

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 1 de 5

**IMPORTANCIA DE LA
ELABORACION DEL MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS FUNCIONALES
PARA LA EMPRESA ARANGO
MONTOYA Y CIA “ARMOAGRO”.**

GLORIA PATRICIA QUIROZ HENAO

Institución Universitaria de Envigado.

gloriaquiroz4@hotmail.com

Resumen

El desarrollo e implementación del Manual de Procedimientos Funcionales para la empresa ARANGO MONTOYA Y CIA “Armoagro”, ha facilitado el conocimiento desde su punto de vista funcional y estructural, sirviendo de guía a sus colaboradores, para que conozcan el funcionamiento de la empresa, fomentado su responsabilidad y calidad en las actividades, haciendo de Armoagro una empresa más eficiente y competitiva.

Todo partió del diagnóstico inicial de las funciones donde solo se halló una acta del año 2001 y nunca se implementó lo plasmado allí, y unas hojas de block impresas que son los únicos soportes con los que cuenta cada cargo para el desempeño de sus funciones, siendo

evidente la necesidad de una herramienta más formal y mejor estructurada como es el Manual de Funciones.

Se dio inició con un trabajo de campo apoyado en metodologías investigativas de entrevistas, cuestionarios, encuestas, observaciones, para luego pasar a un análisis apropiado que permitiera la adecuada estructuración de funciones y procedimientos, desarrollado en 8 fases de trabajo.

Palabras claves. Manual de Funciones, procesos, procedimientos, estructura, actividades, tareas, área administrativa

Abstract

The development and implementation of operational procedures manual for the company ARANGO MONTOYA y CIA "Armoagro" has provided the knowledge from their point of view of functional and structural, guiding their staff, to know the operation of the company, encouraged accountability and quality in the activities Armoagro making a company more efficient and competitive.

It started with the initial diagnosis of the functions where only one record was found in 2001 and never implemented it embodied therein, and sheets of printed block are the only carriers with which each post has to perform its functions, being clear need for a formal tool and structured as Functions Manual.

He began with a field research methodologies supported by interviews,

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 2 de 5

questionnaires, surveys, observations, and then move to a proper analysis to allow for the proper structuring of functions and procedures, developed in 8 phases of work:

Keywords: Manual functions, processes, procedures, structure, activities, tasks, administrative area.

Introducción

El uso de manuales de que se tenga registro, data de los años de la segunda guerra mundial, al no contarse con personal capacitado en estrategias de guerra, fue mediante el uso de estos manuales como se instruía a los soldados en las actividades que deberían desarrollar, con el transcurrir de los años se adaptaron para ser mas técnicos claros, concisos y prácticos y comenzaron aplicarse a diversas áreas, principalmente la administrativa, fomentado la formalización, donde Bernad denomina formal [BER 07]¹ a una organización cuando las actividades de dos o más personas estaban conscientemente coordinadas hacia un objetivo determinado.

La formalización en las organizaciones es esencial para su permanencia y crecimiento, y más para una empresa de origen familiar como lo es Armoagro,

¹ BERNAL TORRES, Cesar A. Introducción a la administración de las organizaciones, Enfoque global e integral. Bogotá D.C: Prentice Hall, 2007. P. 70.

formada hace 18 años con el mismo fin de cualquier empresa de este tipo, la conservación y administración de un patrimonio familiar, dando relevancia a lo importante que es documentar sus procesos y procedimientos el cual Armoagro no es ajena a esta realidad, mas teniendo en cuenta su anterior estilo de dirección empirico y en base a las experiencias, donde era frecuente encontrar un desconocimiento de las funciones a desempeñar por la ausencia de un instrumento que los guiará de su quehacer cotidiano y el cumplimiento de los objetivos organizacionales, conocido como “Manual de Funciones”.

Este último concepto definido por Torres [BER 07]² como un “cuerpo sistemático que indicada las funciones y actividades a ser cumplida por los miembros de una organización”, ha permitido que la empresa evite la duplicidad de las funciones y una reducción de tiempo en la implementación de las mismas, a través del diseño de un modelo de manual de funciones, procesos y procedimientos, mediante la vinculación del trabajo de grado con el actual cargo que desempeño dentro de la organización.

Esta implementación se realizó mediante la debida obtención, organización y sistematización de información en un modelo de manual de funciones, desarrollado en 8 etapas denominadas planeación de trabajo, aplicación de técnicas de investigación, análisis de la información, estructural del manual, validación de la información, autorización

² TORRES, Op. Cit., p. 2.

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 3 de 5

del manual, distribución y difusión y finalmente la etapa de revisión y actualización.

PLANEACION DE TRABAJO

Para establecer el programa de trabajo fue necesario designar el grupo de personas que participaron directamente en la elaboración de manual de funciones, compuesto por la secretaria y el mensajero, y la participación indirecta de los demás integrantes como Gerente, suplente de gerente y contadora, quienes por razones de tiempo y disponibilidad aportaron menor parte a la construcción del manual, independientemente de su tipo de participación todo se efectuó bajo mi coordinación en calidad de asistente de gerencia y encargada del proceso de elaboración y estructuración del manual.

