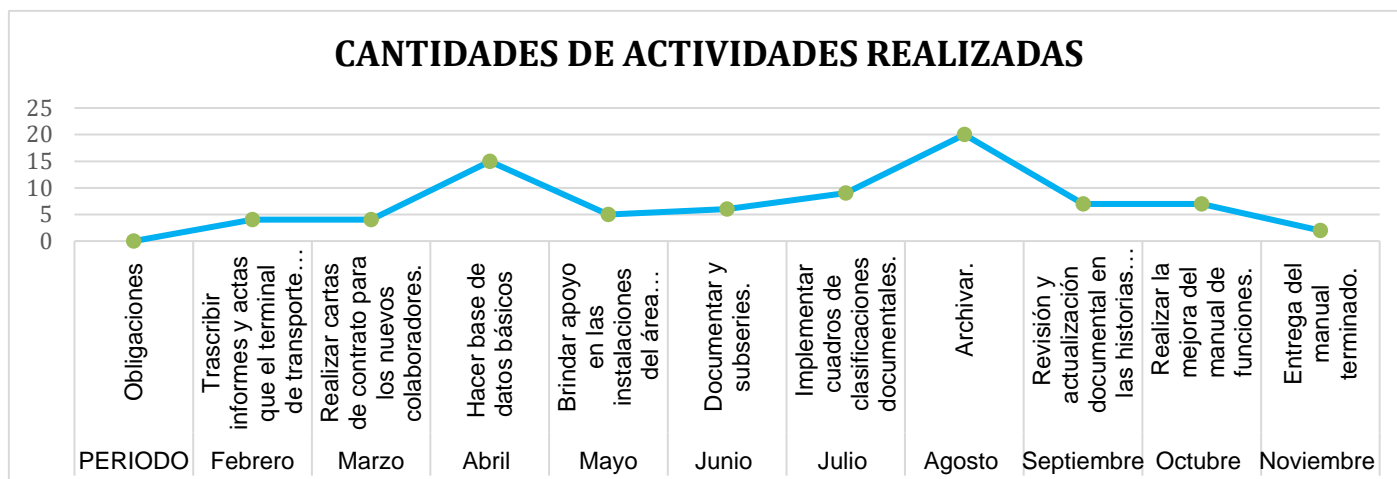
- Un (1) año de experiencia laboral en cargos relacionados con el área.

*Ilustración 3 Manual antiguo del terminal de transportes de Melgar*

Fuente: Terminal de Transportes de Melgar-Tolima, 2018

Como se observan en las ilustraciones, el terminal no contaba con un manual bien estructurado, igualmente no se tenían todas las funciones de todos los cargos, con los cuales contaban en la actualidad en las diferentes áreas. Con lo anterior, la solución para este problema se realiza buscando datos de información que ayudaran a que las funciones fueran claras para que el colaborador pueda entender con exactitud todo lo que requiere para su cargo.

Por otro lado, se hará la muestra de las actividades que se realizaron en los meses de práctica, igualmente las cantidades de veces que se hicieron en este tiempo.



*Tabla 3 Información de actividades realizadas en las prácticas*

Fuente: elaboración propia

En el mes de febrero se realizó las transcripciones de los informes y actas con las que contaba el terminal, esto se realiza para tener la información más segura utilizando una base de datos virtual, de igual forma se realizó para hacer algo de limpieza a los archivos, es necesario recalcar la importancia de las actas o informes que hace la junta directiva, ya que son documentos que guarda todo lo acordado en las diferentes asambleas donde habla de temas importantes como son el factor económico, estructural y moral de la empresa.

Mientras que en el mes de marzo se realiza las cartas de contrato para los nuevos colaboradores de la terminal, esta empresa cuenta con un sistema de contratación fijo de 6 meses por esta razón si algún colaborador se destaca en su labor pueda seguir trabajando con la terminal implicando que la carta de contratación sea renovada, lo contrario sería para el personal que no cumple con sus obligaciones y tiene que ser despedidos, en estas cartas se especifica el salario que tendrá el colaborador el cual varía con el puesto de trabajo, el tiempo de contrato y sus diferentes funciones, a su vez al momento de ser contrato se abre una carpeta para empleado en donde se guardará cédula, carnet de COVID, hoja de vida, y contrato, esto se hace para tener información del empleado en el transcurso de su contratación



por si llega hacer alguna falta, todo eso se archiva en esta carpeta o, por lo contrario, si tiene menciones de honor de igual forma se archivarán allí.

