

PROPUESTA DE MANUAL DESCRIPTIVO DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA EMPRESA LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S.





INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO

**PROPUESTA DE MANUAL DESCRIPTIVO DE PROCEDIMIENTOS COMO
HERRAMIENTA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA EMPRESA LOS
MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S.**

PRESENTADO POR:

LIZ MILAGROS RAMBAL POLO

Código:

2016116099

PRESENTADO A:

ING. MANUEL DE JESÚS CAMPUZANO HERNÁNDEZ Ph. D.

Tutor de prácticas profesionales

ING. JUAN CAMILO VERGARA SALAZAR

Jefe inmediato

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

02/02/2021



ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	10
2.	OBJETIVOS	11
2.1.	Objetivo general	11
2.2.	Objetivos específicos	11
3.	FUNCIONES DEL PRACTICANTE	12
3.1.	Departamento de operaciones	12
3.2.	Departamento de finanzas	13
4.	JUSTIFICACIÓN	13
5.	GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	16
5.1.	Descripción	16
5.2.	Localización	17
5.2.1.	Súper-localización	17
5.2.2.	Macro-localización	18
5.2.3.	Micro-localización	19
5.3.	Reseña histórica.	19
5.4.	Planeación estratégica	21
5.4.1.	Misión	21
5.4.2.	Visión	21
5.4.3.	Valores corporativos	21
5.4.4.	Descripción del proceso	22
5.5.	Portafolio de servicio	24
6.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
6.1.	Descripción general	25
6.2.	Situación actual	28
7.	BASES TEÓRICAS RELACIONADAS	29
7.1.	Árbol problema	29
7.2.	Procedimientos	31
7.3.	Manual de procedimientos	33
7.4.	Diagrama de flujo	37
7.5.	Hexámetro Quintiliano (5W 1H)	41



**INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO**



8. DESARROLLO DE ACTIVIDADES	42
8.1. Etapa I	42
8.1.1. Observación y análisis de la situación actual de la organización con respecto a los procedimientos desarrollados en esta	42
8.1.2. Diagnóstico del problema, causas y efectos con respecto a los procedimientos desarrollados en la compañía	43
8.2. Etapa II	44
8.2.1. Identificación de los datos que se requieren para la realización del manual de procedimientos descriptivo	44
8.2.2. Diseño y aplicación de herramientas para el levantamiento de la información de los procedimientos llevados a cabo en cada área de la empresa	45
8.2.3. Revisión crítica de la información recogida	46
8.3. Etapa III	47
8.3.1. Registro de la información obtenida en un formato de caracterización de procedimientos para la elaboración de diagramas de flujo	47
8.3.2. Presentación y socialización del manual descriptivo para la evaluación de su implementación en todas las áreas de la organización	120
9. CRONOGRAMA	120
9.1. Descripción de actividades	120
10. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	121
10.1. Conclusiones	121
10.2. Recomendaciones	123
11. REFERENCIAS	123
12. BIBLIOGRAFÍA	126
13. ANEXOS	131
13.1. Árbol de problema	131
13.2. Formato de encuesta	131



ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Imagen representativa de la empresa Los Monstruos Profesionales S.A.S.</i>	16
<i>Figura 2. Mapa Región Caribe.</i>	18
<i>Figura 3. Mapa departamento del Magdalena.</i>	18
<i>Figura 4. Ubicación geográfica de Los Monstruos Profesionales S.A.S.</i>	19
<i>Figura 5. Estructura de un árbol de problemas.</i>	31
<i>Figura 6. Simbología ISO para la elaboración de los diagramas de flujo (parte I).</i>	40
<i>Figura 7. Simbología ISO para la elaboración de los diagramas de flujo (parte II).</i>	40
<i>Figura 8. Ejemplo de diagrama de flujo con la simbología de la norma ISO.</i>	41
<i>Figura 9. Diagrama de flujo de procedimiento de gestión y control de asuntos empresariales.</i>	52
<i>Figura 10. Diagrama de flujo de procedimiento de creación de nuevos productos y/o servicios.</i>	53
<i>Figura 11. Diagrama de flujo de procedimiento de contratación de personal de planta administrativa.</i>	54
<i>Figura 12. Diagrama de flujo de procedimiento de gestión de reuniones de seguimiento de los procesos educativos ejecutados desde la organización.</i>	59
<i>Figura 13. Diagrama de flujo de procedimiento de alimentación y análisis de documento de medición de indicadores y métricas evaluadas en la organización.</i>	60
<i>Figura 14. Diagrama de flujo de procedimiento de elaboración y presentación de informes de rendimiento de consumidores o procesos educativos gestionados desde la empresa.</i>	61



Figura 15. Diagrama de flujo de procedimiento de seguimiento de procesos educativos de consumidores de la organización. _____ 62

Figura 16. Diagrama de flujo de procedimiento de contratación de personal de tutorías. ____ 63

Figura 17. Diagrama de flujo de procedimiento de ofrecimiento de tutorías presenciales a consumidores. _____ 68

Figura 18. Diagrama de flujo de procedimiento de ofrecimiento de tutorías virtuales a consumidores. _____ 69

Figura 19. Diagrama de flujo de procedimiento de elaboración de conciliación bancaria. ____ 73

Figura 20. Diagrama de flujo de procedimiento de aprobación de pagos. _____ 74

Figura 21. Diagrama de flujo de procedimiento de aprobación de cobros. _____ 75

Figura 22. Diagrama de flujo de procedimiento de administración del flujo de caja mayor. __ 76

Figura 23. Diagrama de flujo de procedimiento de revisión y análisis de los estados financieros de la organización. _____ 77

Figura 24. Diagrama de flujo de procedimiento de declaración y presentación de impuestos. 78

Figura 25. Diagrama de flujo de procedimiento de registro y gestión de cuentas por pagar. _ 83

Figura 26. Diagrama de flujo de procedimiento de registro y gestión de cuentas por cobrar. _ 84

Figura 27. Diagrama de flujo de procedimiento de facturación. _____ 85

Figura 28. Diagrama de flujo de procedimiento de administración del flujo de caja menor. __ 86

Figura 29. Diagrama de flujo de procedimiento de registro de movimientos financieros en __ 87 software contable. _____ 87



Figura 30. Diagrama de flujo de procedimiento de registro de publicación de piezas gráficas en redes sociales. _____ 91

Figura 31. Diagrama de flujo de procedimiento de análisis de cotizaciones y ventas. _____ 92

Figura 32. Diagrama de flujo de procedimiento de validación de nuevos productos y/o servicios.
_____ 93

Figura 33. Diagrama de flujo de procedimiento de validación del servicio prestado a clientes. 94

Figura 34. Diagrama de flujo de procedimiento de elaboración de piezas gráficas para redes sociales y/o campañas publicitarias. _____ 98

Figura 35. Diagrama de flujo de procedimiento de registro de evidencias en escenarios de desarrollo empresarial. _____ 99

Figura 36. Diagrama de flujo de procedimiento de consolidación de informes finales para entes externos a la organización. _____ 100

*Figura 37. Diagrama de flujo de procedimiento de agendamiento de tutorías académicas.*__ 103

Figura 38. Diagrama de flujo de procedimiento de atención de canales de comunicación de la organización. _____ 104

Figura 39. Diagrama de flujo de procedimiento de registro de horas dadas por el consumidor.
_____ 105

Figura 40. Diagrama de flujo de procedimiento de compra de insumos, materiales y/o herramientas para la oficina. _____ 106

Figura 41. Diagrama de flujo de procedimiento de entrevista psicopedagógica. _____ 113



Figura 42. Diagrama de flujo de procedimiento de evaluación psicológica para procesos de selección de personal. _____ 114

Figura 43. Diagrama de flujo de procedimiento de elaboración y presentación de informes psicológicos de consumidores. _____ 115

Figura 44. Diagrama de flujo de procedimiento de elaboración y presentación de informes psicológicos para procesos de selección de personal. _____ 116

Figura 45. Diagrama de flujo de procedimiento de acompañamiento psicológico. _____ 117

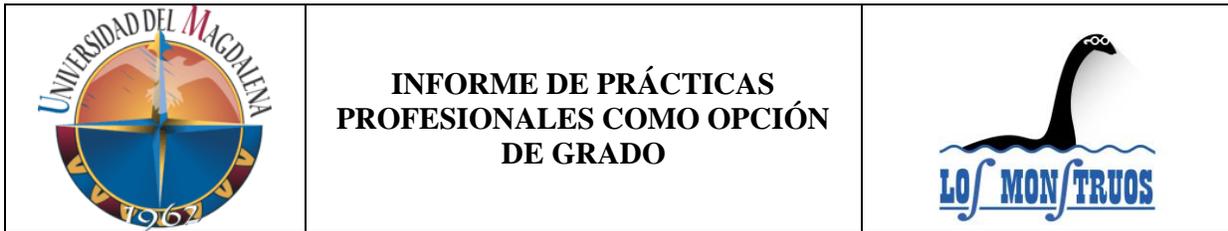
Figura 46. Diagrama de flujo de procedimiento de urgencia psicológica. _____ 118

Figura 47. Diagrama de flujo de procedimiento de presentación de talleres a estudiantes o empleados. _____ 119



ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de gerente.</i>	51
<i>Tabla 2. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de coordinador (a) de operaciones.</i>	58
<i>Tabla 3. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de tutor (a).</i>	67
<i>Tabla 4. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de contador (a).</i>	72
<i>Tabla 5. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de auxiliar contable.</i>	82
<i>Tabla 6. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de coordinador (a) de comunicaciones y marketing.</i>	90
<i>Tabla 7. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de diseñador (a) y desarrollador (a) gráfico (a).</i>	97
<i>Tabla 8. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de asistente administrativo (a).</i>	102
<i>Tabla 9. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de psicólogo (a).</i>	112
<i>Tabla 10. Cronograma de actividades.</i>	121



**PROPUESTA DE MANUAL DESCRIPTIVO DE PROCEDIMIENTOS COMO
HERRAMIENTA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA EMPRESA LOS
MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S.**

1. INTRODUCCIÓN

LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S es una empresa de educación, especializada en todos los temas relacionados con los números, quienes brindan servicios de explicaciones utilizando los recursos tecnológicos como una forma de poder llegar a todos los clientes sin importar el lugar donde se encuentren; implementando la mejor metodología para facilitar el aprendizaje de las personas que se relacionan con los números en sus áreas de estudios y requieren de sus servicios con el fin de fortalecer los conocimientos donde se involucre todo lo concerniente a las ciencias exactas.

Debido a las exigencias del mercado en el que se demandan los servicios de la compañía y los requerimientos para cumplir con cierto estándar de calidad, en LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S. se deben ejecutar diversos procedimientos en cada área para la prestación de los servicios ofertados.

De ahí que, la empresa ha identificado la necesidad de contar con un manual, que sirva como herramienta de planificación estratégica a los empleados, en el cual se detallen el conjunto de actividades a realizar para el desarrollo de los diversos procedimientos ejecutados en la organización para satisfacer a los clientes y consumidores. Aunque, la empresa cuenta con un pequeño manual de funciones construido a lo largo del crecimiento de esta, resulta de gran utilidad el diseño de un manual descriptivo de procedimientos que le permita a cada empleado



conocer de qué manera influyen las funciones asignadas a su cargo para el logro de los objetivos y resultados claves de la organización.

Considerando que, el desconocimiento por parte de los subordinados acerca de los procedimientos llevados a cabo en la organización puede ocasionar confusiones acerca de las actividades a realizar por cada uno y de la relevancia que genera el desarrollarlas en un tiempo determinado, el manual descriptivo de procedimientos a diseñar tiene el propósito de servir como herramienta de apoyo en el funcionamiento empresarial, al registrar de forma objetiva, ordenada, secuencial y estandarizada los procedimientos desarrollados en cada área de la empresa; constituyéndose como una fuente formal y permanente de información y guía sobre la manera de ejecutar una actividad en particular, siguiendo las normas y políticas vigentes en la compañía y permitiendo la optimización de tiempo y recursos.

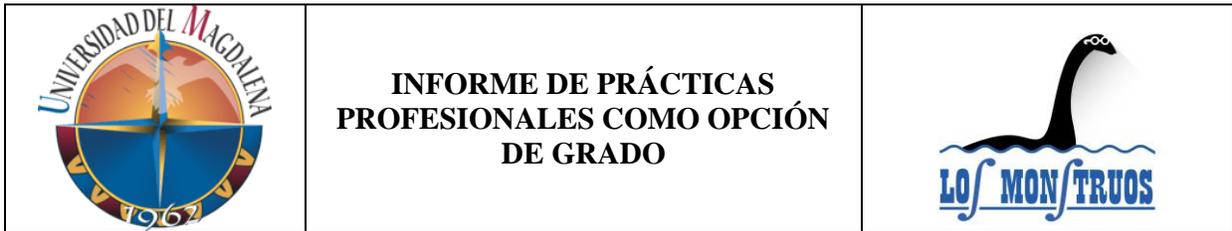
2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general:

Diseñar un manual descriptivo de procedimientos el cual incluya las funciones desempeñadas en todas las áreas laborales de LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S., como herramienta de planificación estratégica para la organización y control de las actividades realizadas en la empresa.

2.2. Objetivos específicos:

- Identificar las funciones ejecutadas por los empleados de cada departamento de la empresa LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S.

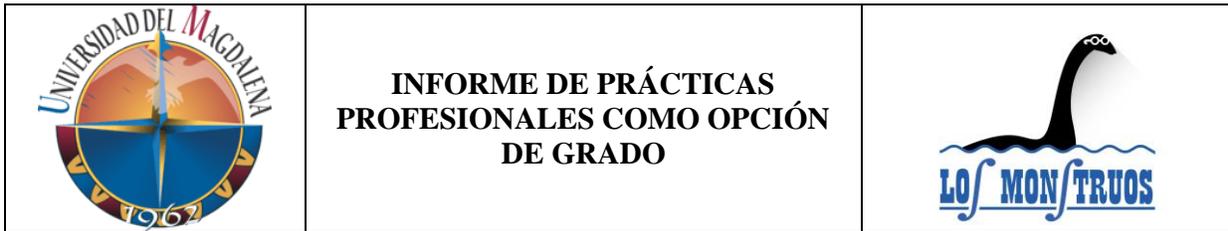


- Plantear una herramienta para la recopilación de información requerida con relación a las actividades realizadas por los empleados de la organización para desempeñar las funciones de cada área.
- Determinar los indicadores a medir para los procedimientos desarrollados en cada departamento con el fin de minimizar errores durante la ejecución de estos.
- Elaborar los diagramas de flujo para la explicación de los procedimientos realizados en la organización.
- Registrar la información recopilada e identificada en un manual descriptivo para la visualización de los procedimientos requeridos para el desarrollo de las funciones a desempeñar en la empresa LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S.
- Socialización del manual descriptivo de procedimientos para la evaluación de su implementación en todas las áreas de la empresa LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S.

