

**SISTEMATIZACION DE PRACTICA PROFESIONAL CREACIÓN DE MANUAL
DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE CARGO COMERCIAL Y EVALUACIÓN
DEL SERVICIO AL CLIENTE GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA**

PRESENTADA POR

MIGUEL ANGEL PIRAJAN

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

GIRARDOT - CUNDINAMARCA

2019 – I

**SISTEMATIZACION DE PRACTICA PROFESIONAL CREACIÓN DE MANUAL
DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS CON SISTEMA DE SIGUIIMIENTO Y
EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA**

PRESENTADA POR

MIGUEL ANGEL PIRAJAN

**Sistematización de la Práctica Profesional como Opción de Grado para optar al Título
de Administrador de Empresas**

DIRECTOR DE SISTEMATIZACIÓN

Marlen Deyanira MELO ZAMORA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

GIRARDOT - CUNDINAMARCA

2019 – I

DEDICATORIA

Esta Sistematización, se la dedico a mi Dios quien es la luz de mi camino, quien me da las fuerzas para seguir adelante y no desfallecer en los problemas que se presentaban, haciéndome aprender a encarar los problemas, sin perder el camino. A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión y ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi empeño, mi perseverancia, para conseguir mis objetivos.

NOTAS DE ACEPTACIÓN

Firma de Jurado

Firma de Jurado

Firma de Jurado

Girardot, Cundinamarca 15 de mayo de 2018

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL	13
1.1 Marco Contextual	13
1.2 Marco Teórico	16
1.2.1 Importancia de aumentar la productividad.	16
1.2.2 Manual de funciones.	19
1.3 Marco legal	22
2. PLANEACIÓN Y METODOLOGÍA	25
2.1 Formulación del problema de aprendizaje	25
2.2 Identificación de los actores involucrados	26
3. MODELO DE DIVULGACIÓN DE LA EXPERIENCIA	28
3.1 Variables, indicadores, herramientas e instrumentos	28
4. MATRIZ DE PLANEACIÓN	30
4.1 Diagrama Gantt	30
4.2 Recursos	31
5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA	32
5.1 Capacitación	34
5.1.1 Atención al cliente.	35
5.1.2 Horarios.	35
5.1.3 Procesos de venta.	36
5.1.4 Venta de lotería.	36
5.1.5 Venta de chance.	36
5.1.6 Venta de recargas de telefonía	37

5.1.7	Proceso de Giros Nacionales.	
5.1.8	Proceso de Cierre de Caja.	38
5.1.9	Aseo y actualización de información del punto.	39
5.1.10	Lineamientos en cuanto uniforme Asesores de Ventas.	39
5.1.11	Personal Nuevo.	39
5.1.12	Desconocimiento de procesos.	40
5.1.13	Desinformación de Apuestas.	40
5.1.14	Aseo punto de venta.	41
5.1.15	Atención al cliente.	41
5.1.16	Rotación de Personal.	42
5.1.17	Motivación de RRHH.	43
5.1.18	Socialización de procesos.	43
5.1.19	Recopilación de la información.	43
5.1.20	Verificación de la información.	45
6.	MANUAL DE FUNCIONES PROPUESTO	46
7.	PLAN DE CAPACITACIÓN (MÉTODO DE OBSERVACIÓN)	51
8.	APRENDIZAJES	54
8.1	Aportes significativos de la experiencia en lo humano	54
8.2	Aportes significativos en lo social	55
8.3	Aportes significativos en lo económico o técnico	55
8.4	Principales aprendizajes en para el perfil profesional	56
8.5	Aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia	58
9.	CONCLUSIONES	59
10.	RECOMENDACIONES	60
11.	Referencias Bibliograficas	¡Error! Marcador no definido.
12.	ANEXOS	63

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Instrumento de recolección de información de Campo.....	29
Tabla 2. Diagrama de Gantt	30
Tabla 3. Tabla de Recursos.....	31
Tabla 4. Perfil de Cargo Grupo Empresarial en Línea	44
Tabla 5. Funciones esenciales Grupo empresarial en Línea	44
Tabla 6. Requisitos del Cargo.....	45

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexos A. Matriz de Planeación	63
Anexos B. Formato de recolección de información	63
Anexos C. Tabla de Recursos.....	63
Anexos D. Video de Procesos de mejoramiento del servicio al cliente	63
Anexo D. Registro Fotográfico	64

RESUMEN

La sistematización de las prácticas profesionales con vínculo laboral se realizó dentro de la empresa GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA, en donde mediante la recolección de información de los procesos realizados en la gestión comercial, se identificaron problemáticas que se vienen presentando dentro de la compañía, permitiendo conocer las causas directas de las falencias y crear por medio del presente documento un manual de funciones del cargo de Asesor de Ventas, el cual dentro de la compañía es Colocador de apuestas.

La información recolectada permitió además de establecer un manual de funciones claro para los procesos que se realizan dentro de la compañía, si no adicional un plan de capacitación dentro de la empresa, permitiendo al asesor de ventas, tener claro todos los procesos y tener muchos más días para recopilar la información necesario, teniendo claro todas las actividades que se realizan en función del cargo. Es importante que el desarrollo del manual de funciones del cargo, esta acordó a la mejora al sistema de gestión de calidad de la compañía la cual se encuentra certificada por NTC ISO 9001-2015, pero los perfiles son muy básicos.

Además, se realizan recomendaciones teniendo en cuenta, los hallazgos hechos en la recolección de la información, para mejorar la productividad de la empresa y mejorar el clima organizacional de la empresa.

Palabras Clave: Sistematización, empresa, gestión comercial, manual de funciones.

ABSTRACT

The systematization of the professional practices with employment link was made within the company ENTREPRENEURIAL GROUP BUSINESS, where by gathering information on the processes carried out in the commercial management, problems that have been presented within the company were identified, allowing to know the direct causes of the shortcomings and create through this document a manual of functions of the position of Sales Advisor, which within the company is Placement of bets.

The information collected also allowed to establish a clear function manual for the processes carried out within the company, if not additional training plan within the company, allowing the sales consultant, to be clear about all processes and have many more days to gather the necessary information, having clear all the activities that are carried out depending on the position. It is important that the development of the manual of functions of the position, this agreed to the improvement to the system of management of quality of the company which is certified by NTC ISO 9001-2015, but the profiles are very basic.

In addition, recommendations are made taking into account, the findings made in the collection of information, to improve the productivity of the company and improve the organizational climate of the company.

Keywords: Systematization, company, commercial management, functions manual.

INTRODUCCIÓN

El Grupo Empresarial en Línea S.A “Gelsa” es una empresa transaccional que ofrece en su portafolio de servicios a sus clientes, la posibilidad de realizar juegos, giros, pagos y recargas, con una promesa de valor de juegos de azar seguro, con soluciones oportunas y confiables para los millones de usuarios que tienen en la actualidad-

El Grupo empresarial en línea en congruencia con su promesa de valor y las soluciones que cuenta, tiene más de 13.000 Mil colaboradores, por ende, debe ser ejemplo de organización, eficiencia, y dinamismo, con aspectos que son fundamentales para cualquier tipo de empresa. La estabilidad y el desarrollo de una buena gestión empresarial, se debe asegurar con procesos de calidad y de organización con procedimientos claramente establecidos con el fin de operar bajo criterios de constante actualización en pro del mejoramiento continuo de la empresa.

Teniendo en cuenta que en el mundo todo cambia constantemente, se dan procesos de mejoramiento continuo para la mejora de la calidad y el posicionamiento de la empresa en el ámbito social, con el fin de evitar fallas o falencias a futuro o identificar posibles problemáticas que se puedan presentar dentro de la organización, es por ello que se utilizan herramientas

que se complementaron durante el desarrollo de la práctica profesional 1,2 y3 en la Corporación Universitaria Minuto de Dios como estudiante de Administración de empresas.

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales se identificaron varias problemáticas en las cuales se involucraron los actores principales dentro de la organización en el proceso de venta de la empresa y su promesa de valor.

Dichas problemáticas dentro de la organización se identificaron mediante la realización de las actividades propias del cargo en el proceso de venta como Colocador de apuestas, de forma permanente.

Este proceso tiene como fin, identificar las falencias dentro del proceso de observación directa y determinar cuáles son las necesidades actuales en cuanto a actualización de procesos administrativos dentro de la empresa en pro del mejoramiento de continuo y búsqueda de la calidad y un clima organizacional adecuado.