En el mes de abril se realizó las bases de datos, estas constan de información básica del terminal el cual se ingresó a un sistema con el que cantaba ya esta empresa, esta base de datos tenía acceso toda la parte administrativa por el cual se archivaban información de actas, actividades que se tenían que realizar, documentos legales, entre otros.

Mientras que en el mes de mayo se hizo la actividad de brindar apoyo en las instalaciones del área, aquí se tuvo que hacer inspecciones del todo el terminal, oficinas, puestos de comidas (llamadas islas), baños, casetas de compras de tiques, pasillos, sillas de espera, entre otros, aquí se tenía que hacer un informe de cómo se encontraba cada área para así mismo poder enviar e informar a la persona para que ellos pudieran arreglarlo, se tenía mucho en cuenta la seguridad hacia las personas, ya que es lo primordial para la terminal, en otras ocasiones se realizaban encuentros en diferentes fechas las cuales se hacía el apoyo de que toda saliera bien, haciendo logística en los lugares donde se iban a realizar las actividades, igualmente se contaba con la precaución del COVID, ya que en ese año no se podía estar sin tapabocas en lugares cerrados por ende se tenía que supervisar que todos cumplieran con ese requisito del uso del tapabocas.

En el mes de junio se lleva a cabo la actividad de documentar y sub series, esta actividad de cierta forma es sencilla, pero al ser una empresa grande cuenta con demasiados documentos, por ende, se tardó mucho tiempo en finalizar esta actividad, se basaba en enumerar cada hoja de los diferentes archivos y escanearlas en diferentes carpetas las cuales se iban subiendo al sistema de la empresa.

Mientras que en el mes de junio se realizó la implementación de cuadros clasificación documentales, aquí se tuvo en cuenta todo el trabajo hecho anteriormente y se decidió hacer

cuadros de Excel, los cuales tenían la vinculación con los documentos que estén en las clasificaciones, es decir, en una celda se tendrá todas las actas con diferente sesión y fechas para tener un mejor acceso, a estas actas se le anexó el vínculo del documento el cual esto ayudaría a tener mejor organizado en toda la documentación de la terminal.

Para el mes de agosto se llevó a cabo la actividad de archivar, el cual no fue tan simple, ya que la terminal contaba con mucho archivo antiguo, por ende dieron la autorización de eliminar los documentos que ya no se necesitaban o pasaron de tiempo o los que ya están en el sistema digital de la terminal, por ende, fue un proceso largo hacer limpieza de estos archivos y de igual forma archivar los nuevos documentos.

Durante el mes de septiembre se lleva a cabo la actualización de los documentos porque en ocasiones cuando se hacían asambleas se actualizaban datos o se tenía que anexar documentos nuevos, a esto se le tuvo que ejecutar un análisis e investigación de cada documento que estaban en este sistema. Ya para finalizar, en el mes de octubre y noviembre se puso en marcha la propuesta de mejor sobre el manual del terminal.

Con lo anterior, se puede analizar durante el tiempo de prácticas las falencias que tenía la empresa en dos partes internas y externas, en la parte externa se observó falla en las actividades de cada empleado durante su transcurso de turno esto en ocasiones produjo problema entre ellos mismo, ya que al no saber bien sus ocupaciones afectaban a otros, de igual forma se veían afectados los clientes el cual en ocasiones se presentaron discusiones entre los empleados e inconformidades así el consumidor en los servicios que presta el terminal, debido a esto se analiza la parte interna de la empresa específicamente en la parte operativa se puede observar que no contaban con una estructura adecuada, también se evidencia que no contaban con la descripción de todos los cargos con el que contaba él termina en ese momento, por ende se comienza a indagar cada proceso y actividad que realizaban estos empleados para así poder asignales adecuadamente sus funciones,

continuación se mostrara la tabla de información que se realizó para tener un control de cada proceso.