3. FUNCIONES DEL PRACTICANTE:

3.1. Departamento de operaciones:

- Gestión de los procesos académicos llevados a cabo de acuerdo con los servicios ofertados por la organización (cursos, programas, sesiones personalizadas).
- Realización de la medición de los indicadores y métricas requeridas por la organización para asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de la empresa.
- Elaboración y sustentación de informes y presentaciones como soporte de los procesos académicos desarrollados.



- Gestión del desarrollo y validación de nuevos productos y/o servicios a ofertar en el mercado potencial.
- Vinculación, seguimiento, control y evaluación de los tutores que prestan los servicios a la organización.
- Apoyo en la creación y desarrollo de estrategias de marketing.

3.2. Departamento de finanzas:

- Seguimiento y control de la contabilidad de la empresa (manejo de caja menor, caja mayor y cuenta bancaria).
- Gestión de la cartera de la organización.
- Registro y verificación de horas dadas por estudiantes y tutores de la empresa.
- Cancelación de cuentas por pagar de la empresa.
- Registro y pago de nómina.
- Realización de la medición de los indicadores y métricas financieras requeridas por la organización para asegurar la rentabilidad y la declaración de los impuestos.
- Elaboración de informes y presentaciones como soporte de los procesos financieros desarrollados.

4. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, dada la emergencia sanitaria acontecida a nivel global, en pocas semanas muchos negocios de diversos sectores de la economía en Colombia han enfrentado una caída generalizada de sus ingresos. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe estima



que 2,7 millones de empresas se verán forzadas a cerrar debido a la crisis generada por el coronavirus (Semana, 2020).

No obstante, con la llegada de la pandemia, internet se hizo clave para que ciertos sectores de la economía del país se mantuviesen en funcionamiento, un ejemplo de ello, el sector educativo que se volcó por completo a la virtualidad. Según la revista Portafolio (2020) “el crecimiento de los dominios.edu.co, que solo pueden ser solicitados por instituciones del sector educativo colombiano reconocidas por el Ministerio de Educación Nacional, tuvo un crecimiento del 155%”.

Con los datos mencionados, se puede evidenciar el crecimiento de la competitividad en el sector educativo, lo cual puede representar una amenaza para empresas como LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S., quienes buscan establecerse a través de una plataforma online que les permita llegar a todos sus clientes y consumidores desde cualquier parte, ofreciendo sus servicios de forma virtual.

De modo que, resulta imprescindible para organizaciones de dicho sector económico cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes y consumidores con altos estándares de calidad y con tiempos de respuesta mínimos para la adquisición de sus servicios. Como opción de respuesta a la situación planteada, estas instituciones deben contar con una estructura laboral definida, en las cuales resulta de apoyo importante tener un manual de procedimientos que otorgue la descripción específica de las actividades en relación con las funciones a desempeñar día a día en las diferentes áreas de la organización.



Los manuales de procesos sirven para llevar un registro de las actividades a realizar en las diferentes áreas de una organización, dando como resultados procesos apropiados a sus requerimientos, estandarización de las actividades, y mejor uso de recursos, por lo cual es importante para una empresa poder contar con esta herramienta que permite disponer de los procesos sistemáticamente detallados (Macías, 2018, p. 5).

Por consiguiente, la empresa LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S. considera de suma importancia el tener a su disposición herramientas de este tipo, para proporcionar control interno a la organización y, al mismo tiempo, para servir de guía tanto para los empleados actuales, así como los futuros, en el desempeño de las labores diarias específicas de cada área; permitiendo así, mejor desempeño de los métodos de trabajo y aprovechamiento de las horas laborales.

De acuerdo con Macías (2018), una organización que cuenta con esta herramienta se puede desempeñar de una manera más eficiente a diferencia de las que trabajan sin llevar la documentación sistematizada de los procesos. Debido a que, un manual de procedimientos descriptivo permite a los trabajadores de una organización tener un documento con las actividades a realizar por cada uno de forma detalladas y, la relación de estas con las actividades de los demás colaboradores, evitando duplicidad de actividades y minimizando los tiempos de ejecución de estas.

Dicho lo anterior, la finalidad de la realización de la presente propuesta es plasmar la información correspondiente a los procedimientos ejecutados en las diferentes áreas de la empresa LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S., cumpliendo los pasos a llevar a cabo



para alcanzar las metas y objetivos de la organización. El desarrollo de este manual descriptivo contribuirá al proceso de la compañía ofreciendo una alternativa para mejorar la organización y control de las actividades que se realizan, dando una visión clara del manejo de estas; lo cual, facilitará toma de decisiones apropiadas en situaciones particulares.

5. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN:

5.1. Descripción:



Figura 1. Imagen representativa de la empresa Los Monstruos Profesionales S.A.S.
Fuente: LOS MONSTRUOS PROFESIONALES (2020).

LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S., identificada comercialmente como LOS MONSTRUOS EDUCACIÓN, es una empresa del sector educativo enfocada en dictar tutorías en materias que impliquen el estudio de temáticas relacionadas con números (ciencias exactas) a todo tipo de estudiantes, ya sea de colegio, universidad, escuelas técnicas y/o tecnológicas o para quienes tengan que presentar pruebas o exámenes en las áreas de estudio que manejan.

Las sesiones académicas son brindadas de forma presencial o virtual (en tiempo real), y para que cada estudiante pueda iniciar clases con ellos tienen un proceso estructurado que



se enfoca en saber los rasgos de personalidad, estilos de aprendizaje y bases académicas que tienen cada uno de sus clientes. Esto les permitirá saber cuál es el mejor tutor por asignar a los consumidores de los diferentes servicios ofertados por la organización, de acuerdo con la compatibilidad de personalidades, las mejores actividades a desarrollar conforme a cómo aprende y las fortalezas y debilidades que trae consigo según el nivel académico en el que esté.

Para cumplir con las necesidades de sus clientes y consumidores, LOS MONSTRUOS EDUCACIÓN se inspiran en la enseñanza por medio de la experiencia, es decir, involucrando a los estudiantes en el contexto, dejándolos que practiquen y den espacio a la imaginación, para que sus capacidades de razonamiento sean más acertadas.

Además, la empresa está a la vanguardia con implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S), lo cual le permite llegar a muchos nichos de mercado con su modelo de negocio, llegando a diversos clientes y consumidores sin importar el lugar donde se encuentren a brindarle una sesión personalizada, cumpliendo con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas del estudiante, generando un ambiente de armonía y empatía entre el consumidor y el tutor.

5.2. Localización:

5.2.1. Súper-localización: Magdalena, Región Caribe.

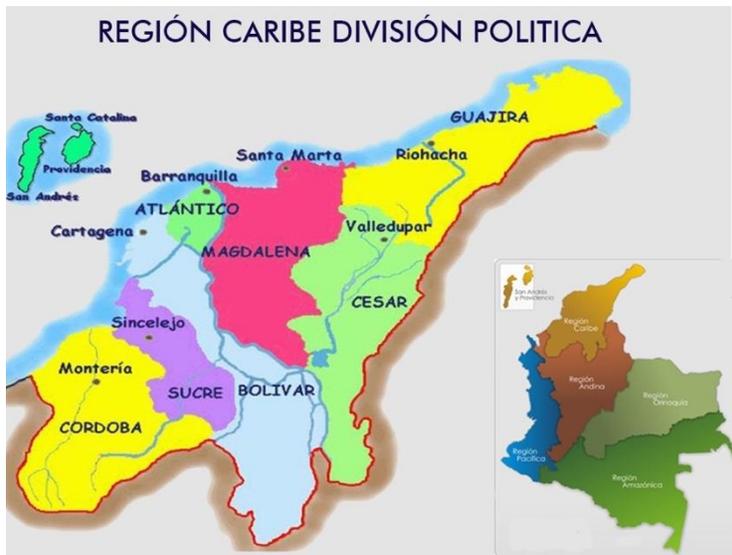


Figura 2. Mapa Región Caribe.
Fuente: H2O LIFE: Tu conexión con el medio ambiente (2016).

5.2.2. Macro-localización: Santa Marta, Magdalena.



Figura 3. Mapa departamento del Magdalena.
Fuente: Universidad del Norte (s.f.).

5.2.3. Micro-localización: Centro comercial Canarias I, local 6, Santa Marta.

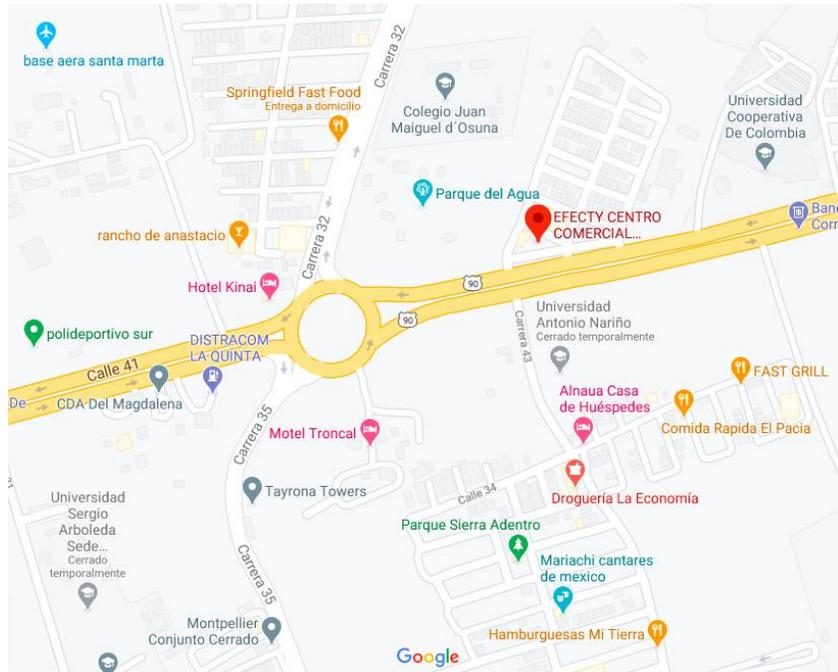
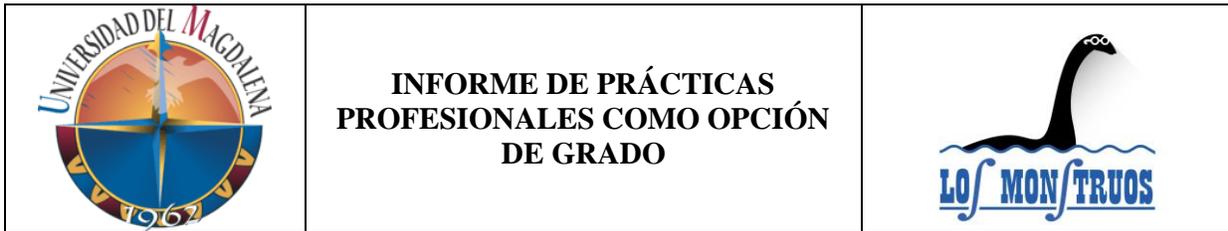


Figura 4. Ubicación geográfica de Los Monstruos Profesionales S.A.S.
Fuente: GoogleMaps (2020).

5.3. Reseña histórica:

LOS MONSTRUOS EDUCACIÓN inició como una idea de emprendimiento en las aulas de clases de la Universidad del Magdalena. Actualmente se encuentra establecida como una empresa que ha logrado expandir la oferta de sus servicios hacia Latinoamérica y Europa, brindando tutorías virtuales y/o presenciales en áreas del conocimiento relacionadas con números.

Su gerente y fundador es el ingeniero industrial Juan Camilo Vergara Salazar, egresado de la Universidad del Magdalena, que logró materializar con empeño y liderazgo su idea de negocio con el apoyo y guía del Centro de Innovación y Emprendimiento del Alma Mater.



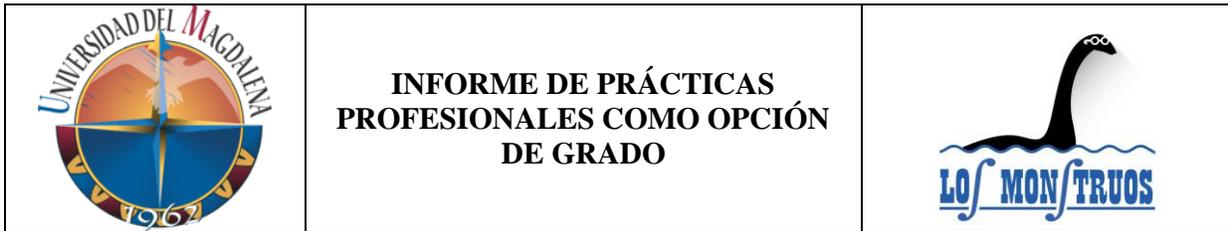
Desde 2015, LOS MONSTRUOS EDUCACIÓN han recibido respaldo y reconocimiento del actual rector de la Universidad del Magdalena, el doctor Pablo Vera Salazar. Así mismo, en dicho año, obtuvieron el título de empresa innovadora en Unimagdalena Emprende.

Además, lograron el reconocimiento como primer emprendimiento en toda Colombia en pertenecer al programa Aldea, de Innpulsa Colombia, entidad encargada de apoyar el emprendimiento de alto impacto, adscrita a la entidad del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; a través de esta convocatoria, tuvieron la oportunidad de contar con acompañamiento por parte de la Corporación Ventures, la cual es la corporación de emprendimiento más grande del país.

A su vez, fueron ganadores durante dos años consecutivos, 2017 y 2018, de la convocatoria Alianzas para la Innovación, que cuenta con el apoyo de Colciencias y la Cámara de Comercio de Santa Marta. Más aún, son la primera empresa en toda Colombia en ser transformada en el programa de Transformación Digital, de Cámara de Comercio de Santa Marta, MinTic e Innpulsa Colombia.

Durante el 2019, año en el cual inauguraron su sede principal, adquirieron recursos económicos por ser beneficiarios de la convocatoria de Santa Marta Emprende +, apoyada por Fondo Emprender del SENA y la Alcaldía Distrital de Santa Marta, junto a la Secretaría de Desarrollo Económico del Distrito.

La empresa, conformada en su mayoría, por estudiantes y egresados de su Alma Mater, han trabajado con estudiantes de prestigiosas universidades de diferentes ciudades como:



Santa Marta, Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cartagena, y en países como: Panamá, Argentina, Brasil, España, Canadá, Italia, Estados Unidos y Francia.