Los procedimientos, documentados, estandarizados, constituyen un patrimonio de cualquier empresa; por esta razón, son el resultado de estudios metodológicos argumentados. Por ello es importante definir si el manual de funciones y procedimientos del área comercial, que es la parte fundamental de la función operativa del GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA, siendo un documento fundamental para el cumplimiento de la misión y los objetivos de la empresa.

El presente documento, será objeto para el mejoramiento de la empresa y fortalecer su manual de funciones de la empresa en la cual desarrollo mi labor como Colocador de apuestas y será en pro del crecimiento profesional como Administrador de Empresas

1. ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL

1.1 Marco Contextual

Dentro del plan de estudios de Administración de empresas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios en el Centro regional Girardot, se encuentra en las etapas finales del plan de estudio en los Semestres VII, VIII y IX las prácticas profesionales en las cuales los estudiantes pueden desarrollarlas en diferentes campos y se define en el programa de la siguiente forma:

La práctica profesional es un espacio curricular del proceso formativo para afianzar las competencias profesionales de los estudiantes, tal como se plantea en los lineamientos de Proyección Social: Acuerdo 009 enero 30-2018. (UNIMINUTO, 2018)

Dentro de este marco, los requisitos para el inicio de la práctica profesional son los siguientes:

- Haber cursado y aprobado el curso Responsabilidad Social una Práctica de Vida
- Haber cursado y aprobado el 80% del plan de estudios equivalente a 115 créditos

Dentro de este escenario las prácticas se desarrollan en tres campos en los cuales se clasifican de la siguiente forma según informaciones la página de la UNIMINUTO:

a.) Contrato de aprendizaje:

Se refiere a la relación de aprendizaje especial dentro de derecho laboral, enmarcado en la Ley 789 de 2002 o la que haga sus veces, en organizaciones que tengan obligatoriedad de cumplimiento de cuota regulada o de forma voluntaria. En todo caso, cuando el practicante esté vinculado con un contrato de aprendizaje el contrato debe estar firmado por un periodo mayor o igual al periodo académico del curso inscrito.

La universidad no es la responsable de los procesos de contratación al interior de las empresas.

b.) Contrato laboral 1:

Se refiere a estudiantes que, al momento de iniciar la práctica, tienen o van a iniciar un contrato laboral y que en sus organizaciones o empresas les permitan ejecutar la práctica profesional en el mismo sitio de trabajo.

El estudiante debe demostrar que está cumpliendo con funciones inherentes a su saber disciplinar y que sus funciones se relacionan con el saber disciplinar en el que se puede desempeñar en un futuro.

Requisitos

La práctica se realiza de manera presencial, en la cual se deben cumplir 100 horas durante 16 semanas de común acuerdo con el empresario en horario 07:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes.

El estudiante NO debe trabajar en su saber disciplinar, para poder acceder a esta clasificación de la práctica.

La empresa debe elaborar una carta de compromiso (descargue el formato del micro- sitio o del aula virtual)

Se debe elaborar un plan de formación por las 16 semanas en común acuerdo con la empresa, donde se demuestre las funciones que el estudiante va a desarrollar y que las mismas estén relacionadas con el perfil profesional. (Descargue el formato del micro- sitio del programa o del aula virtual)

Asistencia al aula

d.) Proyecto o convenio especial

Se refiere a los escenarios de prácticas que realizarán la vinculación de estudiantes en práctica profesional con afiliación únicamente a ARL. De acuerdo con lo establecido en la Ley 1562 del 2010 o la que haga sus veces.

Para la primera tutoría del periodo académico quienes escojan esta función, deben llevar en físico (impreso), certificado de EPS no mayor a 20 días y copia de la cedula de ciudadanía al 150%. Asistir al espacio de aula.

Según lo anterior y en el contexto en el que nos encontramos, la práctica profesional para este ejercicio académico es el contrato laboral, el cual se encuentra suscrito con el GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA GELSA desde 01 de Abril de 2016 con un contrato laboral a término indefinido, en cual se ha venido desarrollando, las prácticas profesionales 1,2 y 3 durante los semestres VII, VIII Y IX en donde se han desarrollado todo el proceso para la identificación de necesidades y falencias dentro del ejercicio laboral en el área de ventas de la organización.

Dentro de este proceso se ha llevado el control y registro de las actividades en las prácticas anteriores sustentando la información encontrada y desarrollada en el campo laboral, con calificaciones de 4.3 para la primera práctica profesional y 3.9 para la segunda práctica profesional, teniendo en cuenta los hallazgos encontrados y los planes realizados se basa este documento de sistematización de la práctica profesional.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Importancia de aumentar la productividad. Según emprendepyme.net define como productividad empresarial La productividad empresarial se define como el resultado de las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir los objetivos de la empresa además de un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten y los resultados de los mismos. (Emprende Pyme, 2018)

Según esto el clima organizacional es importante para cualquier empresa en pro de conseguir sus objetivos organizacionales, es por esto que aumentar la productividad requiere de tener una técnica importante o herramientas claves que permitan cumplir los objetivos organizacionales y aumentar la rentabilidad.

Una de las claves para determinar la técnica importante o herramienta para mejorar los procesos está en la identificación, análisis y determinación de cuales son procedimientos o necesidades básicas de la organización.

Según Portafolio los procesos estandarizados “Cuando una empresa adopta esta política y la lleva a cabo, su crecimiento en productividad es 9,3 por ciento más alto que el de aquellas que no lo hacen, según el estudio. Por ejemplo, en las farmacéuticas, las firmas automotrices y de tecnología se ha comprobado que al tener una metodología es posible reducir los costos variables y liberar dinero para generar valor agregado y posicionarse en el mercado. “ (Portafolio, 2018)

Según esto el adoptar procesos administrativos claros favorece a nivel económico la empresa y no solo es un estándar en los procesos metodológicos de una compañía

Por otra parte el aumento de la productividad con la estandarización de procesos supone simplificar los procedimientos, pero por otra parte, para las empresas que ya tiene unos procesos estandarizados, es importante su mejora y actualización continua de sus procedimientos, dicha mejora continua se define como “es el conjunto de acciones dirigidas a obtener la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos de una empresa.” (Sinnaps, 2018).

Por lo anterior el mejoramiento continuo a procedimientos estandarizados o no, permite a la empresa aumentar su productividad dentro de la empresa y mejorar la calidad del servicio que se presta en cualquier tipo de la empresa

En contra parte, cuando las empresas tienen problemas de productividad, según revista empresarial (Velazquez, 2016) se debe a:

a. Falta de capacitación laboral

Uno de los problemas principales que reduce el índice de productividad en las empresas es la falta de capacitación del personal. Si tus empleados no están actualizados en las áreas que ejercen, además de interferir en su motivación laboral, las técnicas que lleven a cabo para ejecutar sus tareas serán obsoletas.

Existe un gran número de empresas que se dedican a la creación de iniciativas de desarrollo con la finalidad de ayudar a los empleados a ser más efectivos en sus actividades, y al mismo tiempo que las organizaciones puedan agilizar sus procesos, como los sistemas de gestión de aprendizaje (LMS o Learning Management Systems).

De acuerdo a un estudio realizado por la empresa CedarCrestone, empresa enfocada en tecnologías del futuro, sugiere que las empresas inviertan en software para gestión de capital humano pues agilizan el trabajo en áreas como capacitación de personal, reclutamiento, desarrollo y comunicación. En la actualidad, 49% de las empresas grandes de E.U. lo están haciendo.

Al usar la tecnología de RH para mejorar la productividad se generan otros ahorros como impresión de manuales, y los empleados se puede enfocar en la planeación estratégica más que en actividades administrativas. Por otro lado, los empleados cada vez más están usando el móvil y varios de los procesos de RH se pueden acceso desde allí como la capacitación, el manejo de actividades laborales, temas de nómina entre muchas otras.

b. Actividades multitareas

Erróneamente se compara la productividad, con la capacidad de poder trabajar en varias actividades a la vez. No obstante, realizar más de una tarea al mismo tiempo disminuye por completo la capacidad de concentración, pues al hacer los cambios, el cerebro es incapaz de enfocarse en un tema determinado, dando como resultado un trabajo deficiente.