Se hizo un estudio preliminar mediante un diagnóstico donde se permitió conocer la manera como se venía ejerciendo las actividades y funciones, como punto de partida para el levantamiento de la información

APLICACIÓN DE TECNICAS DE INVESTIGACION

Simultáneamente a la elaboración del plan de trabajo se establecieron y diseñaron las técnicas de investigación empleadas, siendo las más representativas las de tipo documental, donde se pudo extraer información pertinente

relacionada a la estructura orgánica y algunas funciones a partir del análisis de dos documentos hallados como son el acta con la designación de unas funciones y algunas hojas impresas con descripción de las actividades a realizar, otra de las técnicas que generó un aporte significativo fue la entrevista donde se obtuvo información de tipo más personal; se diseñaron una serie de preguntas desarrolladas por la elaboración de un cuestionario donde se plasmaron las percepciones actuales que tiene cada empleado sobre su cargo y el rol que desempeña dentro de empresa; complementada esta técnica con la observación como una técnica auxiliar de apoyo, permitiendo la confrontación y verificación de datos obtenidos en la investigación documental.

ANALISIS DE LA INFORMACION

Después de reunir todos los datos provenientes de las fuentes primarias y secundarias se paso a su organización de forma lógica mediante el desarrollo de la estructuración del manual de funciones, tomando la información que se incluyó, pero antes haciendo una breve retroalimentación de la información obtenida, para evitar incurrir en errores u omisión en la estructuración definitiva del manual.

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 4 de 5

ESTRUCTURACION DEL MANUAL

En esta etapa se estableció el diseño y presentación para la elaboración del manual de funciones teniendo en cuenta aspectos de suma importancia como la redacción, elaboración de diagramas y diseño de formatos; el primero de ellos basado en quién va dirigida la información que sea de fácil comprensión y asimilación con un lenguaje claro y sencillo, el segundo aspecto la elaboración de diagramas de flujo a fin de facilitar el contenido de los manuales de procedimientos y finalmente el diseño de formatos cumpla con las condiciones de fácil lectura, consulta y conservación, llevando como base principal el formato de funciones administrativas para cada cargo dentro de la empresa.

Tabla 1 Formato Manual de Funciones Administrativas.

ARANGO MONTROYA Y CIA
Manual de Funciones Área Administrativa

1. IDENTIFICACION DEL CARGO

Nombre:

Nivel:

Código:

Personal a cargo:

2. OBJETIVO

3. FUNCIONES DEL CARGO

4. RESPONSABILIDADES

Fuente: Cálculos del Autor

VALIDACION DE LA INFORMACION

La validación la he venido realizando como responsable de la implementación este manual, contando con el acompañamiento del gerente, reconociendo la importancia de ejercer un mecanismo de control constate que encamine hacia el cumplimiento del objetivo para el cual fue diseñado

AUTORIZACION DEL MANUAL

Después de validar los contenidos es importante darle formalidad a esta herramienta de carácter administrativa, se inició con una circular donde el Gerente autoriza el inicio de la implementación de los procedimientos descritos y el desarrollo de las actividades establecidas, de la misma manera es importante que cada empleado tenga en su escritorio una copia definitiva de las funciones inherentes, que oriente el desempeño de su cargo de la manera más eficiente posible.

DISTRIBUCION Y DIFUSION DEL MANUAL

Se le hizo entrega de una copia del manual a cada empleado con la finalidad de que se implemente en un 100% lo propuesto en el contenido del manual, con campañas intensivas de difusión

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 5 de 5

acompañada de la última fase del manual de *revisión y actualización*, que deberá ser de carácter permanente y acompañada de aportes importantes que ayuden a la complementación del manual.

Es importante resaltar el compromiso de los empleados para desarrollar sus funciones basado en el manual de funciones propuesto, mejorándose notablemente la duplicidad de las tareas y reducción de tiempo en la elaboración de las mismas y aunque se desarrolló la estructura de la manera planeada faltó estructurarse procedimientos importantes dentro de la empresa, que no se pudieron desarrollarse por la ausencia de personas importantes como el suplente de gerencia por compromisos laborales externos y el Gerente por una incapacidad temporal por enfermedad, pero quedan plasmadas las bases para continuar la expansión y estructuración del manual, ya que a través de este se ha venido logrando un ahorro de tiempo y esfuerzos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El manual de funciones para Armoagro ha sido en este corto tiempo de implementación una importante herramienta de comunicación, que ha cumplido con la tarea de mantener informados a todo el personal de sus funciones encaminados hacia los objetivos actuales de la organización, facilitando el estudio y análisis de los diferentes problemas presentan en el desarrollo de sus funciones, permitiendo

una grado de experiencia y a través de ella corregir aquellos puntos que impiden el buen desempeño de sus funciones, para plasmarlo en el manual de manera que sirvan para próximas personas que desempeñen en el cargo ya que los empleados actuales cuando se retiren de la organización por el motivo que fuese, no se lleven el conocimiento adquirido.

Igualmente ha sido una importante herramienta de coordinación que permite una visión conjunta de la organización, definiendo responsabilidades, evitando duplicidades y detectando omisiones

Es necesario actualizarlo constantemente para evitar que la efectividad se pierda y no se cumpla con los propósitos preestablecidos, dedicarle un mayor tiempo para el análisis de las funciones encargándose a una tercera persona, debido a la multiplicidad de tareas pendientes por abordar, pero con el debido acompañamiento.

Y así lograr un eficiente desarrollo de las tareas teniendo como base un manual de funciones sólido y estructurado, como medio para satisfacer las necesidades que se vayan en generando en el desarrollo del objeto social.

REFERENCIAS

BERNAL TORRES, Cesar A. Introducción a la administración de las organizaciones, Enfoque global e integral. Bogotá D.C: Prentice Hall, 2007. P. 70.

C.V Gloria Patricia Quiroz Henao. Administradora de Negocios Internacionales, candidata a especialista Gestión del Emprendimiento.



ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO

Código: F-PI-028

Versión: 01

Página 6 de 5

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p>	ARTICULO DEL TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-03
		Versión: 01
		Página 7 de 7