En la actualidad, tienen un convenio con el colegio IDPHU Bilingüe de Santa Marta para la preparación de sus estudiantes de grado 10° y 11° sobre las pruebas ICFES en el aspecto matemático. Por otra parte, han trabajado el programa “Quédate en la U”, en la Universidad del Magdalena durante dos semestres consecutivos, con el objetivo de mejorar el rendimiento académico de estudiantes en condición de permanencia.

5.4.Planeación estratégica:

5.4.1. Misión:

Ser un ente de ayuda educativa logrando el aprendizaje efectivo de los consumidores en áreas del conocimiento relacionadas con números, rompiendo con el mito de que lo correspondiente a cálculos matemáticos es difícil, a través de la enseñanza por medio de la experiencia y el uso de las TIC'S.

5.4.2. Visión:

Convertirse en una empresa del sector educativo en lo que respecta a las ciencias exactas, reconocida en países hispanohablantes por sus métodos de enseñanza a través de una plataforma virtual con múltiples convenios con colegios e instituciones de educación superior.

5.4.3. Valores corporativos:



- **Innovación:** Desarrollar nuevos procesos de mejora con el uso de las nuevas tecnologías de enseñanza online y presencial, innovando de forma constante para un aumento en calidad de la enseñanza.
- **Honestidad:** Valor fundamental para el fortalecimiento de la confianza y la armonía en la sociedad, consiste en demostrar respeto por uno mismo y por los demás y obrar de manera coherente con la forma de pensar.
- **Responsabilidad:** Responder por los actos generados en la toma de decisiones, previendo y previniendo los efectos del comportamiento propio a partir de una decisión propia.
- **Honradez:** Desempeñar las funciones asignadas a su cargo con claridad y constancia, siendo íntegros, honestos y responsables; ofreciendo calidad en los servicios, siendo eficientes, eficaces y transparentes en el manejo de los recursos y respetando las normas establecidas.

5.4.4. Descripción del proceso:

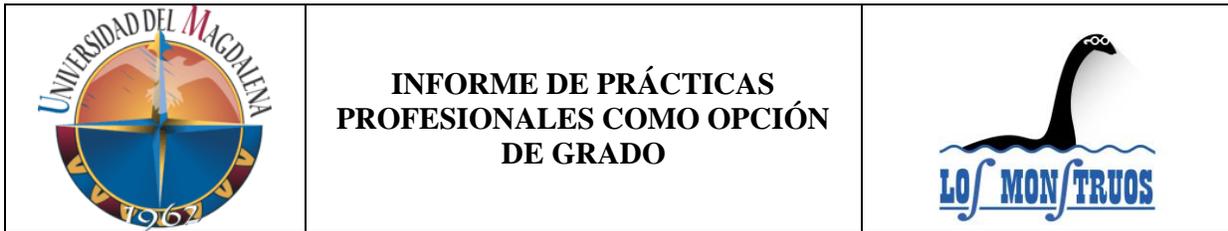
Cada vez que un estudiante desea adquirir los servicios de la organización, se da detrás, todo un trabajo manual liderado por un grupo de personas cuyas labores se condicionan unas a otras de acuerdo con el orden en el proceso que tiene cada una. Esta cadena va así:

1. El consumidor o cliente (padre de familia) solicita información por medio de los distintos canales de contacto (WhatsApp, redes sociales, página web o de



forma presencial en la sede principal) con la persona encargada del área de servicio al cliente.

2. La persona a cargo de la función de atención al cliente suministra la información pertinente sobre los servicios de interés por parte del cliente potencial. A su vez, la persona interesada toma la decisión de adquirir los servicios de LOS MONSTRUOS EDUCACIÓN o no.
3. Si decide tomar los servicios, se pasa la información correspondiente sobre el consumidor o cliente, al departamento de finanzas para el cobro y facturación de los servicios a adquirir.
4. A partir de ahí, si el servicio adquirido es diferente a horas individuales, se pasa al área de psicología, en la cual se inicia con el diagnóstico de Rasgos de Personalidad (RG) y una vez se obtengan los resultados de este, se selecciona el tutor pertinente para el estudiante con respecto a su personalidad y la temática a impartir en las tutorías. Luego, se continúa con el diagnóstico de Estilos de Aprendizaje (EA). Con este se identifica cómo es la forma de aprender del estudiante y se selecciona de una base de datos las herramientas de enseñanza que mejor se adaptan a este. Después, se procede con el diagnóstico de Bases Académicas (BA) en ciencias exactas en relación con las temáticas a abordar en las sesiones académicas. Una vez se obtenga la información, se le entrega al tutor encargado de impartir las tutorías para el consumidor, para que este sepa



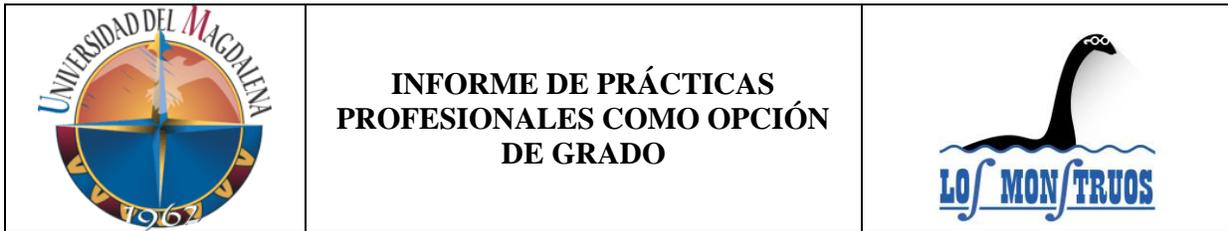
el nivel con el que viene el estudiante y así saber qué problemas se deben cubrir, en qué orden y desde dónde comenzar.

Si, por el contrario, el cliente o consumidor adquiere el servicio de horas individuales, se realiza la gestión de búsqueda del tutor adecuado para dictar la tutoría con respecto a los temas requeridos y se omite lo mencionado anteriormente.

5. El área de servicio al cliente, de acuerdo con todo el proceso anterior, entra en comunicación con el cliente o consumidor para el agendamiento de las sesiones académicas con relación a la disponibilidad horaria del tutor y el estudiante.
6. El área de operaciones le hace seguimiento constante a la calidad de las tutorías, a la satisfacción del consumidor y a los resultados de las pruebas realizadas por los estudiantes en sus respectivas instituciones educativas.

5.5. Portafolio de servicios:

- ***Hora individual:*** Hora de tutoría personalizada presencial (en la sede de la empresa) o virtual para aclarar dudas con respecto a temáticas relacionadas con las ciencias exactas.
- ***Hora domiciliaria:*** Hora de tutoría personalizada en la comodidad del lugar que el consumidor o cliente desee para aclarar dudas con respecto a temáticas relacionadas con las ciencias exactas.
- ***Plan Galileo:*** Paquete de 8 horas presenciales (en la sede de la empresa) o virtuales para el refuerzo y seguimiento de temáticas en particular relacionadas con las ciencias exactas, distribuyendo su consumo de acuerdo con las necesidades del consumidor.



- **Plan Tesla:** Paquete de 12 horas presenciales (en la sede de la empresa) o virtuales para el refuerzo y seguimiento de temáticas en particular relacionadas con las ciencias exactas, distribuyendo su consumo de acuerdo con las necesidades del consumidor.
- **Plan preparación pruebas ICFES:** Proceso de acompañamiento académico en materias como matemáticas, estadística, química y física, a estudiantes de grado 10° y 11° de instituciones educativas o interesados en validar las pruebas ICFES.
- **Vacaciones innovadoras:** Talleres dirigido a niños y jóvenes en edades comprendidas entre los 5 y 17 años en los cuales se tratan aspectos fundamentales sobre ciencias y finanzas.
- **Curso de precálculo:** Servicio ofertado en alianza con CREO Unimagdalena, dirigido a estudiantes de carreras de la facultad de ingeniería y la facultad de ciencias económicas y empresariales y estudiantes de educación media con el objetivo de ampliar, complementar y fortalecer sus bases matemáticas.
- **Programa “Quédate en la U”:** Programa dirigido a instituciones de educación superior con el objetivo de mejorar las competencias de los estudiantes en condiciones críticas que estén cursando asignaturas con altos porcentajes de no aprobación en diversas carreras universitarias relacionadas con las ciencias exactas.

6. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

6.1.Descripción general:

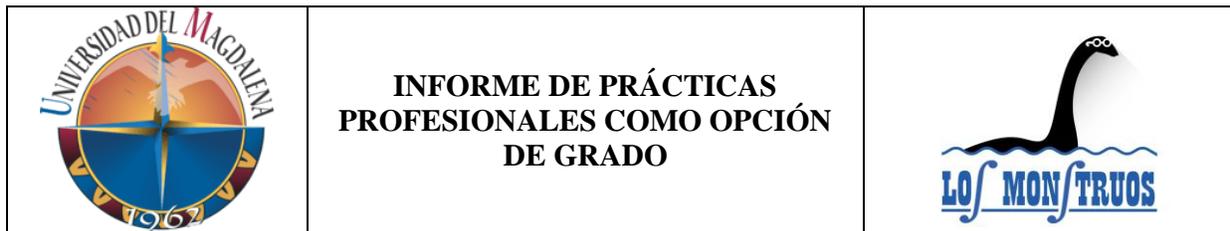
LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S. es una empresa de educación especializada en todos los temas relacionados con números, quienes brindan servicios de tutorías y utilizan



los recursos tecnológicos como una forma de poder llegar a todos los clientes, sin importar el lugar en donde se encuentren. Sus servicios están dirigidos a estudiantes tanto de colegio como de carreras universitarias, también a estudiantes interesados en prepararse para los exámenes de admisión de las instituciones de educación superior. Su trabajo se desarrolla de manera presencial o virtual. Implementan su metodología para facilitar el aprendizaje de las personas que se relacionan con los números en sus áreas de estudio, y/o en su cotidianidad, y requieren de sus servicios, con el fin de fortalecer los conocimientos donde se involucra lo concerniente a las ciencias exactas. Su metodología, basada en aterrizar la aplicación del estudio de los números en la cotidianidad para que así los estudiantes le encuentren sentido a profundizarlos y así rompan el mito de que son difíciles, la han complementado con la inclusión de material y herramientas tecnológicas en sus tutorías.

Así mismo, cuentan con un proceso enfocado en la personalización de las tutorías que consiste en saber los rasgos de personalidad y estilos de aprendizaje de los estudiantes, ya que a través de su experiencia a lo largo de estos años se dieron cuenta de que a la hora de aprender no solamente son importantes la disposición y la práctica constante, sino que el modo de ser y la forma en la que se aprende son distintos de persona a persona y, por ende, cada quien comprende temas de diferente manera y de ello depende su éxito.

La organización debe todo lo antes mencionado a la ejecución de un conjunto de procedimientos que implican una cadena de actividades extensas, los cuales pueden resumirse, desde el punto de vista del consumidor en un proceso psicológico que permite ver la



personalidad y estilos de aprendizaje del estudiante, y otro de evaluación de bases académicas y conocimientos mínimos.

En el primer proceso se determinan los rasgos de personalidad del estudiante que, según el psicólogo e investigador Goldberg (1993), son cinco grandes rasgos básicos que pueden medir y evaluar la forma de ser de una persona. Este mismo proceso es aplicado con los tutores de LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S., con el fin de que, a la hora de generar conexión con un estudiante, este se dé con las personalidades más afines tal que a la hora de enseñar sea más fácil el aprendizaje. Es decir, logra determinar con cuál tutor el estudiante sería más afín, ya que “hablar de aprendizaje y de enseñanza involucra teóricamente a la psicología y a la pedagogía, pero la vinculación del aprender y el enseñar son dos condiciones sustantivas en el proceso educativo, que no pueden ni deben ser analizadas de forma independiente” (Delgadillo y Guillén, s.f.).

A su vez, los estilos de aprendizaje son importantes porque estos definen las herramientas y ejercicios más convenientes para ser usados durante el proceso de enseñanza, ya que todos aprendemos de maneras distintas. Según Reid (1995), los estilos de aprendizaje son características cognoscitivas, fisiológicas y afectivas que se clasifican en tres grupos: cognoscitivos, sensoriales y afectivos. En el caso de los sensoriales, están clasificados en: perceptivos, sociológicos y de medio ambiente. Y en el caso de los perceptivos se clasifican en: visual, auditivo y kinestésico. Estos tres últimos son los descubiertos en el proceso evaluativo de la empresa y con los cuales trabajan en sus tutorías.

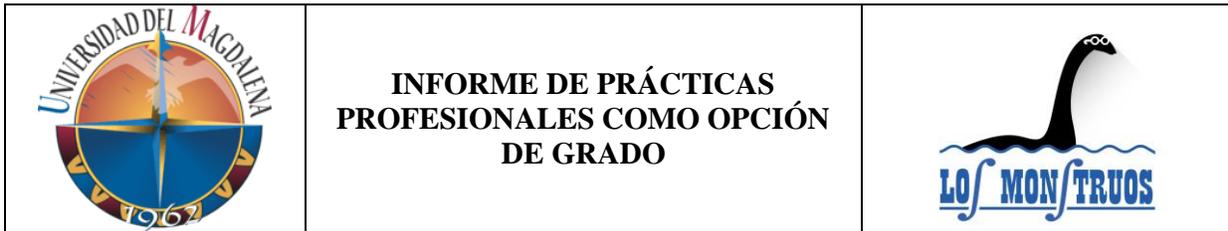


Finalmente, se realiza un examen de conocimientos básicos en ciencias exactas de acuerdo con el nivel educativo de cada estudiante, para así saber cómo están sus bases académicas en esta área y desde dónde partir en el proceso de tutoría.

6.2.Situación actual:

Actualmente, LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S. tienen un problema claro: sus procesos están compuestos por una cadena de trabajo humano extensa que, en algún momento, esta incurra en errores que afectan no solo su tasa de éxito, sino su propuesta de valor de manera considerable, la cual se resume en aprender mejor y en menos tiempo. Cada vez que un estudiante desea adquirir sus servicios, se da detrás todo un trabajo manual liderado por un grupo de personas cuyas labores se condicionan unas a otras de acuerdo con el orden en el proceso que tiene cada una.

La baja eficiencia de los procesos administrativos al interior de la organización es en parte causado por la no existencia de un manual en el que se detallen sistemáticamente las actividades y tareas que conforman los procedimientos que se ejecutan en esta. La falta de un manual descriptivo de los procedimientos genera deficiencias en la prestación de los servicios tanto al cliente interno como externo, debido a que se ocasionan retrasos en lo que corresponde a actividades que involucren recursos humanos de diferentes áreas de la empresa. Además, vienen presentándose inconvenientes con el manejo de la información, lo que deriva en situaciones de desconocimiento de las funciones y/o actividades en las áreas de la compañía; incurriéndose en pérdida de tiempo y de documentos.