Si no cuentas con el personal suficiente, evita las cargas excesivas de trabajo. Prioriza las actividades usando algún sistema como Getting Things Done: con base en el contexto, tiempo disponible entre actividades y niveles de energía naturales que se dan durante el día.

c. Malas condiciones laborales

Las bases que sustentan la productividad y el funcionamiento de una empresa, se crean a partir de las condiciones laborales en las que se desarrolla el personal. Las principales son:

El clima organizacional. Si existe tensión entre los miembros del personal, los líderes no prestan atención a sus peticiones y a cambio exigen más de lo establecido, el trabajar bajo colaboración será imposible, provocando que las actividades se realicen de forma ineficiente.

Las herramientas de trabajo. Si la empresa no ofrece el material necesario que optimice los procesos, los tiempos y la calidad de producción obstaculizarán el logro de los objetivos.

Los espacios otorgados para ejercer sus actividades. Un empleado que se pasa más de ocho horas diarias en un cubículo estrecho, sin ventilación y sobre un mobiliario incómodo, jamás cumplirá con los estándares requeridos por la empresa.

Para que el personal mejore el nivel de productividad, es deber de la empresa brindarle el ambiente y los recursos necesarios para el desarrollo de sus tareas los cuales no sólo favorecerán a la organización, sino que también propiciarán el crecimiento profesional de los empleados, la motivación y el compromiso.

Si quieres que tu empresa te de mejores resultados, comprométete con tu personal y ofréceles una experiencia laboral única, que favorezca su desempeño.

De acuerdo a lo anterior se identifican varias problemáticas que se pueden presentar en la organización y afectar la productividad de la empresa, de igual forma la creación de mecanismos para el mejoramiento continuo de los procesos debe ser una tarea permanente dentro de las organizaciones en pro de cumplir los objetivos organizacionales de la compañía.

1.2.2 Manual de funciones. De acuerdo a lo descrito por Gilberto Sánchez Gonzalez (Gonzalez, 2017) define el manual de funciones y su importancia de la siguiente manera:

“Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.”

Importancia

Hoy en día las herramientas de gestión han tomado una enorme relevancia en la consecución de la productividad en las organizaciones a todo nivel, dentro de estas herramientas el Manual de funciones de la empresa cobra una enorme relevancia al convertirse en una herramienta de toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos.

También es muy importante mencionar que hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc.), lo requieran, a su vez por su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca

responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc. Además, es el factor fundamental para implementar otros sistemas organizacionales muy efectivos como:

Evaluación de desempeño, escalas salariales, líneas de carrera y otros. El Manual de Organización y Funciones debe de estar en constante modificación y actualización para adaptarse a los nuevos tiempos, esto permite una mejor selección y desempeño del personal y la consolidación de la cultura organizacional; actualmente esta herramienta viene siendo usada por grandes corporaciones a nivel mundial basada en el nuevo enfoque en la Gestión del Talento Humano en las empresas.

La ficha ocupacional

La ficha ocupacional es un documento o formato que tiene como principales componentes los siguientes datos de un puesto de trabajo:

- Funciones del trabajador
- Requisitos:
 - a. Habilidades: Educación, Experiencia, iniciativa e ingenio.
 - b. Esfuerzo: Mentales y físicos
 - c. Responsabilidades: sobre maquinarias y equipos, Materiales o productos, trabajo de otros.
 - d. Condiciones de trabajo: Ambiente y riesgos.

Con esta cantidad de datos el empleado o colaborador queda totalmente definido en su puesto laboral así se evitan antagonismos, se definen responsabilidades y se trabaja de forma más eficaz en busca de alcanzar los objetivos de la organización.

1.3 Marco legal

Teniendo en cuenta que los procesos internos de las empresas son diseñados de forma estratégica por las empresas, no se enmarca dentro de la constitución o de obligaciones legales, pero si tiene una normatividad para las empresas que se desean certificarse como empresa con estándares de Calidad, dentro de las Normatividad en Colombia, es manejado por el instituto Colombia de Normas Técnicas (INCONTEC), la cual es “ una organización privada, sin ánimo de lucro, con amplia cobertura internacional; creada en 1963 con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante la confianza que se genera en sus productos y servicios.” (INCONTEC, 2016).

Dentro de las normatividades de INCONTEC se encuentra la Certificación de Calidad ISO 9001: 2015 la cual “es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos y servicios.” (UNIVERSIDAD CONTINENTAL, 2017).

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA, se encuentra certificada bajo la norma anterior, teniendo un sistema de gestión de la calidad, por ello según los estándares de la norma técnica debe cumplir con los siguientes elementos:

Los principios de la Gestión de Calidad:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;

- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

(INCONTEC, 2015)

Según la NTC ISO 9001 “La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados: son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas; se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito”

Según lo anterior, la organización debe asegurarse de proporcionar la información necesaria y específica para la realización de las actividades propias del personal, realizar un seguimiento y una medición, además de asegurarse de que se cumpla con el propósito de los mismos, esto nos lleva a que el manual de funciones debe proporcionar la información necesaria y específica de cada una de las funciones propias del personal y lograr por medio de algún mecanismo la evaluación y medición de las mismas con el fin de asegurarse de la gestión de calidad y cumplir con los requisitos de la norma técnica.

Por otra parte, en el numeral 9.1.2 de la NTC 9001 establece el tema de la satisfacción del cliente de la siguiente forma La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.”

(INCONTEC, 2015)

En conclusión se debe analizar la satisfacción del cliente y tener los mecanismos y percepciones de los clientes con el fin de cumplir las necesidades y expectativas de los mismos, con el fin de mejorar la calidad en sus procesos y los servicios ofrecidos, aunque el GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA, cuente con el mecanismo macro para la evolución de dichos procesos de satisfacción al cliente, al detalle de los mismos en los municipios objeto de esta sistematización no se ejecuta a cabalidad, la ejecución de dicha obtención de información de la satisfacción del cliente y el seguimiento mismo, por ello es importante analizar por medio de esta sistematización, cuáles son las funciones al detalle de los actores involucrados en este proceso de creación del manual de funciones y creación de procedimientos para mejorar la atención y la satisfacción del cliente.

2. PLANEACIÓN Y METODOLOGÍA

2.1 Formulación del problema de aprendizaje

Dentro del grupo empresarial Gelsa, en el desarrollo de las actividades de ventas en el área del alto magdalena, en donde se realiza las actividades laborales, se encontraron diferentes dificultades y /o problemáticas que son continuas en el área de ventas, en la definición de las responsabilidades de los colaboradores, los cambios de turno, los tiempos de duración de los turnos, la rotación de personal dentro de los diferentes puntos donde se desarrolla la actividad, las instalaciones que dificultan tener las condiciones laborales óptimas para la gestión eficaz de las actividades, afectando no solo al trabajador, si no como él se muestra ante los clientes, de otra forma, dentro de las causales indirectas, está la no realización de encuestas periódicas o visitas del área de Recursos humanos con el fin de evaluar las condiciones físicas de las instalaciones donde se desarrollan las actividades si no el análisis del clima laboral en los diferentes puntos donde se realizan los procesos de ventas.

Estas dificultades o causales, generan efectos directos en la productividad y clima laboral de la empresa, además que aumenta la rotación de personal dentro de la compañía y dificulta la toma de decisiones de los colaboradores debido a la falta de delimitación de los alcances de cada uno de los trabajadores en efecto de sus funciones en los cargos del área de las ventas, dando una afectación directa en el posible estado emocional de los trabajadores afectando su productividad, disminuyendo el nivel de ingresos de la compañía.

De acuerdo a lo anterior nace el siguiente interrogante.

¿Cómo implementar una mejora en el manual de funciones existente y su evaluación para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos para aumentar la productividad de la empresa y mejorar el servicio al cliente?

2.2 Identificación de los actores involucrados

Durante el proceso de desarrollo de la práctica profesional, se identificaron los siguientes actores que intervienen dentro del proceso:

-Administrador de Zona

Persona que gestiona y dirige los planes de ventas relacionada, garantizando el cumplimiento de las metas propuestas y el manejo administrativo de la SPT asignada a través de liderazgo e interacción efectiva con proveedores y clientes

Las funcionales específicas no están al alcance del personal operativo y comercial de manera que limita la interacción y los procesos de funcionales esenciales,

- Colocador de apuestas:

No se encuentran los perfiles dentro del sistema de gestión de la empresa en relación a las funciones de cada uno de los mismos.

- Coordinador Comercial

no se encuentra manual de funciones específico dentro del sistema de gestión de GELSA

- Clientes, los cuales interactúan directamente con los asesores de ventas que se encuentran en los puntos.

- Corporación universitaria Minuto de Dios

La UNIMINUTO centro regional Girardot donde se sistematiza la experiencia realizada en las prácticas I, II y III.