Entrada y salida	Actividades realizadas en su turno	Falencias que presenta en las actividades realizadas	Ventajas y aporte realizados en cada actividad
------------------	------------------------------------	--	--

*Tabla 4 Información necesaria para los cargos que faltan*

Fuente: elaboración propia

Este documento se vino diligenciando durante los 2 meses por las diferentes actividad y eventos que realizaron, se llevó este control para poder asignar bien cada función y dejar en claro los desempeños que ellos deben cumplir con el terminal.

Fuera de eso también se tuvo la oportunidad de realizar documentos internos del terminal de igual forma se hicieron inspecciones y actualizaciones de información de la bodega de la empresa, en este parte se tuvo que hacer un inventario de cada producto que se tenía y el que faltaba

inventario de bodega de Terminar de Transportes de Melgar -Tolima			
Fecha	producto	estado	Cantidad

*Tabla 5 Información del inventario de bodega*

Elaboración propia

Con esta tabla se hacía el informe de cada producto, esta actividad se realizaba cada mes para poder tener los recursos necesarios para las instalaciones de la terminal, además se pudo tener la experiencia de poder manejar un grupo de personas cuando hubo mucho movimiento en el terminal en fechas en donde a Melgar llegaban mucho turista, esto brindo un apoyo y fortaleza a la hora de dirigir el personal para poder aportar a personas que

contaban con la experiencia es su campo de trabajo, para que todo saliera lo mejor posible esto fue una excelente experiencia.

Se estuvo en comités y asambleas del terminal lo cual fue una muy buena experiencia, poder ver y escuchar cómo discuten, dialogan y explican cada factor del terminal y dar soluciones para poder tener mejores resultados, se desarrolló más conocimientos tanto en el habla como en la expresión.

Por último, se adquirió experiencia en la parte de archivo, la empresa contaba con una base de datos física muy extensa, la cual quería mover a una base de datos virtual, fue un proceso largo, ya que contaban con mucho papeleo, tanto como las hojas de vida de cada personal, decretos, actas, requisitos, etc.

Para ello se exfoliaron los documentos para tener una cuenta de cada carpeta, se escaneaban cada uno el cual se iban ubicando en un documento Excel donde tenían el vínculo de poder asede a esta información fácil y ordenada y para finalizar se hicieron carpetas de cada documento dejando todo ordenado, los documento que ya estaban en la base de datos de la terminal se procedían a ponerlos en un lugar para poder eliminar esa información, la cual se dejaba en claro a la persona que quisiera estas hojas la orden de no copiar o hacer algo con la información vista, ya que incumpliera un reglamento y ley, ya explicando el proceso de este papeleo se hacía una cata de cumplimiento donde la firmaban y dejaban todo en claro para el que adquiriera estos archivos.

### **3.1.1 Principales hitos o hechos relevantes**

En cuanto a los hitos y hechos más relevantes que se obtuvieron en el transcurso de las prácticas profesional, está la ocasión de laborar por primera vez en una oficina, el acto de poder mejorar el manual de funciones en el terminal y poder fortalecer cada una de sus funciones con la ayuda de los conocimientos obtenidos en las diferentes clases de la carrera.

Durante el proceso de formación se pusieron a prueba los conocimientos y actividades nuevas, las cuales ayudaron, para que en un futuro poder aprender y adquirir conocimientos y experiencia en campos laborales o profesionales, fue de importancia el decir anteriormente para poder terminar el proyecto de mejora.

Por último, para dar vida al proceso del proyecto, se presenta el formato y diseño que se hizo para el manual al Terminal de Transportes de Melgar-Tolima. Con lo anterior también se hizo una actualización del organigrama debido a los cargos que salieron nuevos, ya que no estaban bien estructurados y de igual forma hacían falta algunos cargos.

## **CAPITULO IV**

### **4. Aprendizaje**

#### **4.1 Aportes significativos de la experiencia desde lo humano**

En cuestión a la parte humana, puedo destacar que mejoraron la habilidad de relaciones interpersonales y las habilidades, dejando un poco la timidez y miedo a poder interactuar con diferentes personas que tal vez tenga más conocimiento o experiencia, de igual forma este aprendizaje me ha ayudado a poder solucionar problemas sociales reales que se pudieron ver en algún momento por medio del diálogo y tolerancia el cual es algo muy importante para dar solución a diferencia que haya en algún momento por algo, saber y poder entender el punto de vista de la otra persona y así mismo con nuestra opinión y dejar todo claro ayuda para poder tener un buen ambiente.