Siendo una empresa que oferta sus servicios en un sector económico exigente, es indispensable el manejo adecuado de la información que propenda a agilizar los trámites requeridos por los clientes y consumidores.

Por lo consiguiente, mediante la descripción e ilustración cronológica de los procedimientos desarrollados en los diferentes cargos de la organización, se logrará disponer de una herramienta que aporte alcance eficaz y eficiente de los objetivos empresariales. Es así como, con el presente trabajo se pretende desarrollar un manual descriptivo de procedimientos, con el cual los empleados puedan llevar a cabo las actividades dentro de la empresa de una manera óptima en los procedimientos llevados a cabo en todas las áreas de LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S.

7. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

7.1.Árbol de problemas:

Se entiende al árbol de problemas como una técnica participativa para el desarrollo de ideas creativas con el objetivo de identificar un problema y organizar la información recolectada sobre este, generando un modelo de relaciones causales que permiten explicarlo; logrando así, obtener soluciones a través del mapeo del problema.

Con respecto a como entender un árbol de problemas, la lógica es que cada problema (tronco del árbol) es consecuencia de los que aparecen debajo de él (raíces) y, a su vez, causante de los que están encima (copas), reflejando la interrelación entre causas y efectos, respectivamente (Martínez y Fernández, s.f.).

Con la implementación de la herramienta mencionada se presentan las siguientes ventajas:



- Al estar relacionada la técnica, permite identificar problemas reales y presentes mas que problemas aparentes, futuros o pasados.
- El problema identificado es desglosado de tal forma que, es manejable y definible, logrando enfocar los objetivos para su solución.
- Se presenta mayor entendimiento del problema, y por lo general, se interconecta con causas contradictorias entre sí.
- Ayuda a establecer que información adicional, evidencia o recurso se requiere para fundamentar la situación planteada y construir una propuesta de solución convincente.
- Durante el proceso de análisis del árbol de problemas se pueden generar sentimientos de comprensión, propósito y acción.

En relación con la configuración de un esquema de causa-efecto (árbol de problemas), Martínez y Fernández (s.f.) sugieren los pasos mencionados a continuación:

1. Identificación del problema central.
2. Exploración y verificación de los efectos/consecuencias del problema central.
3. Identificación de relaciones entre los distintos efectos que produce el problema central.
4. Identificación de las causas y sus interrelaciones.
5. Diagramar el árbol de problemas, verificando su estructura causal.

Árbol de problemas

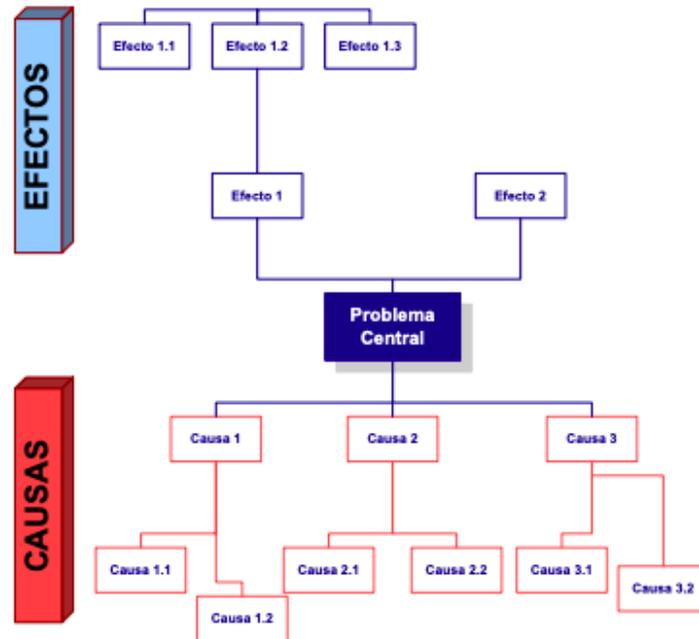


Figura 5. Estructura de un árbol de problemas.
Fuente: Secretaría Técnica de planificación (2010, p. 5).

7.2.Procedimientos:

Un procedimiento puede definirse como un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de ciertos recursos humanos y materiales coordinados para conseguir un fin previamente planteado. (Roig, 1998).

A su vez, en lo que concierne al ámbito organizacional Melinkoff (1900, citado por Ramos, 2011) aporta que “los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores” (p. 51).



Dicho de otra manera, un procedimiento, en lo que respecta al aspecto empresarial, puede conceptualizarse como un conjunto de sucesiones cronológicas de tareas solicitadas, que detallan la forma más eficiente de a seguir para realizar una actividad en particular.

Por lo que se refiere a la importancia de los procedimientos en una organización, se destaca que estos permiten una óptima realización de las funciones a cargo de cada empleado, obteniendo excelentes resultados.

Diseñar e innovar procesos de trabajo en una organización para cumplir todos los requerimientos, incorporar tecnología, nuevos conocimientos organizativos, excelencia del producto, la necesidad de agilidad, reducción de tiempo del ciclo de productividad, control de costos y otros factores de eficiencia y efectividad (Evans y Lindsay, 2014, p. 206)

Lo anteriormente expuesto supone que, los procedimientos al existir en toda la organización deben ser rigurosos hasta en los niveles más bajos por la necesidad de tener un control para detallar cada acción a realizar de los trabajos a desempeñar en la empresa; llegando así, a tener una mayor eficiencia al ordenarlos todos de igual manera.

Por lo que se refiere a las características de los procedimientos se enuncian las siguientes:

- Su aplicación depende de cada situación en específico.
- Son de gran utilidad en trabajos rutinarios.
- Pueden adaptarse a las exigencias del medio en el cual se requieran.
- No pueden ser clasificados como un sistema.
- No son identificados como un método de trabajo individual.



- No pueden ser considerados como una actividad en particular.

En síntesis, un procedimiento es una sucesión lógica de pasos u operaciones que conducen a la solución de un problema o la producción de un bien o servicio.

7.3.Manual de procedimientos:

Un manual de procedimientos puede considerarse como un instrumento de apoyo administrativo que agrupa procedimientos, describiendo en su secuencia lógica, las distintas actividades que componen a los procedimientos que integran al manual, señalando quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse dichas actividades.

Teniendo en cuenta lo que expone Benjamín Franklin (s.f.), citado por Macías (2018):

Un manual de procedimientos es un documento técnico en el que los procesos se ven redactados de forma secuencial y ordenada cronológicamente, esta descripción permite que los trabajadores puedan ejecutar sus actividades y funciones de rutina disminuyendo fallas en los procesos y aumentando la productividad de la organización (p. 26).

Los manuales de procedimientos, como instrumentos administrativos que apoyan el que hacer organizacional, están considerados como elementos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para facilitar la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas de una empresa. Por lo cual, los manuales de procedimientos permiten establecer mayor orden y control dentro de una empresa, debido a que estos establecen de forma escrita la estructura básica de cada



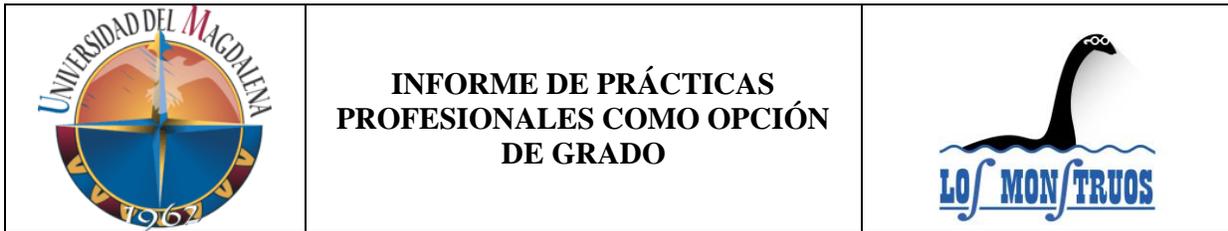
procedimiento desarrollado en la organización, sirviendo de guías para la buena ejecución de estos (Bermúdez, 2015, p. 37).

Por lo que se refiere a la utilidad de este tipo de manuales, algunas de las funciones básicas que cumple esta herramienta son:

- Definición y establecimiento de objetivos, guías, procedimientos y normas.
- Evaluación del sistema organizacional.
- Identificación de las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Aplicación de normas de protección y utilización de recursos.
- Creación de sistemas de información eficaces.

Acerca de los objetivos de los manuales de procedimientos, Franklin y Gómez (2002, p. 316) describen los mencionados a continuación:

- Recopilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma más sencillas las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Aumentar la eficiencia de los trabajadores, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.



- Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar la duplicidad de funciones.

Así mismo, entre las principales a obtener con la elaboración de un manual de procedimientos en una organización, de acuerdo con Ramos (2011, p. 38) se encuentran:

- Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrollan en una organización, elementos que, por otro lado, son difíciles de reunir.
- La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan sujetas a improvisaciones o criterios personales del funcionario a cargo en cada momento.
- Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las cuales surjan dudas con respecto a en qué áreas se debe actuar frente al nivel que alcance cual decisión en particular.
- Mantienen homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa.
- Sirven de apoyo para que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones requeridas para el logro de los objetivos y resultados claves organizacionales.
- Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas a sus subordinados.

Es conveniente que, los manuales de procedimientos sean elaborados con la participación de las unidades administrativas que tienen la responsabilidad de realizar las actividades. Por lo cual, se deben tener en cuenta las previsiones del caso para que los objetivos trazados para la elaboración del manual sean satisfactorios. De ahí que resulte importante



tener en cuenta las etapas enunciadas a continuación para un correcto diseño de manuales de procedimientos.

1. Planeación: Permitirá determinar el enfoque y detalles del manual a elaborar.
2. Recopilación de datos: Acumular información de las unidades administrativas que se han de investigar conjuntamente.
3. Investigación documental: Estudio de la información existentes en los archivos de la organización sobre elementos o procedimientos de esta.
4. Entrevista o encuestas a los empleados: Adquirir información de las explicaciones verbales de los empleados sobre las operaciones en las que estos intervienen.
5. Observación directa: Completar, confrontar y verificar los estudios que se hayan realizado conforme a la investigación documental.
6. Análisis de los datos: La información recopilada permitirá conocer las principales actividades que tienen un determinado puesto dentro de la organización, los grados de autoridad y responsabilidades.
7. Disposición del material: Elaborar el manual de procedimientos de acuerdo con las necesidades de la organización.
8. Distribución e implementación: La implementación del manual debe ser lo más eficientemente posible para corregir oportunamente los errores observados durante el proceso.
9. Revisión y modificación: Es necesario observar la dinámica de los manuales revisándolos y actualizándolos constantemente.



De manera que, se puede inferir que los manuales de procedimientos pueden servir de material de apoyo en una organización, dado que, en estos se definen y establecen las estructuras funcionales y orgánicas de manera cronológica, permitiendo una funcionalidad óptima en la compañía.

7.4. Diagrama de flujo:

Un diagrama de flujos, también conocido como diagrama de proceso o flujograma, es una herramienta que permite observar la sucesión de las operaciones llevadas a cabo para desarrollar un procedimiento.

Estos diagramas representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un proceso, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita... Para facilitar su comprensión, los diagramas deben presentar, en forma sencilla y accesible, una descripción clara de las operaciones. Para este efecto, es aconsejable el empleo preciso de símbolos, gráficos simplificados o ambos (Franklin, 2013, p. 259).

Los diagramas de flujo o de procesos facilitan la forma de identificar las funciones y actividades a realizar, ayudando al empleado a conocer de manera gráfica los pasos a seguir para el cumplimiento de las responsabilidades a su cargo en la empresa. De acuerdo con Orozco (2007), la importancia de esta herramienta radica en los siguientes pilares:



- **Planeación sistemática:** La elaboración de un flujograma exige un previo ordenamiento de la información disponible, así como su análisis sistemático y detallado.
- **Actualización de sistemas:** Los cambios realizados en los procedimientos son fácilmente representables a través de cambios incluidos en el diagrama de procesos.
- **Simplicidad en los sistemas:** La utilización de diagramas de flujo concede claridad en las operaciones desarrolladas, facilitando el análisis del flujo de trabajo y del desempeño de las unidades involucradas.
- **Ahorro de recursos:** El empleo del diagrama de flujo hace más asequible el análisis de los procedimientos en una empresa y apunta a la localización de puntos problemáticos.

En relación con las ventajas que se pueden lograr con la implementación de este tipo de herramientas, Manene (2013) descata las mencionadas a continuación:

- Ayudan a los empleados que trabajan en los diversos procesos de una organización a entenderlos, de tal forma que, puedan identificar deficiencias y plantear mejoras en estos.
- Identificación de cliente y proveedor interno dentro del proceso y su cadena de relaciones, lo que genera mejor comunicación entre las áreas de la empresa.
- Herramienta útil para la formación y entrenamiento del nuevo personal a incorporarse en la empresa.
- Todos los participantes de un proceso lo pueden entender de igual forma, lo que ocasiona mejores relaciones internas y procesos más económicos en tiempo y costo.



Así mismo, los diagramas de flujos juegan un papel importante en la toma de decisiones organizacionales, debido a que ayudan a percibir y analizar de forma detallada los procedimientos desarrollados en una organización. Lo cual permite determinar en que aspectos se puede mejorar la productividad, que mecanismos cambiar para obtener más eficiencia y eficacia en la búsqueda de la maximización de los recursos de la empresa.

Acercas de los pasos a seguir para la elaboración de un flujograma, Pacheco (2017) citado por González (2020, p. 21) expone los siguientes:

1. Determinar los principales componentes del proceso.
2. Ordenar las actividades.
3. Elegir los símbolos por utilizar para cada actividad de acuerdo con la simbología establecida.
4. Identificar la conexión entre las actividades.
5. Establecer el inicio y el final del procedimiento.
6. Revisar el diagrama de procesos.

Como se ha mencionado anteriormente, los diagramas de flujo se encuentran estructurados por una serie de figuras y formas, que tienen diferentes significados. Para los flujogramas a plantear en este proyecto, se tomó en cuenta la simbología de las normas ISO (International Organization for Standardization).

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Operación	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Operación e Inspección	Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	Inspección y Medición	Representa el hecho de verificar la naturaleza, cantidad y calidad de los insumos y productos.
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	Entrada de bienes	Indica productos o materiales que ingresan al proceso.
	Almacenamiento	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.