- Tutor de Sistematización de Practica

Docente Marlén Deyanira Melo Zamora

3. MODELO DE DIVULGACIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1 Variables, indicadores, herramientas e instrumentos

Durante la realización de la práctica, se emplearon diferentes herramientas con el fin de estructurar un manual de funciones acorde a las acciones actuales realizadas en el campo, en el cual se midieron la percepción de los clientes, además del análisis de las actividades diarias mediante la observación directa en el ejercicio de la actividad, con los siguientes instrumentos que facilitaron la recolección de la información:

- Instrumento de recolección de información de campo:

Este instrumento permitió analizar las diferentes actividades en diferentes puntos específicos en donde se desarrolló la actividad de venta como Asesor comercial, además se tuvo en cuenta a los actores involucrados con el fin de analizar y complementar la información para la creación del manual de funciones para cada cargo.

- Análisis de la información recopilada:

Se analiza la información recopilada, y se sistematiza dentro del documento en los hechos históricos con la línea del tiempo, información la cual será esencial para la creación del manual de Funciones, el cual se verá reflejado en los hechos históricos de la experiencia en donde se divulgo el manual creado a los demás asesores de ventas, con el fin de saber si está acorde a la realidad que se vive durante la operación.

- Registro Fotográfico: Se realiza un registro fotográfico de Actividades

Tabla 1. Instrumento de recolección de información de Campo

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACION DE CAMPO	
FECHA	
Nombre y Apellido (Practicante)	
Objetivo	
Lugar	
Descripción de Actividades	
Falencias encontradas	
Estrategias Mejoras Propuestas	
Consideraciones	

Fuente: Elaboración propia.

Entrevista no estructurada:

Se realizan entrevistas a asesores de los puntos de venta de la zona del alto magdalena con el fin de profundizar en las funciones de sus cargos y los cambios que realizarían en pro de mejorar la productividad diaria, además de identificar los posibles errores en el ejercicio de su actividad, integrando a las personas en la construcción del manual.

4. MATRIZ DE PLANEACIÓN

4.1 Diagrama Gantt

Tabla 2. Diagrama de Gantt

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15
Antecedentes	■	■	■												
Marco Teórico				■	■										
Marco Legal						■									
Ejes Estratégicos							■	■							
Planeación y metodología (Proceso de sistematización e investigación)									■	■					
Formulación del problema de Aprendizaje											■				
Identificación de actores Involucrados												■			
Estructuras del modelo de reconstrucción												■			
Matriz de Planeación												■			
Modelo de Divulgación													■		
Reconstrucción de Experiencia													■		
Momentos Históricos de la Experiencia													■		
Conclusiones														■	■
Redacción documento final	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Elaboración Propia

4.2 Recursos

Tabla 3. Tabla de Recursos

RUBROS	APORTES		TOTAL
	Efectivo	Especie	
1. PERSONAL	1.000.000		1.000.000
2. EQUIPOS		2.000.000	2.000.000
3. SOFTWARE		200.000	200.000
4. MATERIALES E INSUMOS		300.000	300.000
5. SALIDAS DE CAMPO	300.000		300.000
6. SERVICIOS TÉCNICOS			
7. CAPACITACIÓN	1.000.000		1.000.000
8. DIFUSIÓN DE RESULTADOS: CORRESPONDENCIA PARA ACTIVACIÓN DE REDES, EVENTOS		200.000	200.000
9. PROPIEDAD INTELECTUAL Y PATENTES		2.000.000	2.000.000
10. OTROS:		2.000.000	2.000.000

Fuente: Elaboración Propia

5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

La reconstrucción de la experiencia se realiza partiendo de la creación de una línea del tiempo y posteriormente en detalle mostrar las actividades realizadas en las fechas mencionadas y la actividad realizada.

Momentos históricos y experiencias



Figuras 1. Línea del Tiempo 2018-1

Fuente: Elaboración propia



Figuras 2. Línea del Tiempo 2018-2

Fuente: Elaboración propia



Figuras 3. Línea del Tiempo 2019-1

Fuente: Elaboración Propia

Descripción de la Experiencia de Acuerdo a la Línea Del Tiempo

FEBRERO DE 2018

5.1 Capacitación

La capacitación es uno de los elementos, esenciales dentro de la ejecución de las actividades propias en una organización, tener una buena capacitación al iniciar cualquier tipo de cargo,

equivale a desempeñar su labor a cabalidad durante su gestión, o, por el contrario, realizar actividades con fallas, incumpliendo con los objetivos de la organización.

Dentro de Grupo empresarial en línea, en el proceso de análisis y recopilación de información desde febrero de 2018 en la práctica I, pudimos determinar por medio del instrumento de reconstrucción de la experiencia y entrevistas estructuradas en este periodo, que la duración de la capacitación dura aproximadamente dos días, en donde se tienen que, de manera rápida, tomar toda la inducción del proceso de venta de Grupo Empresarial en Línea, en donde se tocan temas de:

5.1.1 Atención al cliente. La inducción en cuanto atención al servicio al cliente, establece los parámetros básicos de servicio, desde el saludo al inicio de la interacción con el cliente, hasta como se deben confirmar los datos del cliente, además de mediante el método de observación, en el cual se visualiza el trabajo de los asesores de ventas en un día normal.

5.1.2 Horarios. Los Horarios en el grupo empresarial en línea, tienen diferentes tipos de horarios, con el fin de cubrir toda su operación durante el día, el cual tiene horario de apertura del punto desde las 7:00 pm hasta las 9:30 pm, el personal debe estar 15 minutos antes del inicio de la operación y el cambio de turno, teniendo dos turnos con horarios, de 7:00 am hasta las 3:00 pm y el segundo horario de 3:00 pm a 9:30 pm, siendo el horario uno de los elementos esenciales en la prestación del servicio debido a que los puntos en donde se ubican los asesores de venta, son puntos de una sola persona para cubrir toda la operación, para los municipios de Anapoima, la Mesa y Tocaima, en donde se ha trabajado.

5.1.3 Procesos de venta. Los procesos de venta dentro de la gestión, es la autenticación para el ingreso al sistema siendo uno de los métodos para el control de ingreso y cumplir con el horario de ingreso y salida de cada uno de los asesores de venta, adicionalmente, se debe realizar la apertura de los aplicativos para las ventas en donde se encuentran:

5.1.4 Venta de lotería. Aplicativo donde se controla la venta de la lotería física dentro del punto, en el cual se controla el inventario con las loterías existentes en el punto, además del control de las cuales se encuentran en existencias y próximas a vencer, este control debe realizarse a diario, actualizando la información de las loterías que se venden, las que quedan en inventario y publicar los numero de las loterías ganadoras en el cartel general de publicación de las loterías,

5.1.5 Venta de chance. Las ventas de chance, se realizan por medio del sistema, el cual también se encuentra en línea con el anterior de loterías, en donde se registran los números, lotería y valor en cada uno de las transacciones con los clientes siendo la venta de chance para Grupo Empresarial en Línea, uno de los productos más pedidos por los clientes y registran con mayor frecuencia, este es uno de los temas que requiere mayor concentración para el Colocador de Ventas, debido a que cualquier error en este proceso podría acarrear fallas en la prestación del servicio, además de que errores en la digitación del número deseado por el cliente, la lotería o el valor de la apuesta, son responsabilidad del Colocador de apuestas asumiendo el valor económico del error, por esto es muy importante que el proceso de inducción sea mucho más amplio, con el fin de que este proceso se familiaricen para el Colocador de apuestas reduciendo la posibilidad de errores en esta gestión.

5.1.6 Venta de recargas de telefonía. Este proceso de venta de recargas tiene de igual forma que el proceso anterior, un nivel de atención máximo debido a que es muy común de acuerdo a la información de las entrevistas con los asesores de ventas que se generen error no forzados, en cuanto a la digitación del número de teléfono o el valor de la recarga, dichos errores de igual forma como sucede en el proceso de venta de chance, deben ser asumidos económicamente por el asesor.