Con lo anterior poder aprender esto me aportó al crecimiento como ser humano y a seguir creciendo como persona con los aportes y enseñanzas que me dejó el proceso de la práctica podrá tomar mejores decisiones por ser un mejor ser humano.

#### **4.2 Aportes significativos de la experiencia desde lo social**

En cuestión a la parte social, este proyecto me brindo la posibilidad de analizar la relación permanente que tienen los operarios con los ciudadanos, hoy en día he mejorado mi manejo del lenguaje verbal y escrito de manera muy positiva, he aprendido a tener la iniciativa a través del aprendizaje y la indagación de posiciones que antes no eran muy comunes en mi diario vivir. La práctica profesional ayuda al crecimiento y madures en todos los campos.

#### **4.3 Aportes significativos de la experiencia desde lo técnico**

En cuestión a la parte técnica, puedo afirmar que hice un aporte positivo al desarrollo de las actividades y procedimientos de la organización, lo que generó relaciones con profesionales que me invitaron a trabajar, aunque carecía de conocimientos, para que pudiera profundizar y aplicar mis conocimientos.

#### **4.4 Principales aprendizajes para el perfil profesional**

Como futura profesional he mejorado en muchos campos, en lo personal y lo laboral, poder haber compartido y colaborado con personas que tenga más conocimiento, me aportaron a poder ser proactiva, analizas y dar solución a cualquier circunstancia, tener la mente con más ideas e indagar y aprender en los campos donde no tenga mucho conocimiento, poder crecer como personal va muy a la mano con el crecimiento profesional en estos momentos cuento con la capacidad de poder dar soluciones o mejoras, poder interactuar con todo un grupo de administración fuera de las instalaciones.

#### **4.5 Aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia**

En cuestión, a la parte de la socialización de la experiencia se logra adquirir información de lo que fue la experiencia de la práctica, de igual forma tener una experiencia en campos del día a día en las oficinas del Terminal de Transportes de Melgar-Tolima. Esto es esencial para implementar nuevos procesos y enfoques de control y desarrolló de la práctica.

Igualmente, esta herramienta de mejora que se utilizo para el terminal el cual se implementó para que la empresa tuviera mejores rendimientos, donde se puso a prueba durante un mes por medio de un cronograma de actividades programado desde las diferentes funciones y tareas que ya se tenían en el manual para que los colaboradores las realizaran dejando como evidencia de que si realizaron dichas tareas firmando cada espacio cuando ya terminaban las actividades , de igual manera se dio un buen resultado durante ese mes y es por esa razón que la terminal decidió implementar el manual.

### **5. Conclusiones y recomendaciones**

Para finalizar el manual de funciones es una herramienta fundamental para una organización o empresa, ya que Proporciona información para la toma de decisiones objetivas, organización eficiente del trabajo, informar a los titulares de las funciones, deberes y requisitos del cargo. Como medida de desempeño, los supervisores reciben información sobre el desempeño de las funciones que lideran.

Esta herramienta es muy importante y obligatoria porque debe de haber manuales funcionales que den seguimiento al trabajo realizado por cada miembro del personal, esto también genera un buen rendimiento en organización o empresa, ya que el colaborador sabe y tienen en claro cómo es su labor en las instalaciones, no tendrán confusiones con los diferentes cargos que haya.

Por otro lado, se presentó una dificultad a la hora de realizar este proyecto, el cual fue el tiempo y la disponibilidad con la cual no contaba la administración, ya que en el momento en donde surgían inquietudes acerca de un cargo o un proceso los miembros no contaban con el tiempo suficiente para poder dar soluciones al problema, ya que tenían actividades y obligaciones programadas las cuales no se podían dejar a un lado.