Figura 6. Simbología ISO para la elaboración de los diagramas de flujo (parte I).
Fuente: Guía para la elaboración de diagramas de flujo (2009, p. 10).

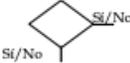
Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Demora	Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

Figura 7. Simbología ISO para la elaboración de los diagramas de flujo (parte II).
Fuente: Guía para la elaboración de diagramas de flujo (2009, p. 11).

A continuación se muestra la utilización de esta simbología en la representación de un proceso a través del diagrama de flujo.

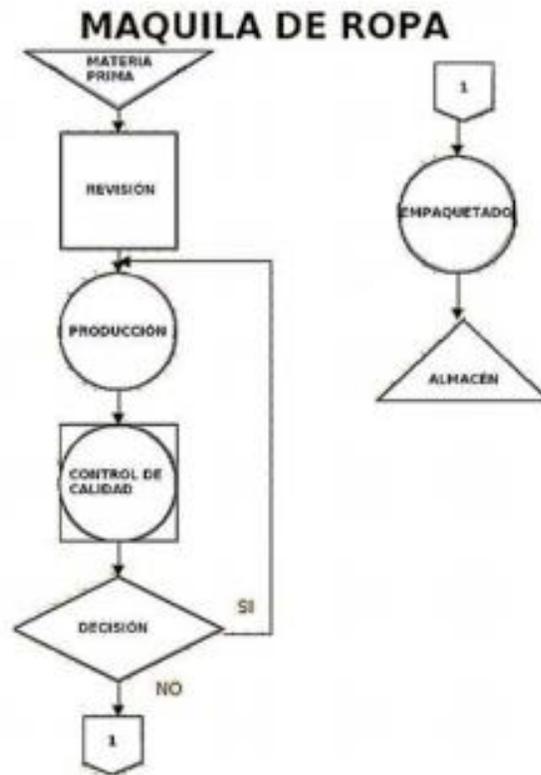


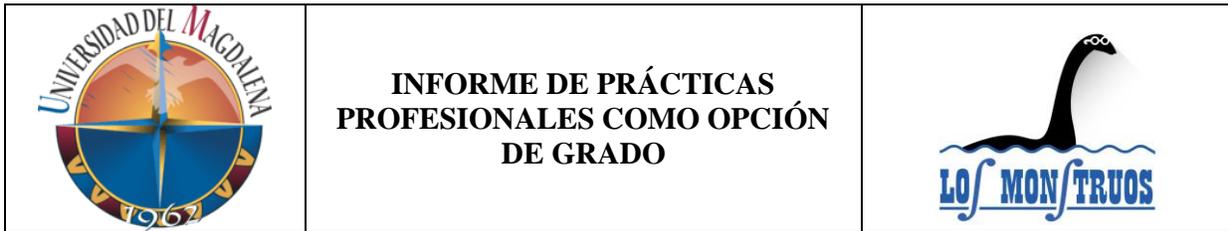
Figura 8. Ejemplo de diagrama de flujo con la simbología de la norma ISO.

Fuente: Guía para la elaboración de diagramas de flujo (2009, p. 17).

7.5.Hexámetro Quintiliano (5W 1H):

De acuerdo con Gildardo Campero, citado por Bermúdez (2015) el Hexámetro Quintiliano se define como “una técnica de análisis que se basa en que, sea cual fuere la índole del problema de investigación, se debería realizar de manera sistemática, y siempre en el mismo orden” (p. 61).

Esta herramienta puede ser implementada por cualquier trabajador de una organización que requiera analizar una situación en específico de esta. Para ello, debe emplear las siguientes preguntas en sus técnicas de recolección de la información necesaria para dar respuesta al



problema presentado; orientadas a dar un examen crítico de los hechos de acuerdo con su propósito, lugar, sucesión, persona y medios.

- ¿Qué?
- ¿Por qué?
- ¿Dónde?
- ¿Quién?
- ¿Cómo?

Con la implementación de la técnica mencionada se puede contar con alternativas de solución a condiciones particulares acontecidas. Para comprender mejor, Rojas (2011, p. 55) destaca entre opciones de solución las descritas a continuación:

- Crear un nuevo sistema de organización o establecer nuevos procedimientos para realizar un nuevo plan.
- Desarrollar nuevos procedimientos u organizaciones necesarios para completar un sistema ya existente.
- Mejorar o perfeccionar una organización o un procedimiento ya existente.

8. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

8.1.Etapa I:

8.1.1. Observación y análisis de la situación actual de la organización con respecto a los procedimientos desarrollados en esta:

Para esta investigación, de tipo descriptivo con enfoque cualitativo, resulta relevante utilizar la observación directa como técnica e instrumento para la



obtención de información, la cual permitió un acercamiento y visualización de los procedimientos ejecutados por cargo en cada área de la empresa.

Durante el desarrollo de esta actividad se logró dar respuesta a planteamientos como el inicio, finalización e involucrados de los procedimientos realizados en cada departamento de la organización, analizar de forma sistemática las tareas observadas, anotar aspectos relevantes de cada procedimiento para verificar o comparar con los datos recopilados a través de las entrevistas.

8.1.2. *Diagnóstico del problema, causas y efectos con respecto a los procedimientos desarrollados en la compañía:*

Para dar solución al desarrollo de esta actividad, se realizó un análisis de los procedimientos ejecutados en la empresa LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S., identificando la falta de un documento que registre estos de forma detallada para facilitar el trabajo de cada empleado y/o evitar errores humanos por el desconocimiento u olvido de actividades a realizar.

De acuerdo con lo mencionado, se determina que la organización no cuenta con procedimientos formalizados, si no, mas bien, los mismos son realizados atendiendo a necesidades planteadas en el día a día sin tener en cuenta un control de verificación o comparación con los anteriormente ejecutados.

De ahí que, resulte significativo para los empleados, la elaboración de un documento que soporte, por área y cargo, los procedimientos llevados a cabo en la compañía; agregando indicadores para el control y verificación de estos.



Como resultado de lo expuesto, se presenta anexo (*ver anexo n° 1*) el árbol de problemas para el análisis de causas y efectos del problema central planteado, para facilitar el estudio y enfoque de este.

8.2.Etapa II:

8.2.1. *Identificación de los datos que se requieren para la realización del manual de procedimientos descriptivo:*

Para determinar las actividades e involucrados en cada uno de los procedimientos ejecutados en la organización se hace necesario concretar con la mayor precisión posible los aspectos descritos a continuación.

- *Delimitación del procedimiento:* Dar respuesta a los interrogantes ¿Cuál procedimiento será objeto de análisis?, ¿Dónde inicia? ¿Dónde termina?
- *Recolección de la información:* Conseguir documentos y datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procedimientos tal y como operan en la organización en la actualidad, y si se requiere, plantear los ajustes que se consideren pertinentes.
- *Análisis de información y diseño del procedimiento:* Estudiar los elementos de información o grupos de datos obtenidos durante el levantamiento de la información para lograr un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual.
- *Análisis del procedimiento:* Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, y se considera que es necesario mejorar o rediseñar



un procedimiento, se deberán utilizar herramientas de análisis para la descripción detallada de cada procedimiento.

8.2.2. *Diseño y aplicación de herramientas para el levantamiento de la información de los procedimientos llevados a cabo en cada área de la empresa:*

Para el desarrollo de esta actividad se decidió emplear la entrevista como técnica e instrumento para la recolección de información, por lo cual, se procedió al planteamiento de interrogante sobre el desarrollo de sus procedimientos a cada uno de los empleados de la organización. La implementación de esta técnica permitió adquirir información mas detallada de las actividades realizadas en cada cargo.

El principal objetivo de la entrevista consistió en dar respuesta a los interrogantes descritos a continuación para cada uno de los procedimientos que desarrollase cada trabajador en el ejercicio de su labor.

- *¿Qué trabajo se hace?:* El empleado detalla el conjunto de actividades que realizan en su cargo y los resultados obtenidos durante la realización de estas.
- *¿Quién lo hace?:* El empleado explica las áreas y/o cargos involucrados en cada procedimiento descrito.
- *¿Cómo se hace?:* El empleado entrevistado describe la secuencia a seguir en las actividades que realiza para el logro de la ejecución de un procedimiento.
- *¿Cuándo se hace?:* El empleado menciona la periodicidad con la que se realiza el trabajo y el tiempo requerido para la realización de cada actividad.



- *¿Dónde se hace?:* El empleado menciona la ubicación geográfica para la ejecución de cada actividad a realizar para la consecución exitosa de cada procedimiento.
- *¿Por qué se hace?:* Con este planteamiento, el empleado explica la justificación de la realización de cada procedimiento a su cargo.

8.2.3. Revisión crítica de la información recogida:

Con la información obtenida durante el desarrollo de las actividades anteriores, se procede al análisis correspondiente para identificar mejoras o correcciones posibles a plantear en cada procedimiento descrito por los empleados, los cuales serán plasmados, posteriormente, en el formato de caracterización de procedimientos, de elaboración propia, con su respectivo diagrama de flujo.

Como estrategia de análisis de la información se emplearon los siguientes ítems:

- *Cambio:* Revisión de posibles cambios en el orden, lugar o empleado encargado del procedimiento analizado.
- *Combinación:* Revisión de procedimientos y/o actividades posibles a combinar para la simplificación de tiempo o recurso empleado para la realización de estos.
- *Eliminación:* Descartar posibles actividades no necesarias para la consecución de un procedimiento.
- *Permanencia:* Conservar las actividades y/o procedimientos indispensables para el logro de la labor de cada empleado en la organización.



- *Mejora:* Rediseñar el procedimiento agregando mas actividades a este o planteando posibles correcciones al instrumento o equipo empleado para su ejecución.

A partir de las actividades realizadas, es posible la elaboración de la propuesta del manual descriptivo de los procedimientos ejecutados en la empresa LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S.

8.3.Etapa III:

8.3.1. Registro de la información obtenida en un formato de caracterización de procedimientos para la elaboración de diagramas de flujo:

Tras los resultados conseguidos durante la ejecución de las etapas anteriores, se procede con la elaboración de la propuesta del manual de procedimientos descriptivos para las áreas de la empresa LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S., teniendo en cuenta para su realización las normas y políticas empresariales de la organización.

El propósito de este documento es otorgar una herramienta de trabajo en la organización para el desarrollo exitoso de las labores a cargo de cada empleado, el cual permita conocer información de forma ordenada y precisa para la ejecución de las actividades fijadas para cada área.

Para la elaboración del manual, la información obtenida esta apoyada en las fuentes de información descritas en las etapas anteriores, sirviendo de ayuda para el análisis y creación de los procedimientos descritos posteriormente.



A continuación se presenta la categorización de procedimientos llevados a cabo de acuerdo con el cargo desempeñado en la empresa para cada departamento de esta, la cual consiste en un formato de caracterización de cada procedimiento realizado con los datos requeridos como indicadores para su medición y control; acompañado cada uno por su respectiva flujogramación siguiendo la simbología de la norma ISO, sirviendo para la consulta rápida y concisa del contenido del procedimiento y las actividades que se requieren para su desarrollo.

- *Gerencia:*
 - Gerente:

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR EN EL ÁREA							
Departamento	Gerencia						
Cargo	Gerente						
Objetivo (s) del cargo	Planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y conducir el trabajo de la empresa.						
Nº de procedimiento	Procedimiento	Nº de actividad	Descripción de actividad	Tipo de actividad	Lugar	Tiempo (minutos)	Frecuencia
1	Gestión y control de asuntos empresariales	1	Recibir información de cargo o área involucrada del asunto o problemática presentada.	Operación	Oficina	60	Diaria
		2	Solicitar reunión para gestionar el asunto o problemática presentada con el encargado del cargo o área involucrada.	Operación	Oficina	15	Diaria
		3	Analizar y definir mecanismo (s) de solución o gestión del asunto presentado.	Operación	Oficina	60	Diaria
		4	Plantear secuencia de actividades a seguir para la gestión del asunto o problemática presentada.	Operación	Oficina	60	Diaria
		5	Asignar responsabilidades y actividades a ejecutar para cada empleado involucrado en el asunto o problemática presentada.	Operación	Oficina	30	Diaria



**INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO**



		6	Recibir información o documentación de resultados sobre las actividades asignadas por parte de cada empleado para la solución de la problemática presentada.	Espera	Oficina	240	Diaria
		7	Solicitar reunión de seguimiento de gestión del asunto o problemática presentada con los involucrados.	Operación	Oficina	15	Diaria
		8	Verificar los resultados obtenidos a partir de las actividades realizadas para la solución de la problemática acontecida.	Inspección	Oficina	60	Diaria
		9	Presentar retroalimentación, recomendaciones y/o sugerencias del asunto o problemática presentada	Operación	Oficina	30	Diaria
		10	Archivar la documentación generada a partir de la solución a la problemática presentada en la base de datos del departamento.	Almacenamiento	Oficina	5	Diaria
2	Creación de nuevos productos y/o servicios	1	Identificar la necesidad presentada en los clientes, consumidores y/o mercado objetivo.	Operación	Oficina	240	Diaria
		2	Generar ideas para dar respuesta a la necesidad presentada.	Operación	Oficina	240	Diaria
		3	Solicitar reunión con encargado (a) del área de operaciones para presentación de ideas.	Operación	Oficina	15	Diaria
		4	Evaluar en coordinación con encargado (a) del departamento de operaciones las ideas, estableciendo pros y contras de cada una.	Operación	Oficina	120	Ocasional
		5	Seleccionar en coordinación con encargado (a) del departamento de operaciones la idea que permita dar respuesta a la necesidad observada.	Operación	Oficina	60	Ocasional
		6	Socializar la idea generada con los demás empleados de la organización para su evaluación y validación.	Operación	Oficina	60	Ocasional
		7	Si se requiere, realizar ajustes o correcciones a la idea generada.	Operación	Oficina	60	Ocasional



INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



		8	Desarrollar el prototipo del producto o servicio.	Operación	Oficina	240	Ocasional
		9	Solicitar reunión con encargado (a) del área de comunicaciones y marketing para coordinar la validación del producto o servicio en el mercado.	Operación	Oficina	15	Ocasional
3	Contratación de personal de planta administrativa	1	Identificar la vacante requerida en la organización.	Operación	Oficina	120	Ocasional
		2	Realizar el documento de perfil y requerimientos de la vacante solicitada.	Operación	Oficina	120	Ocasional
		3	Publicar la convocatoria de forma interna y externa a la organización.	Operación	Oficina	60	Ocasional
		4	Recibir el (los) curriculum vitae del personal interesado en aplicar a la convocatoria presentada.	Espera	Oficina	4320	Ocasional
		5	Revisar el (los) curriculum vitae recibidos del personal interesado en aplicar a la convocatoria presentada.	Inspección	Oficina	180	Ocasional
		6	Seleccionar el (los) curriculum vitae recibidos del personal interesado en aplicar a la convocatoria presentada, que cumplen con requisitos para proceder a entrevista.	Operación	Oficina	60	Ocasional
		7	Citar a entrevistas a personas que cumplen con el perfil requerido para la vacante.	Operación	Oficina	60	Ocasional
		8	Realizar entrevistas a candidatos citados que cumplen con el perfil requerido para la vacante.	Operación	Oficina	240	Ocasional
		6	Seleccionar candidatos que cumplen con el perfil requerido para la vacante a partir de la entrevista realizada.	Operación	Oficina	60	Ocasional
		7	Solicitar a asistente administrativo proceder con la gestión de citas psicológicas para los candidatos seleccionados a partir de la entrevista.	Operación	Oficina	60	Ocasional
		8	Recibir información relevante obtenida de los candidatos a partir de las citas y pruebas psicológicas aplicadas.	Espera	Oficina	4320	Ocasional

	INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO	
---	--	---

		9 Seleccionar candidato a ocupar la vacante solicitada en la organización.	Operación	Oficina	60	Ocasional
		10 Dar aviso al candidato seleccionado para ocupar la vacante requerida.	Operación	Oficina	30	Ocasional
		11 Solicitar documentos necesarios para la elaboración del contrato laboral.	Operación	Oficina	240	Ocasional
		12 Gestionar trámites requeridos para el logro del proceso de contratación (afiliaciones a seguridad social, firma del contrato).	Operación	Oficina	2880	Ocasional
		13 Realizar proceso de inducción y capacitación con el área involucrada en la vacante al empleado a ocupar el cargo.	Operación	Oficina	3600	Ocasional
		14 Realizar seguimiento de desempeño laboral del empleado contratado.	Operación	Oficina	240	Ocasional

Tabla 1. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de gerente.