5.1.7 Proceso de Giros Nacionales. El Proceso de realización de Giros Nacionales, tiene un proceso más complejo que los anteriores, proceso muy delicado al ser la entrega de montos de dinero, en este punto según la información de los asesores de ventas, donde tienen dificultades debido a que el proceso en dos días no se aprende de manera rápida, en donde en ocasiones omiten pasos debido a que la capacitación es muy corta, el proceso de giros se encuentra establecido por GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA de la siguiente manera:

Envío de Giro:

- Solicitud de Cedula del cliente
- Solicitud de información del monto a enviar
- Solicitud de numero de Cedula de la persona a enviar giro
- Confirmar ciudad a la que se envió el Giro
- Autenticación de la persona a enviar el Giro.
- Recibir el dinero por parte del cliente persona enviar el giro
- Confirmar envió y costo del mismo
- Entrega de copia de recibo al cliente en donde debe firmar, colocar cedula y huella.
- Fin de la transacción

Entrega de Giros:

- Solicitud de Cedula del cliente
- Solicitud de información del monto a recibir
- Autenticar por medio de la huella digital
- Entrega del recibo al cliente
- Entrega de copia de recibo al cliente en donde debe firmar, colocar cedula y huella.
- Fin de la transacción

5.1.8 Proceso de Cierre de Caja. El proceso de cierre de caja, es un proceso que permite realizar el control del ingreso de dinero y las salidas del mismo, en donde se compara por parte del asesor de ventas, las ventas registradas en el sistema, los giros realizados, y los dineros de giros recibidos durante la operación, este proceso debe hacerse en cada cambio de turno, en donde el proceso es el siguiente según lo establecido por Grupo Empresarial en Línea:

- Se inicia con una base fija de dinero establecida para el punto por el Director Comercial, en donde se debe verificar el monto con el que se inicia la operación diaria.
- Gestión de pagos de giros: Se debe realizar el cruce de los dineros ingresados por los giros recibidos durante cada turno
- Gestión de Chances, Recargas, Loterías, Giros pagados: Se debe realizar el cruce de los dineros ingresados vs las ventas realizadas de los productos anteriores.
- Se debe realizar el cruce de dinero vs ventas registradas e inventario de loterías, en cada turno.
- Se debe entregar los dineros al Colocador de apuestas correspondiente por cada turno,

5.1.9 Aseo y actualización de información del punto. Se evidencia que los asesores son los encargados de realizar el aseo en el punto de venta, además de la actualización de la información de las loterías en el punto.

5.1.10 Lineamientos en cuanto uniforme Asesores de Ventas. Se evidencia dentro del proceso de recolección de información que los asesores no cuentan con uniformes estandarizados en los puntos de venta de Anapoima, Apulo y Tocaima, además de que no se tiene una planificación en cuanto al tiempo de entrega de dotación para los puntos por parte de GRUPO EMPRESARIAL LINEA, en donde uno de los elementos para la identificación en los puntos es el carnet que identifica al Colocador de apuestas, aunque algunos Colocadores durante el proceso de recolección de información, se evidenciaba el uso de una camisa tipo polo, en horarios y días de manera aleatoria.

5.1.11 Personal Nuevo. Se evidencio por medio del instrumento de recolección de información y mediante observación directa en la realización de las funciones del cargo de Colocador de apuestas, que el personal nuevo, debido a la falta de un plan de capacitación mucho más extenso, desconocimiento en cuanto a todos los procesos anteriormente mencionados, aprendiendo en la marcha, siendo un riesgo en la ejecución de la actividad y generando una mala sensación al cliente debido a la falta de experticia de la persona que los está atendiendo.

MARZO DE 2018

5.1.12 Desconocimiento de procesos. En el mes de marzo se evidencio un desconocimiento en los procesos por parte de los asesores de ventas que llevaban menos de un mes, en consecuencia, también a lo mencionado anteriormente a la falta de capacitación y aun manual de funciones completo que tenga los procedimientos e instructivos para las realizaciones de las actividades, que puedan tener a la mano en el momento de ejecutar su actividad reduciendo el margen de errores no forzados en la realización de actividades.

5.1.13 Desinformación de Apuestas. Se evidencio que asesores de ventas, frente a preguntas realizadas por los clientes, no tienen información de las loterías que caen diariamente, siendo repetitiva las preguntas y las dudas por parte del asesor a la hora de responder las preguntas de los mismos, recurriendo a consultar en el sistema y demorar las respuestas a los clientes, así mismo, se evidencio en algunos asesores tener conocimiento y estar empoderados de la información, siendo una falencia por parte de algunos no contar con la información de forma inmediata satisfaciendo la necesidad de información al cliente de forma inmediata y rápida sin crear dudas en la entrega de la información

ABRIL 2018

5.1.14 Aseo punto de venta. En este punto se evidencio que los asesores de ventas que se encuentran el horario de la mañana deben realizar el aseo a los puntos de venta en el cual van a ejercer sus funciones, contando con elementos de aseo básicos en el punto, pero sin las medidas básicas de sanidad, en cuanto a elementos de protección para ejercer dicha función, la cual es obligatoria para el Colocador de apuestas por parte del GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA.

MAYO DE 2018

5.1.15 Atención al cliente. Se evidencia que no hay una atención cordial por parte de asesores en los puntos de Anapoima y Tocaima, frente a situaciones a los cuales se enfrenta a diferentes tipos de clientes que solicitan los servicios de los Asesores de Ventas, hecho que puede generar que el cliente no vuelva a utilizar los servicios en dicho punto o caso más crítico perdida del cliente, afectando las ventas de la empresa y el cumplimiento de los objetivos del punto.

Vale la pena mencionar que se evidencia desorden en los puestos de trabajo, dando una mala imagen de la empresa por parte del asesor que atiende el punto.

En el término de la primera práctica, se recopiló la información anteriormente mencionada, en pro de la construcción del manual de funciones y procedimientos, recomendando la creación de un plan de capacitación en donde se aborden todos los temas y que fuera se más amplio en cuanto a días con el fin de brindarle la información completa de la operación al asesor que ingresa a la compañía.

AGOSTO DE 2018

En este periodo se inició la Práctica Profesional II con vínculo laboral, en donde se continuo con el proceso de recopilación de información

5.1.16 Rotación de Personal. En este punto se evidencia que hay una rotación de personal que no debería ser común directamente en la compañía, en una entrevista con una de las personas salientes de uno de los cargos, relaciona que se debe al modelo de pago de la empresa en el cual corresponde a un porcentaje de las ventas generadas para las personas que no se encuentran vinculadas de forma directa a la compañía, generando inestabilidad en sus ingresos, provocando la búsqueda de mejores oportunidades laborales.

Por otra parte, también se menciona que debido a la falta de capacitación se vieron errores no forzados en el proceso de venta en el cual, los asesores de ventas se vieron obligados a pagar dichos montos o en caso contrario a retirarse de la compañía.

Estas causales en análisis, nos llevan a la conclusión que hemos venido estructurando que la creación de un manual de procedimientos e instructivos de funciones de los asesores y un plan de capacitación completo, evitaría este tipo de errores, además de que en las recomendaciones se realizara una observación para el cambio del modelo de pago y vinculación de asesores de ventas.

SEPTIEMBRE DE 2018

5.1.17 Motivación de RRHH. Por medio del instrumento de recolección de información se evidencia, según consideraciones e información por parte de los asesores de ventas, falta de motivación por parte de la empresa, teniendo en cuenta que no son visitados por el personal de recursos humanos de la empresa y no hay incentivos por parte del área en los municipios de Anapoima, Tocaima y Apulo donde se ha realizado la gestión de recolección de información.

OCTUBRE 2018

5.1.18 Socialización de procesos. Teniendo en cuenta la recolección de la información obtenida en cada uno de los puntos mencionados anteriormente, se socializan con los asesores de ventas que se encuentran en cada uno de los puntos, la información de las falencias encontradas, con el fin de tener un comentario por parte de ellos en cuanto a si hace falta más información con el fin de adelantar el proceso de creación del manual de funciones, plan de capacitación y Estrategias de servicio al cliente con el fin de mejorar el servicio prestado en la actualidad, según lo que mencionan la información recolectada es correcta y no hay objeciones en cuanto a las observaciones realizadas-

NOVIEMBRE 2018

5.1.19 Recopilación de la información. Se recopila la información, la cual fue organizada, para realizar la reconstrucción de la experiencia del presente documento, con la línea del tiempo, permitiendo analizar los elementos básicos que debe tener el manual de funciones.

Por otra parte, se recopilo información del manual de funciones existente en donde se evidencia la siguiente información, que solo se puedo recopilar con fotografías:

Tabla 4. Perfil de Cargo Grupo Empresarial en Línea

PERFIL DE LOS CARGOS	
DATOS DEL CARGO	
Código del Cargo:	GCM-006.
Nombre del Cargo:	Colocador de Apuestas Dependiente
Nivel del Cargo	Inicial
Misión del Cargo_	Comercializar, Ofrecer y vender los productos de la empresa. Garantizarían la satisfacción y atención al cliente
Otros Datos del Cargo	Podría ser ocupado por una persona en condición de discapacidad, a menos que dicha limitación sea demostrada incompatible en el cargo que va a desempeñar.