Por último, se puede ver reflejado el valor que tiene la práctica profesional, ya que ayuda al rendimiento y aprendizaje profesionalmente en un campo laboral; de igual manera, poder brindar soluciones a circunstancias que tal vez la organización o empresa no tenían encuentra. las prácticas profesionales es algo fundamental para la formación académica, proporcionando a los estudiantes una transición fluida hacia la vida laboral. Estas experiencias no solo refuerzan el conocimiento teórico, sino que también cultivan habilidades prácticas, establecen conexiones profesionales valiosas y fomentan el desarrollo de habilidades blandas esenciales para el éxito de la carrera, en última instancia, las prácticas profesionales son un puente vital entre la educación y la realidad laboral.



## 6. Bibliografía

*Función pública.* (s.f.). Obtenido de Función publica:

[https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/-sabe-usted-que-es-el-manual-de-funcione-1/28585938?\\_com\\_liferay\\_asset\\_publisher\\_web\\_portlet\\_AssetPublisherPortlet\\_INSTANCE\\_sqxafjubsrEu\\_assetEntryId=28749484&re](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/-sabe-usted-que-es-el-manual-de-funcione-1/28585938?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_sqxafjubsrEu_assetEntryId=28749484&re)

*Función pública .* (s.f.). Obtenido de Función publica:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16127>

*Gobernación del tolima .* (s.f.). Obtenido de gobernación del tolima:

<https://www.tolima.gov.co/tolima/informacion-general/calendario-de-fiestas-y-eventos/2298-fiestas-de-melgar>

*gobernación del tolima.* (2015). Recuperado el 19 de 04 de 2023, de gobernación del tolima:

<https://www.tolima.gov.co/tolima/informacion-general/turismo/2015-municipio-de-melgar>

martin, j. (29 de 10 de 2019). *cerem.* Obtenido de cerem: [https://www.cerem.es/blog/los-](https://www.cerem.es/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20Fayol,y%20estructural%20de%20una%20organizaci%C3%B3n)

[principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20Fayol,y%20estructural%20de%20una%20organizaci%C3%B3n](https://www.cerem.es/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20Fayol,y%20estructural%20de%20una%20organizaci%C3%B3n).

*mintransporte.gov.co.* (2001). Obtenido de mintransporte.gov.co:

[https://web.mintransporte.gov.co/jspui/bitstream/001/244/1/Decreto\\_2762\\_2001.PDF](https://web.mintransporte.gov.co/jspui/bitstream/001/244/1/Decreto_2762_2001.PDF)

Quiroa, M. (01 de 01 de 2021). *economipedia.* Obtenido de economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>

Ramos Huancani, W. (2018). *repositorio institucional universidad mayor de san andres .*

Obtenido de repositorio institucional universidad mayor de san andres:

<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281>

Ríos García, C. F. (2018). *repositorio.ucp.edu*. Obtenido de repositorio.ucp.edu:

<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/651>

Romero, B. &. (2016). *Renovación urbana en Melgar (Tolima)*. Obtenido de Renovación urbana en Melgar (Tolima):

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/26545/Bol%C3%ADvar%20Romero,%20Anderson%20Yesid.%20Documento%20Grado%20Arquitectura%201-2016..pdf?sequence=1>

*tolima.gov.co*. (2015). Obtenido de tolima.gov.co:

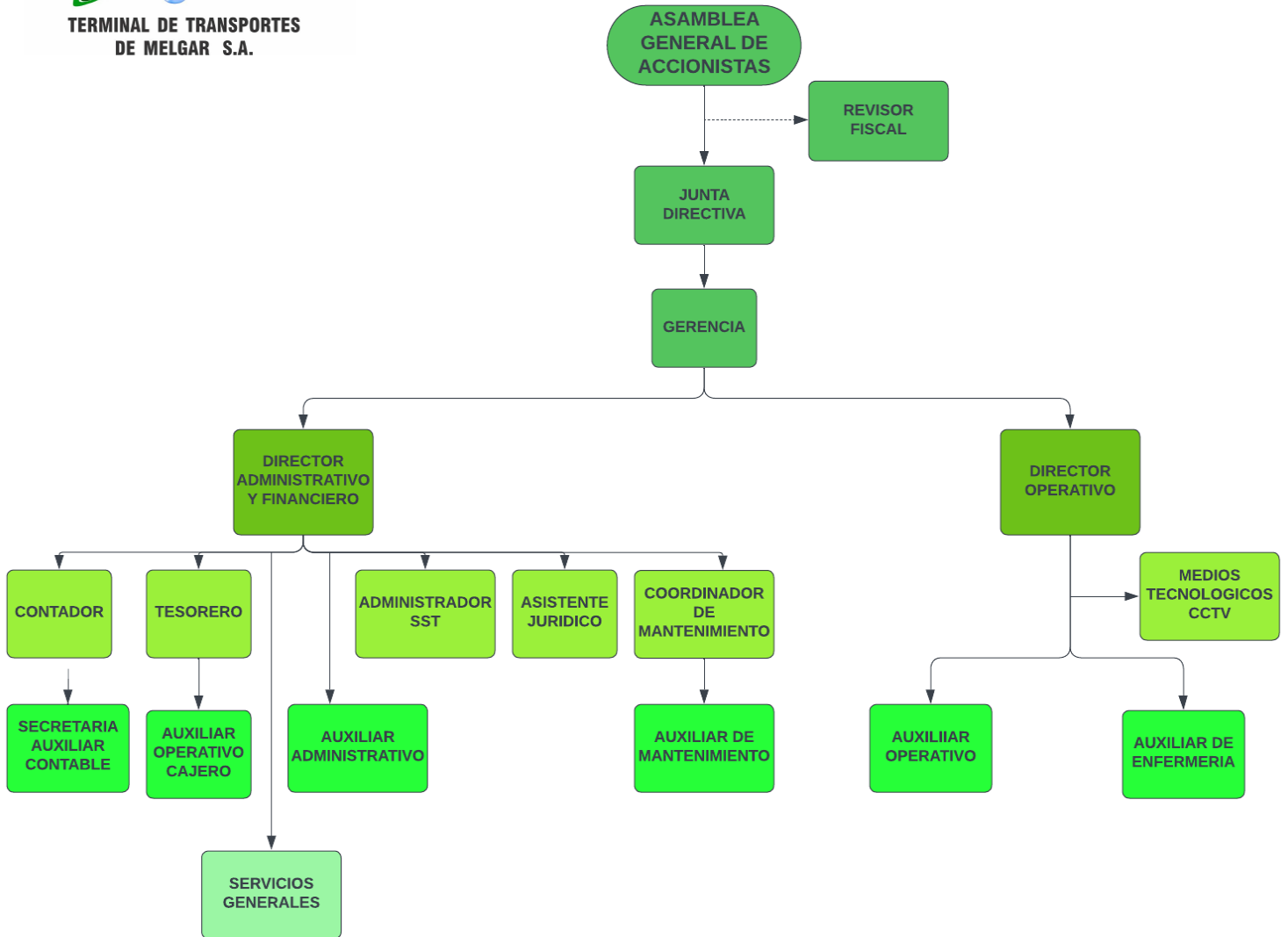
<https://www.tolima.gov.co/tolima/informacion-general/turismo/2015-municipio-de-melgar>