Fuente: Grupo Empresarial en Línea

Tabla 5. Funciones esenciales Grupo empresarial en Línea

Departamento	Gestión Comercial
Cargo Activo	Si
Procesos que intervienen	GCM Gestión Comercial.
Funciones Esenciales / Responsabilidades	Conocer, vender e impulsar los productos y servicios del portafolio de la organización.
Funciones Genéricas	Las demás asignadas por su superior de inmediato acorde a la misión del cargo Realizar Funciones básicas del cargo

Fuente: Grupo Empresarial En línea

Tabla 6. Requisitos del Cargo

Requisitos	Descripción
EDUCACION	Bachiller Certificado, De no cumplir este requisito, se hace equivalente a la experiencia
Experiencia	Preferiblemente seis meses de experiencia en servicio al cliente o ventas de productos y servicios
Formación	Curso o inducción dentro de la compañía.

Fuente: Grupo Empresarial en Línea

De acuerdo a lo anterior, dentro del manual de funciones existente se mencionan la actividades básicas esenciales y responsabilidades, pero no se evidencia el procedimiento de las mismas para el asesor, quedando vacíos en la información hecho que provoca los inconvenientes anteriormente mencionadas de la información recolectada en el instrumento de recolección de información creado, siendo necesario la construcción de un manual de funciones completo, acompañado de un plan de capacitaciones y estrategias para mejorar el servicio al cliente dentro de la compañía.

FEBRERO DE 2019

Se inicial la Práctica profesional III con vinculo laboral, en donde se planea la realización de las entregáis de mejora para el servicio al cliente y continuar con la construcción de un manual de funciones y plan de capacitación de personal.

5.1.20 Verificación de la información. Se verifica la información en las Prácticas Profesionales I y II, dejando únicamente la información del manual de funciones a crear.

6. MANUAL DE FUNCIONES PROPUESTO

MANUAL DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS, RESPONSABILIDAD Y PROCEDIMIENTOS

Nombre del Cargo: Asesor de Ventas (Cambio del nombre de Colocador de apuestas a Asesor de Ventas)

Cargos del jefe inmediato: Director de Ventas

Salario: Salario Mínimo más bonificaciones por Ventas

Condiciones de Trabajo: Esfuerzo físico Mínimo atención máxima en manejo de valores de la empresa

Conocimientos Básicos: Conocimientos en electro escritura y manejo de computador y atención y servicio al cliente.

Competencias: Manejo de información

Apego a las normas

Trabajo Bajo Presión

Atención al detalle

Relaciones interpersonales

Trabajo en Equipo

Responsabilidad

Manejo de Valores.

Misión:

Asesorar a los clientes en cuanto a información de las loterías, chances, recargas y Giros, además de ejecutar el proceso de comercialización de los servicios de la empresa por medio de la

ejecución eficiente de la labor, con excelente servicio al cliente, satisfacción la necesidad de los clientes, logrando la fidelización permanente del mismo.

Procesos relacionados al Cargo:

- Atención al cliente:
- Comercialización de los servicios de la empresa
- Actualización de la información del punto de venta

Funciones del Cargo:

Funciones específicas:

Venta de lotería:

- ✓ Conocer acertadamente las loterías existentes y las fechas en las cuales se realizan los sorteos de las mismas.
- ✓ Controlar el inventario de las mismas en el punto. Teniendo en cuenta las fechas de vencimientos de las mismas
- ✓ Promover la compra de las loterías próximas a vencerse a los clientes, dando a conocer, premios, fechas de sorteos y montos posibles de ganancia
- ✓ Actualizar permanentemente de los números ganadores de los sorteos, en el cuadro de registro de números ganadores correspondiente.
- ✓ Establecer una comunicación asertiva con los clientes con el fin de conocer sus necesidades y responder a las mismas mediante el buen conocimiento del producto.
- ✓ Debe recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo a fin de lograr el recudo de ingresos a la empresa, producto de la venta de las loterías

Venta de Chance:

- ✓ Conocer acertadamente las loterías existentes y las fechas en las que se realizan los sorteos, además de identificar cuáles son las que se manejan diariamente.
- ✓ Realizar el registro de los números y valores de forma acertada, confirmando con el cliente el número y el monto de la apuesta a realizar antes de realizar la ejecución de la función.
- ✓ Actualización permanente de los números ganadores de los sorteos, de forma diaria y de acuerdo al horario en el que se sortean las loterías, además de realizar en el cuadro de registro el cambio de los números correspondientes
- ✓ Tener la información clara de los números ganadores para los clientes que solicitan la información de manera clara en el punto.
- ✓ Establecer una comunicación asertiva con los clientes con el fin de conocer sus necesidades y responder a las mismas mediante el buen conocimiento del producto.
- ✓ Debe recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo a fin de lograr el recudo de ingresos a la empresa, producto de la venta de las Recargas

Ventas de Recargas:

- ✓ Conocer cuáles son operadores a los cuales se realizan recargas en el punto
- ✓ Realizar el registro de los números y valores de forma acertada, confirmando con el cliente el número, operador y el monto de la recarga a realizar antes de realizar la ejecución de la función.
- ✓ Debe ser cordial en la atención y el servicio para el cliente en todo el proceso de venta con el fin de lograr la fidelización del mismo.
- ✓ Debe recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo a fin de lograr el recudo de ingresos a la empresa, producto de la venta de las recargas.

Proceso de Giros Nacionales:

- ✓ Debe solicitar siempre la cedula al cliente con el fin de realizar el proceso de envío y/o entrega de giro
- ✓ Realizar el registro de los números y valores de forma acertada, confirmando con el cliente el destino, numero de cedula y nombre del destinatario, monto a realizar el giro y el costo del mismo de acuerdo a la tabla de valores ya establecida antes de realizar la ejecución de la función, además de realizar la autenticación del cliente por medio de la huella digital
- ✓ Debe recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo a fin de lograr el recudo de ingresos a la empresa, producto del proceso de envío y/o recolección de giros.

Proceso de Arqueo de Caja

- ✓ Realizar arqueo diario de los ingresos y salidas de dinero producto de las operaciones en el ejercicio de sus funciones.
- ✓ Debe recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo a fin de lograr el recudo de ingresos a la empresa, producto de toda la operación diaria
- ✓ Registrar cuantos billetes y monedas quedan en caja según denominación
- ✓ Registrar mediante la planilla de arqueo de caja el total
- ✓ Realizar cruce entre la información registrada en el sistema y el valor físico
- ✓ En caso de haber faltantes y/o sobrantes, debe informarse de manera inmediata al director comercial del punto de venta.
- ✓ Coordinar la entrega de los dineros con el Director Comercial y la empresa de valores que recoge los dineros con los horarios acordados
- ✓ realizar el proceso de entrega de forma privada de los dineros entre los turnos

ASEO DEL PUNTO DE VENTA

- ✓ Se Debe mantera aseado y ordenado el punto de venta, en cada uno de los turnos correspondientes
- ✓ Solicitar los materiales de aseo requeridos mensualmente de acuerdo a las necesidades.

ATENCION AL CLIENTE

- ✓ Se debe mantener durante todos los procesos mantener una atención cordial al cliente, con el fin de fidelizar el cliente
- ✓ Atender siempre con una sonrisa cualquier solicitud del cliente
- ✓ Saludar siempre a los clientes y despedirse después de cada atención.

7. PLAN DE CAPACITACIÓN (MÉTODO DE OBSERVACIÓN)

Teniendo en cuenta la información recopilada, se propone el siguiente plan de capacitación pasando de dos días de inducción a 7 días, con el fin de mitigar los efectos de los anteriores errores y encaminados a seguir los lineamientos de los manuales de funciones

Tabla 7. Plan de Capacitación.