7. Anexos



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

TERMINAL DE TRANSPORTE DE MELGAR-TOLIMA



<b>NIVEL DEL CARGO:</b>	Gerencial
<b>PROCESO:</b>	Estratégico
<b>DENOMINACIÓN DEL EMPLEO:</b>	<b>Gerente</b>
<b>DEPENDENCIA:</b>	Gerencia General
<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b>	Junta Directiva
<b>LÍDER DEL PROCESO:</b>	Estratégico
<b>PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Realiza la representación legal de la Compañía e implementa los planes, programas y políticas propuestas por la Asamblea General y la Junta Directiva. Es responsable ante los accionistas del desarrollo, planificación, dirección, implementación, control y mejora de las actividades estratégicas y de asegurar la organización, de manera que asegure el crecimiento y el desarrollo económico, político y social de la Terminal de Transporte de Melga.	
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los informes detallados sobre la marcha del negocio, la adopción de políticas generales y especiales, medidas, informes, inventario, balance anual, distribución de beneficios relacionada o cancelación de proyectos de pérdidas flotantes, etc. se presentan directamente a la junta general de accionistas. o a través del Consejo de Administración. Se deberá presentar a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas una presentación sobre el estado y políticas de la cartera, estrategia de recuperación, baja de cartera y sanciones.</li> <li>• Proponer que el directorio toma las medidas técnicas, administrativas, operativas, financieras, económicas y legales indispensables para el buen funcionamiento de la Sociedad.</li> <li>• Hacer depósitos bancarios o girar sobre ellos</li> <li>• Delegar una o más funciones con autorización del Consejo de Administración y de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables.</li> <li>• Recaudar ingresos de manera oportuna, organizar gastos y, en general, administrar las actividades de la empresa de acuerdo con las leyes, los reglamentos, los reglamentos de la asamblea general y de la junta directiva.</li> <li>• Garantiza el uso adecuado de los fondos y el mantenimiento y uso adecuados de los activos de la empresa.</li> <li>• Realizar las funciones que le delegue la asamblea general de accionistas o el consejo de administración.</li> <li>• Realizar funciones que no estén claramente relacionadas con otros órganos en relación con la organización y funcionamiento de la empresa conforme a otras leyes, estatutos y normas de carácter general. Si la administración se ve obligada a realizar negocios en ejercicio de las facultades que le otorgan los Estatutos Sociales o celebrar acuerdos que limiten de cualquier forma los derechos de la Sociedad, deberá notificarlo al Consejo de Administración y obtener la aprobación de este órgano, para realizar una transacción o contrato.</li> <li>• Aceptar actualizaciones de los manuales funcionales y de procedimientos de la unidad.</li> <li>• Comunicar quejas e inquietudes de los usuarios con respecto a la prestación de servicios prestados y proporcionados por operadores de transporte de las instalaciones comerciales y garantizar que se tomen las medidas correctivas necesarias.</li> <li>• Elaborar, convocar y ejecutar la programación requerida para los sistemas integrados de gestión.</li> <li>• Estimar continuamente el desempeño de la actividad y hacer los ajustes apropiados.</li> </ul>	

<b>CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las políticas generales y los planes estratégicos de la empresa se desarrollan y comparten con la Junta.</li> <li>• Reglas generales, Propósito Estratégico de programas y funciones de la Sociedad ejecutados.</li> <li>• Agregar y despedir empleados.</li> <li>• Actos o acuerdos sociales suscritos por el Representante Legal dentro del presupuesto de la sociedad aprobado por el Consejo de Administración y de conformidad con las normas que regulan la materia.</li> <li>• Informar periódicamente al Consejo Directivo sobre el desarrolló de las empresas sociales.</li> <li>• El presupuesto estimado y el plan de inversiones para cada período se presentan a la aprobación del Directorio de acuerdo a las normas legales sobre la materia.</li> <li>• Los proyectos encomendados por el Consejo de Administración son coherentes con las cuestiones de su competencia.</li> <li>• Esfuerzos para asegurar la recepción oportuna de los ingresos, la organización de los gastos y, en general, la gestión de las actividades de la Sociedad de acuerdo con los requisitos de la Ley, los reglamentos, las decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.</li> <li>• Cumplir con las normas vigentes en materia de pago de abonos, venta de boletos, normas de tránsito vial nacional y extranjero, rutas de buses e interprovinciales, aplicación de normas detalladas en la materia e instructivos de operación.</li> <li>• Cumplir con la normativa vigente en materia de gestión de activos de la Terminal de Transporte de Melgar.</li> <li>• Los informes requeridos por las agencias regulatorias relevantes se brindan con la calidad y oportunidad adecuadas según sea necesario.</li> <li>• La capacidad intelectual se demuestra a través de una visión macro de la situación.</li> </ul>	
<b>RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN</b>	
<p>En las instalaciones del Terminal de Transporte de Melgar, en sus respectivos lugares o sitios de operación de cada área.</p> <p>Se relaciona con todas las áreas de la Terminal de Transportes.</p> <p>Manejo de información confidencial, verbal y escrita en documentos físicos y digitales</p>	
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Proyectos</li> <li>• Contratación</li> <li>• Estatuto Tributario Colombiano</li> <li>• Normativa presupuestal vigente.</li> <li>• Sistemas Integrados de Gestión</li> <li>• Herramientas de oficina.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>	
<b>ESTUDIO</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
título de formación Profesional en: Ciencias sociales y humanas. Economía, Administración y afín Ingeniería, Arquitectura, urbanismo y afines, título de posgrado en cualquier modalidad relacionada con las funciones del cargo	Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional.