DIA	ACTIVIDAD	DURACION HORAS	RESPONSABLE
1	Inducción de la Empresa	8	Director Comercial
2	Procesos Generales del Punto de venta	8	Asesor de Ventas // Director Comercial
3	Proceso de Venta Lotería y Chance	8	Asesor de Ventas// Director Comercial
4	Proceso de Venta Recargas	8	Asesor de Ventas
5	Proceso de Envío y Entrega Giros	8	Asesor de Ventas
6	Observación Todos los procesos	8	Asesor de Ventas
7	Observación todos los procesos	8	Asesor de Ventas

Fuente. Elaboración propia

1 Día:

Inducción de la empresa:

En este día se realiza la inducción en cuanto a la empresa y toda su esquema organizacional y procesos generales de la empresa, dándole a conocer al asesor de ventas, misión, visión y objetivos organizacionales de la empresa, además de presentarle el manual de funciones y especificaciones de cada cargo, además del tema de la atención al cliente tema vital para la empresa.

2 Dia:

Proceso General del Punto de Venta:

En el punto indicado de venta al asesor de ventas, se realiza la inducción en cuanto al temas de atención al cliente, proceso de arqueo de caja y aseo del punto, por parte del asesor comercial que se encuentre en el punto por medio del método de observación directa, esta durara 8 horas, con el fin de que la persona que se encuentra en capacitación tenga muy claro todo el proceso.

3 Dia:

Proceso de Venta de lotería y chance:

Por medio del método de observación directa de los procesos y/o actividades realizadas en el punto de venta, en este punto se capacita al asesor de ventas, conforme al manual de funciones, las actividades a realizar con las loterías y chances, además de observar como se realiza el proceso y las responsabilidades que tiene y los errores que pueden suceder en caso de no estar concentrado en cada atención al cliente.

4 Dia:

Proceso de Venta de Recargas:

Uno de los procesos mas comunes en los puntos de venta y de mayor atención, en este día se dedica mayor parte del tiempo a esta función con el fin de evitar errores en este proceso en donde los asesores manifiestan tener errores no forzados muy comunes.

5 Dia:

Proceso de Envío y Entrega Giros

De acuerdo al manual de funciones se capacita al personal en el proceso de envío y/o Entrega de giros establecido por la empresa, dedicando todo el día en el método de observación con el fin de realizarlo en conjunto con el asesor de Ventas realizando la inducción al nuevo integrante.

6 y 7 Dia:

Observación todos los procesos:

Por medio del método de observación, se acompaña a la persona que está realizando la inducción a realizar funciones de su cargo acompañados por el asesor de ventas que ya tiene el conocimiento, este proceso ayudara a fortalecer y reforzar los conocimientos adquiridos en los días de capacitación anteriores, de esta forma dando por terminado el proceso de capacitación del manual de funciones y de todo el proceso con el fin de realizar funciones del cargo correspondiente a asesor de ventas.

Evaluación:

Es necesario realizar una evaluación de toda la capacitación, de acuerdo a los procesos del manual de funciones con el fin de analizar si es necesario volver a realizar el proceso de inducción, o, por el contrario, analizar si el asesor de ventas cumple con todas las expectativas relacionadas con el cargo.

8. APRENDIZAJES

8.1 Aportes significativos de la experiencia en lo humano

La Experiencia obtenida en la realización de las practicas profesionales por medio de vínculo laboral en Grupo Empresarial En línea, permitió la obtención de valores que se deben tener en ejecución de las labores como Administrador de empresas, que son necesarios en el proceso de formación como Administrador de Empresas de la UNIMINUTO.

Además de crear valores, me permitió mejorar mis métodos de observación de los procesos, aprendiendo de los limites y responsabilidades que se deben tener en un cargo, además de procesos administrativos y como bien desarrollados y de forma específica pueden desencadenar fallas en los procesos y que se pueden mitigar realizando una estructuración adecuada de la situación, un diagnostico acercado con método y técnicas de recolección de información y establecer acciones para mitigar dichas fallas,

Por otra parte, la experiencia siendo colaborador de la empresa, me permitió implementar ideas para mejorar el servicio al cliente, la cual fue bien recibida por los clientes, retribuyendo el buen trabajo realizado y el cual es sistematizado en este documento con el fin de transmitir las buenas experiencias del trabajo realizado, viendo una falencia como una oportunidad para una mejora continua, que a pesar de que se encuentren ciertos procesos establecidos por la empresa, siempre son susceptibles a cambios y a mejorar, que benefician no solo a la empresa en la que se realiza la

labor si no a los clientes como tal, que solicitan el servicio que se presta por parte del GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA.

8.2 Aportes significativos en lo social

En cuanto a los aportes de la experiencia en lo social, lo mas significativo fue realizar el proceso de recolección de información con los asesores de ventas existentes, quitando miedos en cuanto a temas de comunicación, debido a que soy una persona que le cuesta el hablar en publico y transmitir mis ideas de manera clara y precisa, este proceso, hizo que pudiera socializar mis ideas y conocimiento no solo con los asesores de ventas del GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA, si no tramitar el proceso realizado en la divulgación de los resultados de las prácticas profesionales, siendo benéfico para mi y mejorando mis relaciones interpersonales.

Por otra parte, a nivel corporativo esto permitirá en caso de que sea implementado por la empresa, una reducción e los errores en los procesos, además de que el personal contara con la información precisa del cargo de asesor de ventas, además que, con las recomendaciones realizadas, también se pueda mejorar el interior de la compañía, evitando la rotación del personal y mejorando todos los procesos de ventas de la empresa, mejorando también el clima organizacional.

Socialmente, es significativo que el proceso realizado contribuya a la mejora interna de la empresa y a los colaboradores de la misma, siendo mas productiva con esta propuesta.

8.3 Aportes significativos en lo económico o técnico

Como principal aporte en lo técnico, es que proponer y estructurar un modelo organización en cuanto a la gestión de un manual de funciones y un plan de capacitación es básico para determinar los límites y alcances de un cargo, generando una mayor organización de la misma y la ejecución propia de las actividades.

Por otra parte, en este caos el hecho de que ya exista un manual de funciones pero que sea tan básico, permite mejorar y fortalecer el sistema de gestión de calidad de GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA, y conocer generalidades del Sistema de Gestión de Calidad y de la Norma Técnica Colombia ISO 9001-2015 de INCONTEC, normal la cual se encuentra certificada la empresa.

Vale la pena mencionar que en lo económico, el aprendizaje generado por medio de la experiencia en el proceso de la práctica, es que la gestión realizada traería un impacto positivo en cuanto a que la rotación del personal seria menor, con un plan de capacitación mejor, además de las recomendaciones adicionales en cuanto a que el área de recursos humanos debe programar visitas periódicas a los puntos también, con el fin de fidelizar su cliente interno, todo este proceso realizado tiene un efecto directamente en lo económico, debido a que una mejor atención al cliente, tiene un efecto en que el cliente se fidelizara, aumentando también las ventas, en este sentido todo tiene un efecto económico.

8.4 Principales aprendizajes en para el perfil profesional

Dentro de la gestión de la creación del manual de funciones y recopilación de la información, los principales aprendizajes en el perfil profesional, van ligados al plan de estudios de

administración de empresas, en donde desde el tercer semestre hasta el último semestre se aplicaron los conocimientos adquiridos tales como:

Planeación y Organización:

La aplicación de metodología de planear y organizar la información recopilada de una forma estructurada permitió llevar a cabo la buena gestión y consecución del presente documento, dando a conocer que la planeación y la organización son básicos en la formación como administrador de empresas.

Investigación Formativa:

El sentido de investigar y observar por un método de observación directa permitió realizar una investigación y profundizar en las causales de falencias dentro de la empresa., esto me permitirá como administrador de empresas, analizar procesos en cualquier tipo de compañía en la cual desempeñe funciones conforme al perfil profesional.

Análisis y Diagnóstico organizacional:

Este proceso permitió desarrollar mi conocimiento y aplicarlos en cuanto al análisis de la empresa y realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa siendo significativo la realización de las actividades de creación del manual de funciones.

En conclusión la UNIMINUTO cumple con el perfil que promete en el cual menciona que el administrador de empresas “, se destaca como un líder organizacional con visión prospectiva para responder a las necesidades de las organizaciones económicas y sociales, con una visión

estratégica que le permite reconocer las oportunidades y amenazas de un entorno económico.
(UNIMINUTO, 2016)

8.5 Aprendizajes abordados desde la perspectiva de la socialización de la experiencia

La practica profesional con vinculo laboral, es muy importante y genera una experiencia única que muchos estudiantes no tienen, teniendo en cuenta que su experiencia laboral muchas veces no es tan amplia y muchas veces es nula, siendo esta una experiencia enriquecedora que permite afianzar los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la carrera y el plan de estudios, permitiendo en este proceso sistematización la experiencia siendo la misma positiva por la generación de conocimiento adquirido.

Por otra parte, mejorar el proceso de una empresa es un logro muy importante, teniendo en cuenta que el GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA, ya tiene mas de 17 años en el mercado, y que un estudiante de Administración de empresas, genere un aporte a su sistema de gestión de calidad es muy significativo para la formación y un logro individual que en conjunto con la UNIMINUTO se logro llevar a buen término.

9. CONCLUSIONES

- Las practicas profesional con la modalidad de vinculación laboral, permito desarrollar un manual de funciones para el cargo de Asesor De ventas real, basado en la experiencia de los mismos asesores de ventas actuales, identificando las fallas en el manual de funciones existentes en el sistema de gestión actual de GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA, permitiendo la mejora del proceso con el fin de ser más productivos en la empresa.
- Por otra parte, fue posible encontrar, las falencias del proceso actual y los efectos en cuanto a productividad de la empresa, generando errores no forzados en los procesos de los colaboradores, fallas en la prestación del servicio y falta de conocimiento, todo esto desencadenado de la falta de un manual de funciones completo, además de un plan de capacitación de 7 días que pe permitirá a los nuevos asesores de ventas, reducir los errores no forzados.
- Por otra parte, el plan de trabajo realizado con la línea del tiempo y la recolección de la información por medio del formato establecido, permitió tener una información clara y precisa de esta manera, el resultado de todo el proceso es completamente positivo para la organización, pero se debe integrar con el área de RRHH de la empresa con el fin de que todos los procesos estén alineados y tengan el acompañamiento también del área de ventas.

10. RECOMENDACIONES

- Se debe implementar un plan de trabajo del área de RRHH con el fin de que hagan visitas periódicas a los asesores, con el fin de conocer sus expectativas, motivando al personal dando a conocer que no solo es en Bogotá el seguimiento si no que en las en los municipios también tienen un acompañamiento.
- Empezar a implementar mejorar en los procesos de servicio al cliente dándole un valor agregado al cliente que solicita los servicios
- E necesario implementar un modelo de uniforme con días establecidos para portarlo sin excepción que no solo sea el uso del carnet, de esta manera generar sentido de pertenencia con la empresa.
- Realizar un seguimiento anual de manera real a las necesidades de los asesores de ventas, analizando las necesidades y requerimientos de los mismos y el cumplimiento de sus funciones
- Analizar el modelo de pago salarias de las personas que apenas ingresan a la empresa, de esta manera, fidelizar a los asesores de ventas con un modelo de pago mejor para ellos, generando sentido de pertenencia y reduciendo la rotación de personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Emprende Pyme. (01 de 01 de 2018). <https://www.emprendepyme.net/productividad-empresarial>. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/productividad-empresarial>: <https://www.emprendepyme.net/productividad-empresarial>
- Gonzalez, G. (05 de 01 de 2017). <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>. Obtenido de <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>: <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>
- INCONTEC. (2015). NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Cuarta actualización). Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CUNDINAMARCA . BOGOTA: INCONTEC. Obtenido de http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf
- INCONTEC. (01 de 01 de 2016). <https://www.icontec.org>. Obtenido de <https://www.icontec.org>: <https://www.icontec.org/NC/QS/Paginas/Qui.aspx>
- Portafolio. (14 de 04 de 2018). Portafolio.com. Obtenido de Portafolio.com: <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/claves-para-mejorar-la-productividad-en-su-empresa-523290>
- Sinnaps. (01 de 01 de 2018). sinnaps.com. Obtenido de sinnaps.com: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/proceso-mejora-continua-una-empresa>
- UNIMINUTO. (01 de 01 de 2016). <http://www.uniminuto.edu>. Obtenido de <http://www.uniminuto.edu>: <http://www.uniminuto.edu/web/lanos/administracion-de-empresas-presencial1>

UNIMINUTO. (01 de 01 de 2018). Practicas Profesionales en Admisnitración de Empresas. Bogota, Cundinamarca, Colombia. Obtenido de <http://www.uniminuto.edu/web/uvd/-/ practica-profesional-administracion-de-empresas>

UNIVERSIDAD CONTINENTAL. (24 de 01 de 2017). <https://ucontinental.edu.pe>. Obtenido de <https://ucontinental.edu.pe: https://ucontinental.edu.pe/logros-uc/iso-9001/la-certificacion-iso-importante/>

Velazquez, M. (15 de 08 de 2016). entrepreneur.com. Obtenido de entrepreneur.com: <https://www.entrepreneur.com/article/280867>

11. ANEXOS

Anexos A. Matriz de Planeación

Anexos B. Formato de recolección de información

Anexos C. Tabla de Recursos

Anexos D. Video de Procesos de mejoramiento del servicio al cliente

Anexo D. Registro Fotográfico

Análisis de La información con Compañeros



Fuente: Propia

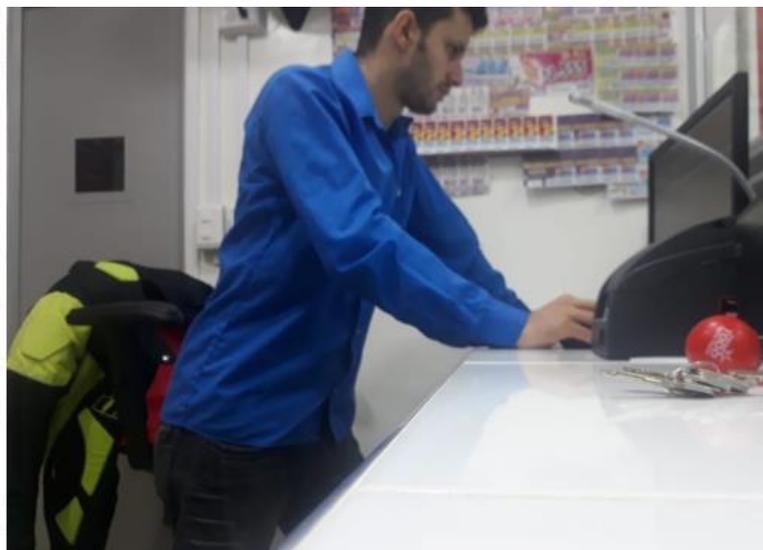


Socialización con Administrador de Zona



Fuente: Propia

Figuras 1 Evidencia no uso de uniforme



Fuente: Propia

Evidencia Único uniforme usado



Fuente: Propia

Tablero de publicación números ganadores



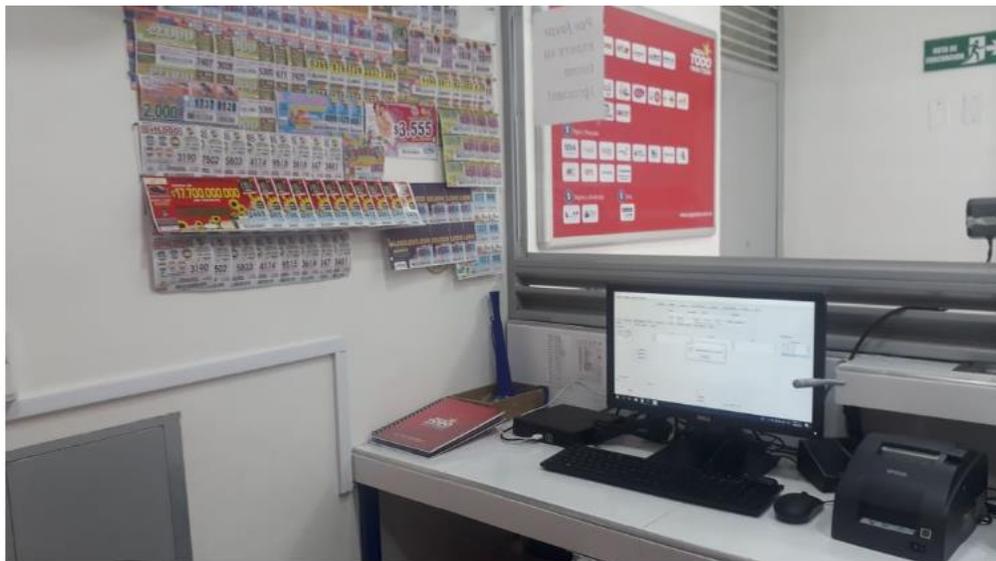
Fuente: Propia

Puesto de Trabajo (Sin orden)



Fuente: Propia

Puesto de Trabajo Ordenado



Fuente: Elaboración Propia