Fuente: Elaboración propia (2021).

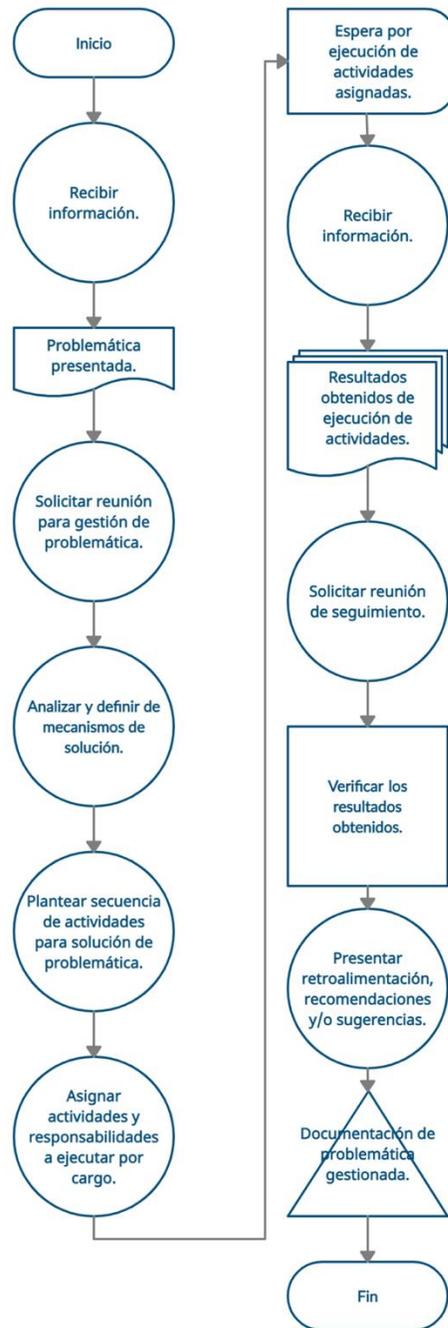


Figura 9. Diagrama de flujo de procedimiento de gestión y control de asuntos empresariales.

Fuente: Elaboración propia (2021).

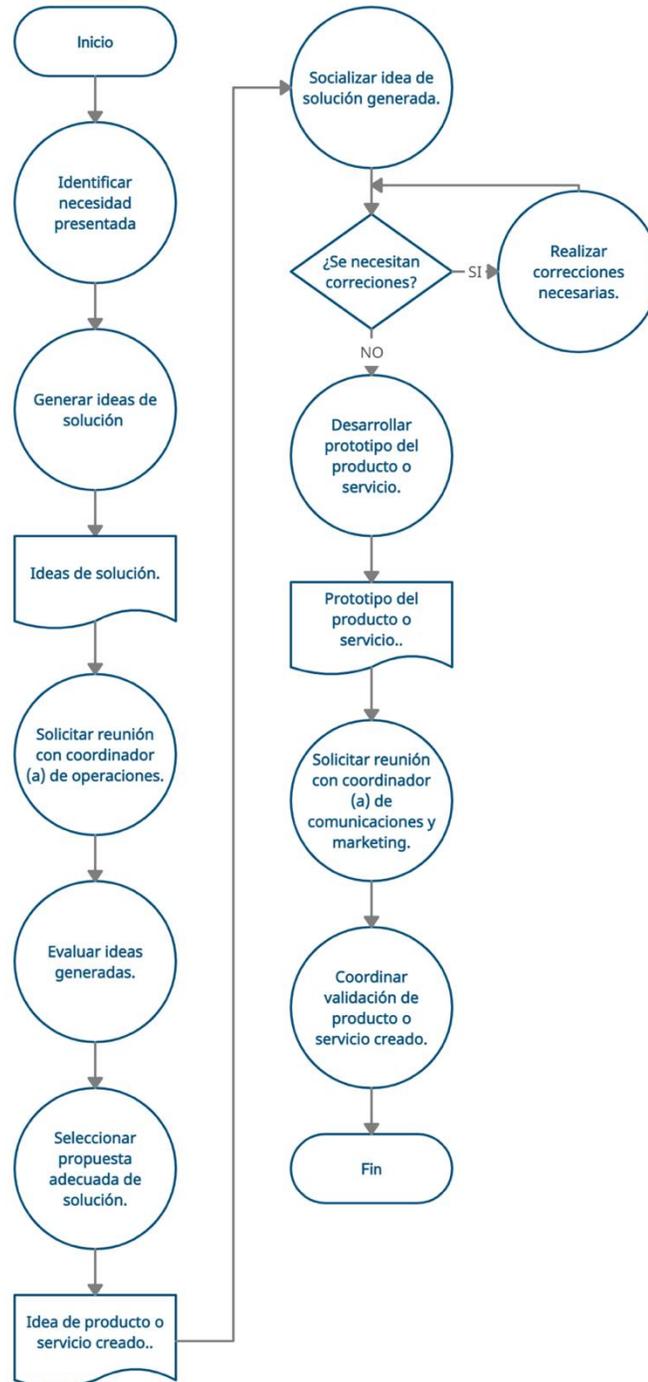


Figura 10. Diagrama de flujo de procedimiento de creación de nuevos productos y/o servicios.

Fuente: Elaboración propia (2021).

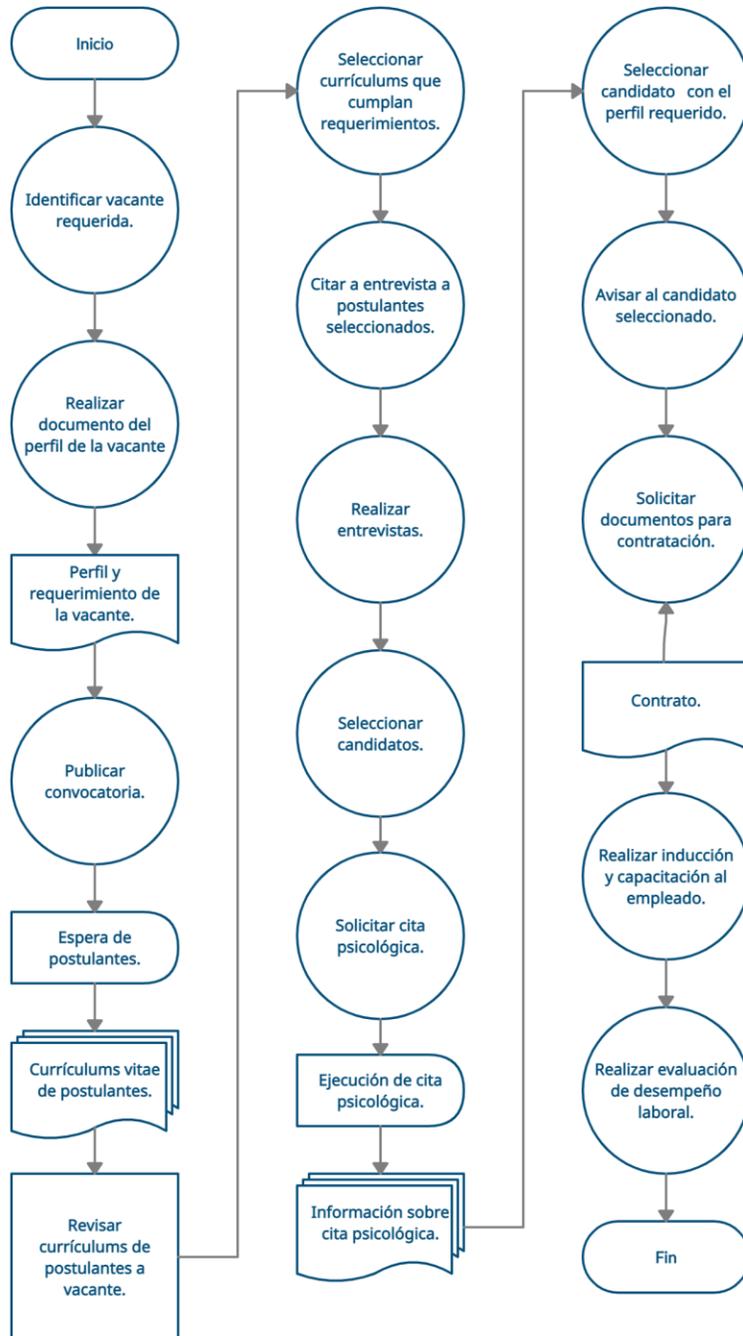


Figura 11. Diagrama de flujo de procedimiento de contratación de personal de planta administrativa.

Fuente: Elaboración propia (2021).

	INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO	
---	--	---

- Operaciones:
 - Coordinador (a) de operaciones:

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR EN EL ÁREA							
Departamento	Operaciones						
Cargo	Coordinador (a) de operaciones						
Objetivo (s) del cargo	Coordinar y controlar el desempeño de los tutores para contribuir a elevar la eficiencia y eficacia de los procesos educativos a cargo de la organización, proporcionando una atención personalizada que fortalezca la productividad, la mejora continua y optimización en la empresa.						
Nº de procedimiento	Procedimiento	Nº de actividad	Descripción de actividad	Tipo de actividad	Lugar	Tiempo (minutos)	Frecuencia
1	Gestión de reuniones de seguimiento de los procesos educativos ejecutados desde la organización	1	Identificar la metodología empleada para la ejecución de los procesos educativos gestionados desde la empresa por parte los departamentos o cargos involucrados.	Operación	Oficina	240	Mensual
		2	Determinar correcciones y/o recomendaciones a indicar a involucrados en los procesos educativos ejecutados por la empresa.	Operación	Oficina	120	Mensual
		3	Solicitar reunión para seguimiento de los procesos educativos a los involucrados en esta.	Operación	Oficina	60	Mensual
		4	Elaborar programación de temas a tratar en la reunión de seguimiento.	Operación	Oficina	60	Mensual
		5	Verificar asistencia a reunión establecida de empleados involucrados en el proceso de seguimiento a tratar.	Inspección	Oficina	15	Mensual
		6	Realizar la reunión acordada indicando cada tema abordar en esta, teniendo en cuenta recomendaciones o corrección a dar a cada empleado involucrado.	Operación	Oficina	90	Mensual
		7	Recibir retroalimentación de asistentes a la reunión para la mejora y optimización del proceso educativo tratado en esta.	Espera	Oficina	30	Mensual
		8	Establecer mejoras sugeridas.	Operación	Oficina	180	Mensual



INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



2	Alimentación y análisis de documento de medición de indicadores y métricas evaluadas en la organización	1	Revisar documento de verificación de tutorías dadas en la organización.	Inspección	Oficina	60	Semanal
		2	Registrar información pertinente de las tutorías dadas a documento elaborado para la medición de indicadores de la organización.	Operación	Oficina	240	Semanal
		3	Verificar los resultados arrojados por el documento de los indicadores y métricas para evaluar el crecimiento de la empresa.	Inspección	Oficina	60	Semanal
		4	Analizar los resultados arrojados por el documento de los indicadores y métricas para evaluar el crecimiento de la empresa.	Operación	Oficina	60	Semanal
		5	Si se requiere, plantear correcciones o recomendaciones para la mejora de los valores obtenidos.	Operación	Oficina	60	Semanal
		6	Dar aviso de resultados obtenidos al encargado (a) del departamento de gerencia.	Operación	Oficina	30	Semanal
3	Elaboración y presentación de informes de rendimiento de consumidores o procesos educativos gestionados desde la empresa	1	Elaborar documento con datos básicos y relevantes del proceso educativo a detallar.	Operación	Oficina	30	Semanal
		2	Revisar en el documento de métricas, los indicadores evaluados para el proceso educativo a tratar en el informe.	Inspección	Oficina	15	Semanal
		3	Realizar gráficas de los datos obtenidos de los indicadores evaluados para el proceso educativo a tratar en el informe.	Operación	Oficina	60	Semanal
		4	Analizar e interpretar de resultados obtenidos en los indicadores evaluados para el proceso educativo tratado en el informe.	Operación	Oficina	240	Semanal
		5	Enviar informe elaborado para su verificación a departamento de gerencia.	Transporte	Oficina	5	Semanal



INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



		6	Si se requiere, realizar correcciones planteadas por el (la) gerente al informe elaborado.	Operación	Oficina	60	Semanal
		7	Enviar informe elaborado para su aprobación a departamento de gerencia.	Transporte	Oficina	5	Semanal
		8	Enviar informe elaborado para su consolidación a departamento de comunicaciones y marketing.	Transporte	Oficina	5	Semanal
4	Seguimiento de procesos educativos de consumidores de la organización	1	Recibir información por parte del asistente administrativo sobre los consumidores ingresados o activos en la empresa.	Operación	Oficina	30	Diaria
		2	Crear carpeta de seguimiento educativo para los consumidores nuevos de la empresa.	Operación	Oficina	10	Diaria
		3	Compartir carpeta de seguimiento educativo a consumidor, acudiente (si es menor de edad) y tutor (a) asignado.	Operación	Oficina	10	Diaria
		4	Verificar, luego de cada sesión académica dada, la información registrada del proceso educativo del consumidor, en la carpeta del estudiante, por parte del tutor (a) encargado.	Inspección	Oficina	15	Diaria
		5	Registrar las horas de sesiones académicas dadas por cada tutor (a) en el documento de verificación de tutorías, teniendo en cuenta la información requerida.	Operación	Oficina	30	Diaria
5	Contratación de personal de tutorías	1	Identificar la vacante requerida en la organización.	Operación	Oficina	120	Ocasional
		2	Realizar el documento de perfil y requerimientos de la vacante solicitada.	Operación	Oficina	120	Ocasional
		3	Publicar la convocatoria de forma externa a la organización.	Operación	Oficina	60	Ocasional
		4	Recibir el (los) curriculum vitae del personal interesado en aplicar a la convocatoria presentada.	Espera	Oficina	4320	Ocasional



**INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO**



5	Revisar el (los) curriculum vitae recibidos del personal interesado en aplicar a la convocatoria presentada.	Inspección	Oficina	180	Ocasional
6	Seleccionar el (los) curriculum vitae recibidos del personal interesado en aplicar a la convocatoria presentada, que cumplen con requisitos para proceder a entrevista.	Operación	Oficina	60	Ocasional
7	Citar a entrevistas a personas que cumplen con el perfil requerido para la vacante.	Operación	Oficina	60	Ocasional
8	Realizar entrevistas y evaluación de conocimientos a candidatos citados que cumplen con el perfil requerido para la vacante.	Operación	Oficina	240	Ocasional
6	Seleccionar candidatos que cumplen con el perfil requerido para la vacante a partir de la entrevista y evaluación de conocimientos realizada.	Operación	Oficina	60	Ocasional
7	Solicitar a asistente administrativo proceder con la gestión de citas psicológicas para los candidatos seleccionados a partir de la entrevista.	Operación	Oficina	60	Ocasional
8	Recibir de información relevante obtenida de los candidatos a partir de las citas y pruebas psicológicas aplicadas.	Espera	Oficina	4320	Ocasional
9	Seleccionar candidato a ocupar la vacante solicitada en la organización.	Operación	Oficina	60	Ocasional
10	Dar aviso al candidato seleccionado para ocupar la vacante requerida.	Operación	Oficina	30	Ocasional
11	Realizar proceso de inducción y capacitación al empleado a ocupar el cargo.	Operación	Oficina	3600	Ocasional
12	Realizar seguimiento de desempeño laboral del empleado contratado.	Operación	Oficina	240	Ocasional

Tabla 2. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de coordinador (a) de operaciones.

Fuente: Elaboración propia (2021).



INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO

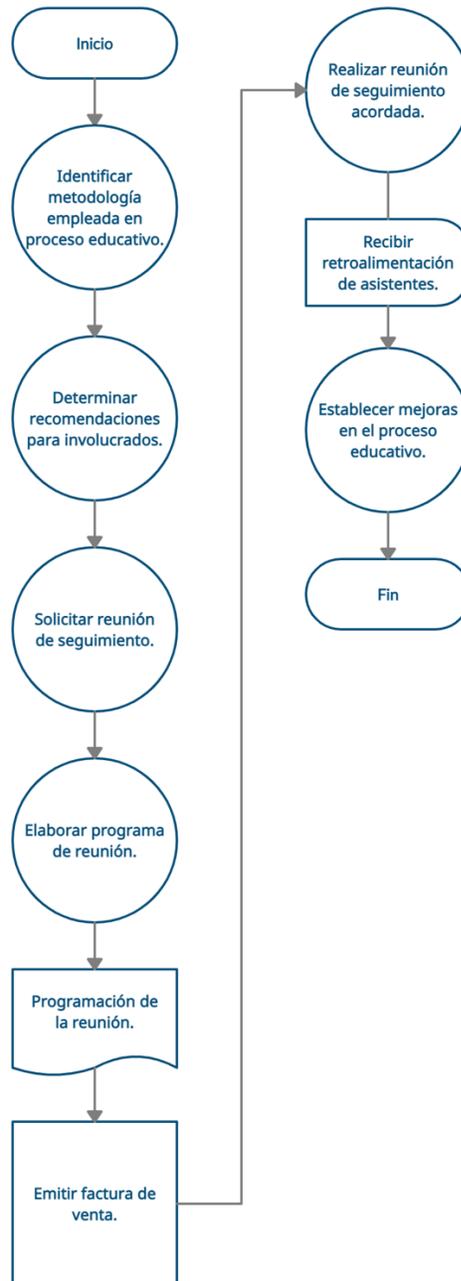


Figura 12. Diagrama de flujo de procedimiento de gestión de reuniones de seguimiento de los procesos educativos ejecutados desde la organización.

Fuente: Elaboración propia (2021).

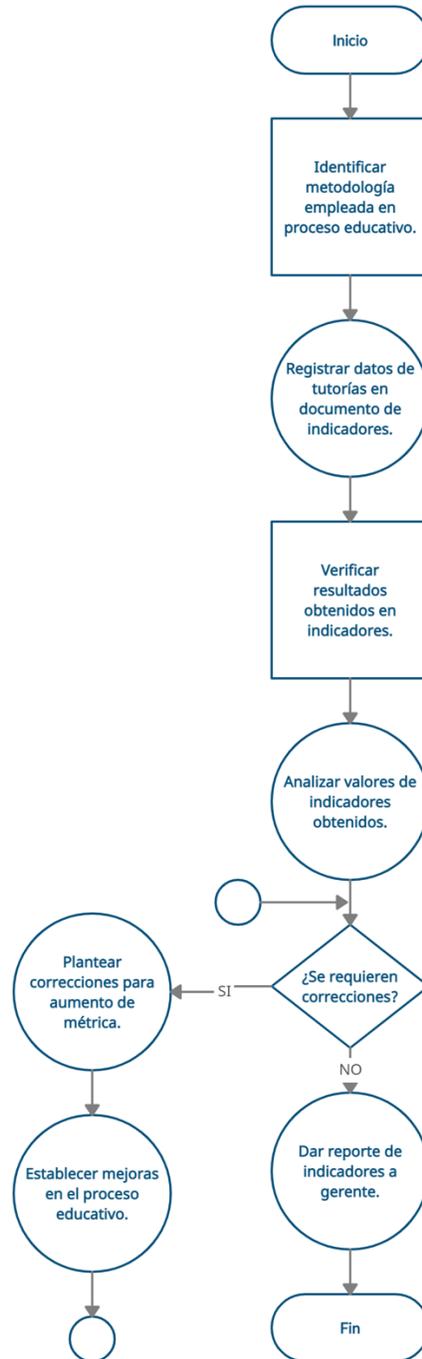


Figura 13. Diagrama de flujo de procedimiento de alimentación y análisis de documento de medición de indicadores y métricas evaluadas en la organización.

Fuente: Elaboración propia (2021).

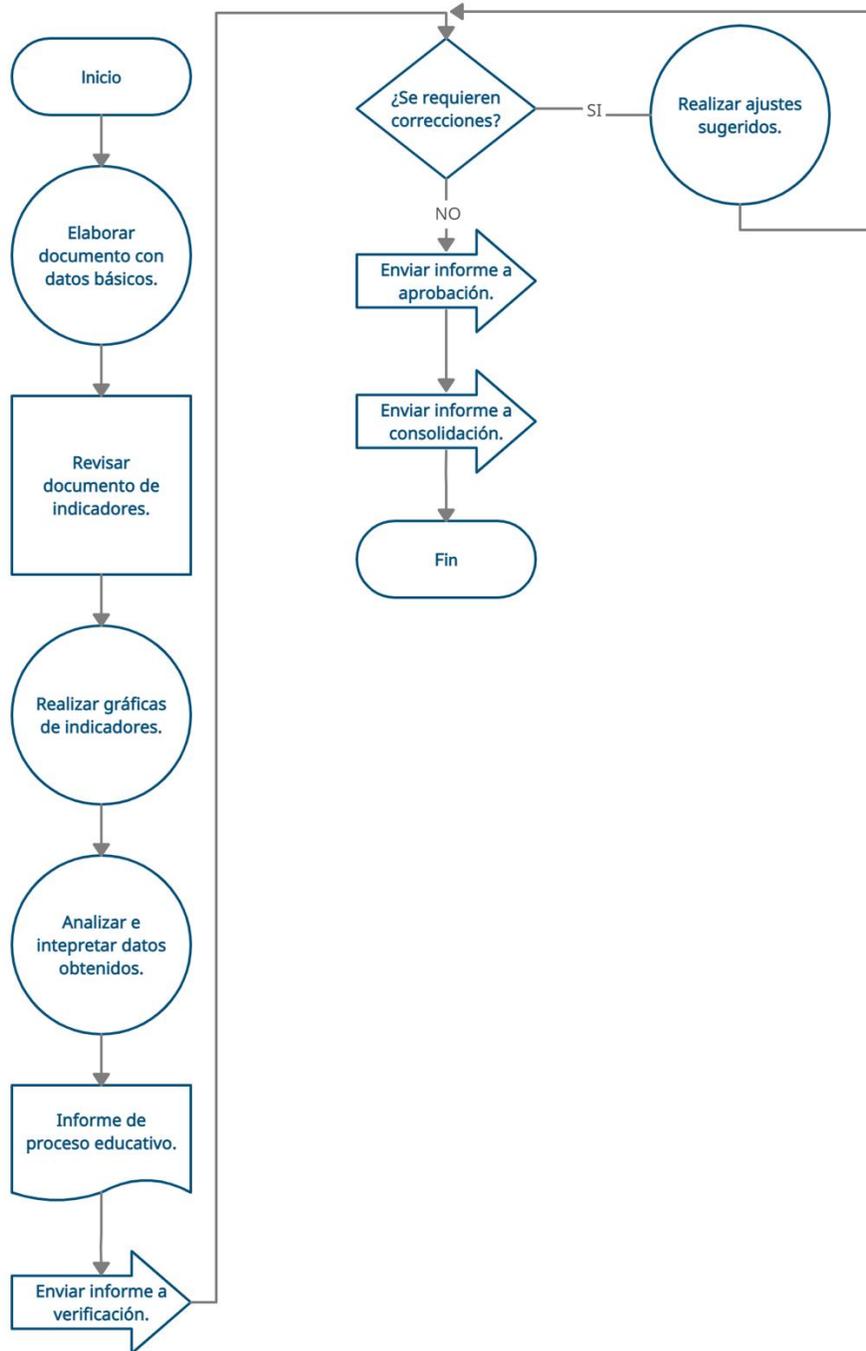


Figura 14. Diagrama de flujo de procedimiento de elaboración y presentación de informes de rendimiento de consumidores o procesos educativos gestionados desde la empresa.

Fuente: Elaboración propia (2021).



INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



Figura 15. Diagrama de flujo de procedimiento de seguimiento de procesos educativos de consumidores de la organización.

Fuente: Elaboración propia (2021).

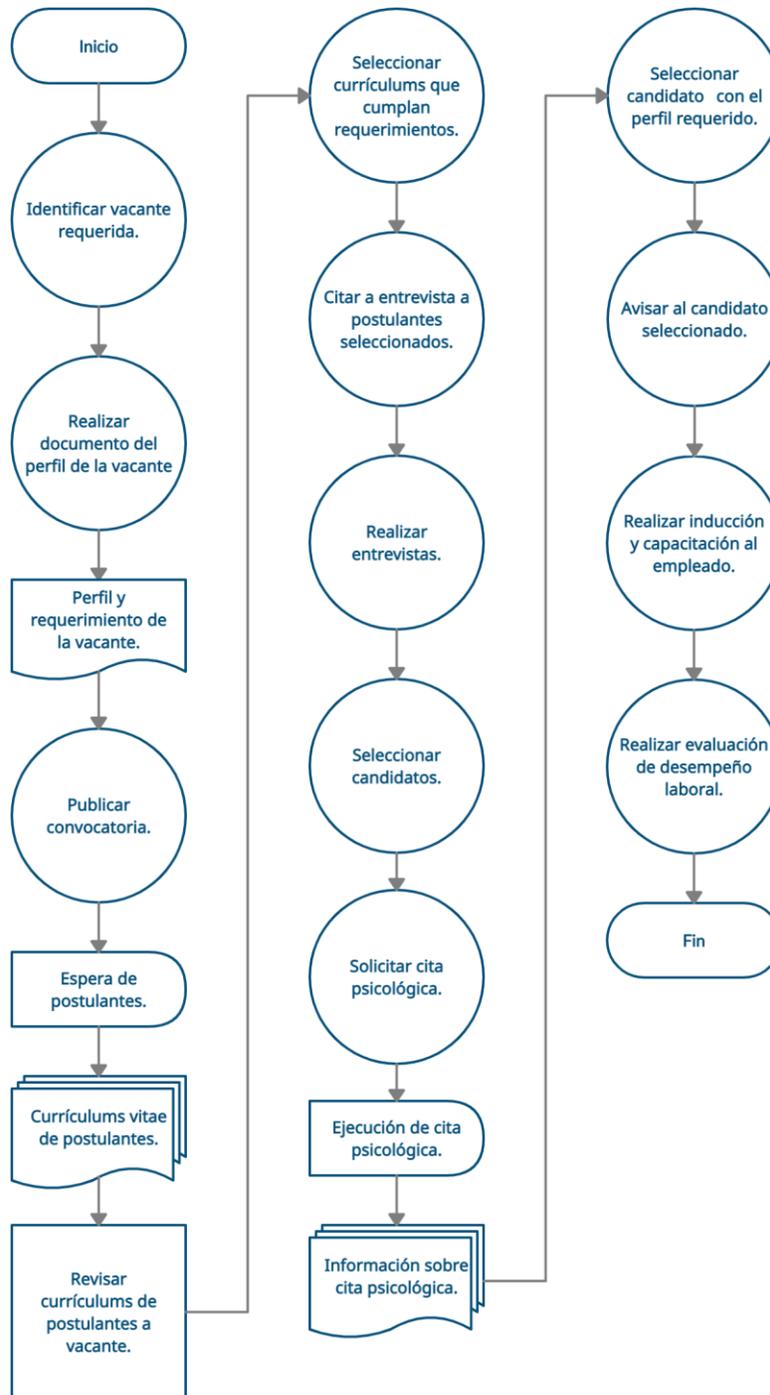


Figura 16. Diagrama de flujo de procedimiento de contratación de personal de tutorías.
Fuente: Elaboración propia (2021).

	INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO	
---	--	---

○ Tutor (a):

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR EN EL ÁREA							
Departamento	Operaciones						
Cargo	Tutor (a)						
Objetivo (s) del cargo	Ofrecer apoyo y asesoramiento en el proceso de aprendizaje de los consumidores de la organización.						
Nº de procedimiento	Procedimiento	Nº de actividad	Descripción de actividad	Tipo de actividad	Lugar	Tiempo (minutos)	Frecuencia
1	Ofrecimiento de tutorías presenciales a consumidores	1	Recibir solicitud por parte del (la) asistente administrativo para dar la tutoría presencial.	Operación	Oficina/Domicilio	5	Diaria
		2	Recibir información y documentación sobre la temática a dar en la tutoría presencial.	Operación	Oficina/Domicilio	5	Diaria
		3	Recibir información sobre fecha , hora y lugar de la tutoría presencial solicitada.	Operación	Oficina/Domicilio	5	Diaria
		4	Aceptar los requerimientos para la tutoría presencial.	Operación	Oficina/Domicilio	5	Diaria
		5	Llegar al sitio y hora acordada para la ejecución de la tutoría.	Transporte	Oficina/Domicilio	60	Diaria
		6	Recibir o presentarse al consumidor del servicio.	Operación	Oficina/Domicilio	5	Diaria
		7	Establecer la relación empática para crear un ambiente de confianza que favorezca la sesión académica.	Operación	Oficina/Domicilio	5	Diaria
		8	Determinar un diagnóstico en el estudiante atendido sobre los conocimientos con los que cuenta sobre la temática a abordar en la sesión.	Operación	Oficina/Domicilio	10	Diaria



**INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO**



		9	Explicar la temática acordada a presentar en la tutoría.	Operación	Oficina/Domicilio	75	Diaria
		10	Evaluar los conocimientos y avances del estudiante atendido con respecto a la temática presentada.	Operación	Oficina/Domicilio	25	Diaria
		11	Realizar retroalimentación o recomendaciones al estudiante sobre su dominio de la temática explicada.	Operación	Oficina/Domicilio	10	Diaria
		12	Ingresar la información pertinente utilizada en la sesión académica (material de estudio, quiz, compromiso, documento de evaluación) en la carpeta asignada para el estudiante.	Almacenamiento	Oficina/Domicilio	15	Diaria
		13	Dar informe de seguimiento a coordinador del área sobre aspectos relevantes del consumidor atendido.	Operación	Oficina	10	Diaria
2	Ofrecimiento de tutorías virtuales a consumidores	1	Recibir solicitud por parte del (la) asistente administrativo para dar la tutoría virtual.	Operación	Oficina	5	Diaria
		2	Recibir información y documentación sobre la temática a dar en la tutoría virtual.	Operación	Oficina	5	Diaria
		3	Recibir información sobre fecha , hora de la tutoria virtual solicitada.	Operación	Oficina	5	Diaria
		4	Aceptar los requerimientos para la tutoría virtual.	Operación	Oficina	5	Diaria



**INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO**



5	Llegar a la sede principal de la organización 15 minutos antes de la hora acordada para el inicio de la tutoría.	Transporte	Oficina	60	Diaria
6	Preparar los recursos virtuales para dar la tutoría.	Operación	Oficina	15	Diaria
7	Presentarse al consumidor del servicio.	Operación	Oficina	5	Diaria
8	Establecer la relación empática para crear un ambiente de confianza que favorezca la sesión académica.	Operación	Oficina	5	Diaria
9	Determinar un diagnóstico en el estudiante atendido sobre los conocimientos con los que cuenta sobre la temática a abordar en la sesión.	Operación	Oficina	10	Diaria
10	Explicar la temática acordada a presentar en la tutoría.	Operación	Oficina	75	Diaria
11	Evaluar los conocimientos y avances del estudiante atendido con respecto a la temática presentada.	Operación	Oficina	25	Diaria
12	Realizar retroalimentación o recomendaciones al estudiante sobre su dominio de la temática explicada.	Operación	Oficina	10	Diaria



		13	Ingresar la información pertinente utilizada en la sesión académica (material de estudio, quiz, compromiso, documento de evaluación) en la carpeta asignada para el estudiante.	Almacenamiento	Oficina	15	Diaria
		14	Guardar las herramientas utilizadas para dar la sesión académica..	Almacenamiento	Oficina	10	Diaria
		15	Dar informe de seguimiento a coordinador del área sobre aspectos relevantes del consumidor atendido.	Operación	Oficina	10	Diaria

Tabla 3. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de tutor (a).

Fuente: Elaboración propia (2021).



INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO

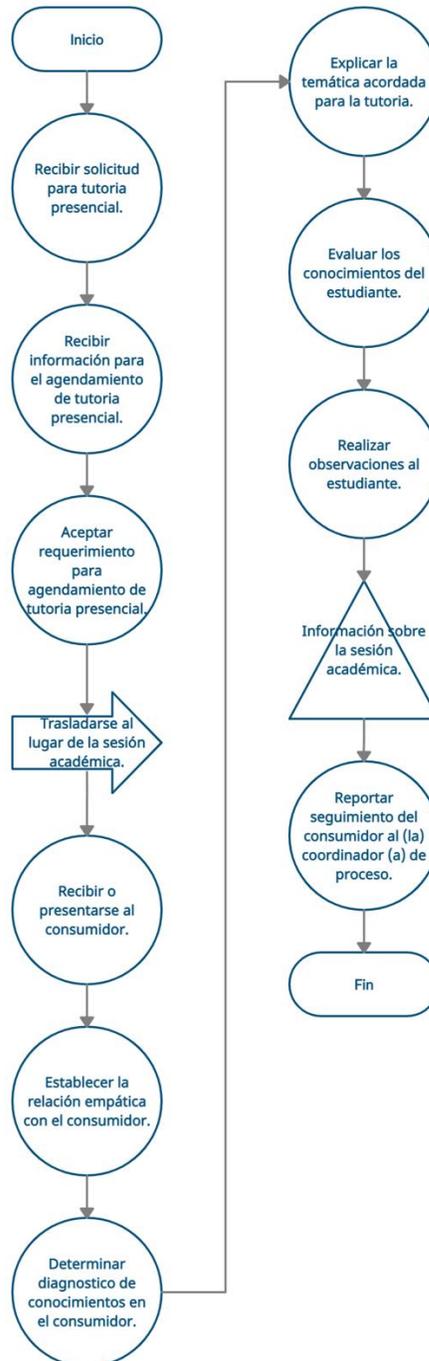


Figura 17. Diagrama de flujo de procedimiento de ofrecimiento de tutorías presenciales a consumidores.

Fuente: Elaboración propia (2021).



INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO

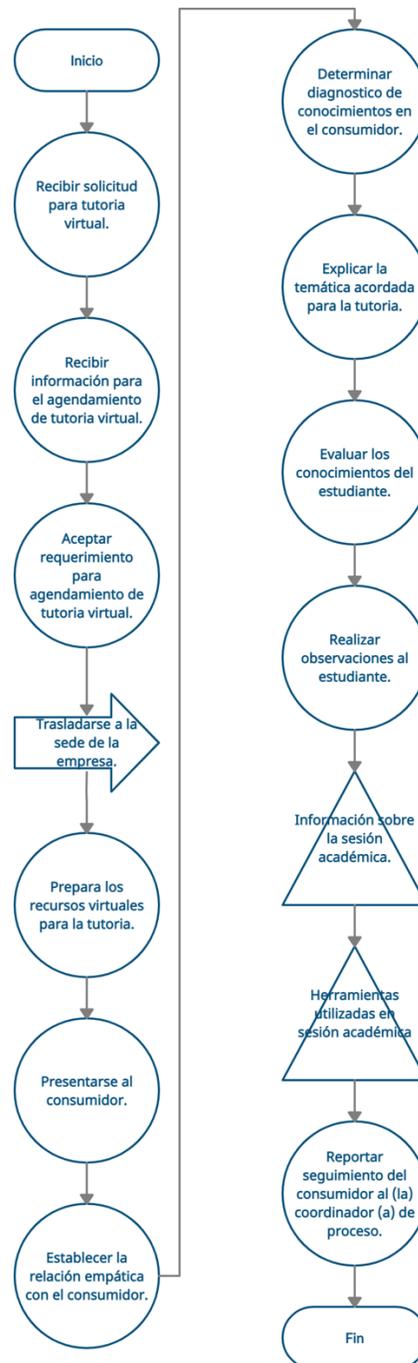
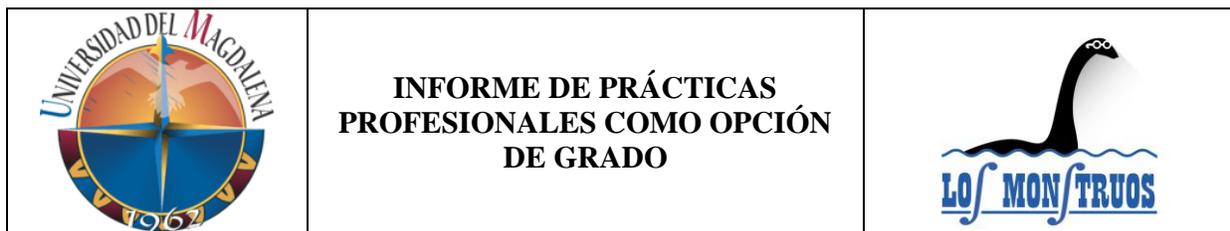


Figura 18. Diagrama de flujo de procedimiento de ofrecimiento de tutorías virtuales a consumidores.

Fuente: Elaboración propia (2021).



- *Finanzas:*

- Contador (a):

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR EN EL ÁREA							
Departamento	Finanzas						
Cargo	Contador (a)						
Objetivo (s) del cargo	Gestionar los procesos de sistematización de la información contable, financiera y tributaria de la organización.						
Nº de procedimiento	Procedimiento	Nº de actividad	Descripción de actividad	Tipo de actividad	Lugar	Tiempo (minutos)	Frecuencia
1	Elaboración de conciliación bancaria	1	Recibir extracto bancario por parte de la entidad bancaria asociada a la empresa.	Operación	Oficina	5	Mensual
		2	Revisar documento de movimientos financieros realizados desde la cuenta bancaria de la organización.	Inspección	Oficina	30	Mensual
		3	Comparar información registrada en el documento elaborado por el (la) auxiliar contable sobre los movimientos financieros bancarios con el documento emitido por la entidad bancaria.	Inspección	Oficina	60	Mensual
		4	Si se presentan inconsistencias, proceder con la verificación y corrección con quien diese lugar.	Operación	Oficina	60	Mensual
		5	Después de las correcciones realizadas, archivar la información correspondiente del procedimiento en la base de datos del departamento.	Almacenamiento	Oficina	5	Mensual
2	Aprobación de pagos	1	Recibir documento de relación de cuentas por pagar de la organización.	Operación	Oficina	5	Mensual
		2	Organizar las cuentas por pagar de la empresa por orden de prioridad de pago en coordinación con el (la) encargado (a) del departamento de gerencia.	Operación	Oficina	30	Mensual
		3	Distribuir los ingresos de la empresa para el pago o abono de las cuentas por pagar en coordinación con el (la) encargado (a) del departamento de gerencia.	Operación	Oficina	60	Mensual
		4	Enviar aprobación de pagos a auxiliar contable con los ítems a tener en cuenta para el proceso de pago.	Transporte	Oficina	5	Mensual



**INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO**



3	Aprobación de cobros	1	Recibir de documento de relación de cuentas por cobrar de la organización.	Operación	Oficina	5	Mensual
		2	Organizar las cuentas por cobrar de la empresa por orden de prioridad de cobro en coordinación con el (la) encargado (a) del departamento de gerencia.	Operación	Oficina	30	Mensual
		4	Enviar aprobación de cobros a auxiliar contable con los ítems a tener en cuenta para el proceso de cobranza a deudores.	Transporte	Oficina	5	Mensual
4	Administración del flujo de caja mayor	1	Recibir la solicitud de cargue o desembolso de dinero desde o hacia la caja menor por parte del auxiliar contable.	Operación	Oficina	5	Diaria
		2	Recibir o entregar cantidad a cargar en la caja mayor o caja menor, respectivamente.	Operación	Oficina	10	Diaria
		3	Elaborar comprobante de recibo de caja mayor para solicitar firma del empleado solicitante.	Operación	Oficina	10	Diaria
		4	Archivar comprobante de caja menor en base de datos del departamento.	Almacenamiento	Oficina	5	Diaria
5	Revisión y análisis de los estados financieros de la organización	1	Revisar comprobantes de diario de movimientos financieros registrados en el software de contabilización.	Inspección	Oficina	30	Ocasional
		2	Verificar los estados financieros desde el software contable manejado por la empresa.	Inspección	Oficina	20	Ocasional
		3	Analizar y aplicar herramientas para la interpretación de los datos arrojados por el software.	Operación	Oficina	20	Ocasional
		4	Detallar situación financiera a gerente.	Operación	Oficina	20	Ocasional
		5	Plantear mejoras o alternativas, si se requiere.	Operación	Oficina	30	Ocasional
		6	Tomar decisiones financieras que se requieran a partir del análisis realizado.	Operación	Oficina	30	Ocasional
		7	Guardar el (los) archivo (s) de estados financieros en la base de datos del departamento.	Almacenamiento	Oficina	5	Ocasional

	INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO	
---	--	---

6	Declaración y presentación de impuestos	1	Revisar comprobantes de diario de movimientos financieros registrados en el software de contabilización.	Inspección	Oficina	30	Mensual
		2	Verificar de los estados financieros desde el software contable manejado por la empresa.	Inspección	Oficina	20	Mensual
		3	Obtener datos requeridos de acuerdo al impuesto a declarar para su registro en el formulario.	Operación	Oficina	20	Mensual
		4	Registrar datos requeridos en el formulario por cada impuesto a declarar.	Operación	Oficina	20	Mensual
		5	Emitir el recibo de pago para cada declaración de impuestos presentada.	Operación	Oficina	10	Mensual
		6	Enviar solicitud de pago a auxiliar contable.	Transporte	Oficina	5	Mensual
		7	Guardar el (los) archivo (s) de las declaraciones de impuestos presentadas en la base de datos del departamento.	Almacenamiento	Oficina	5	Mensual

Tabla 4. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de contador (a).

Fuente: Elaboración propia (2021).



INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO

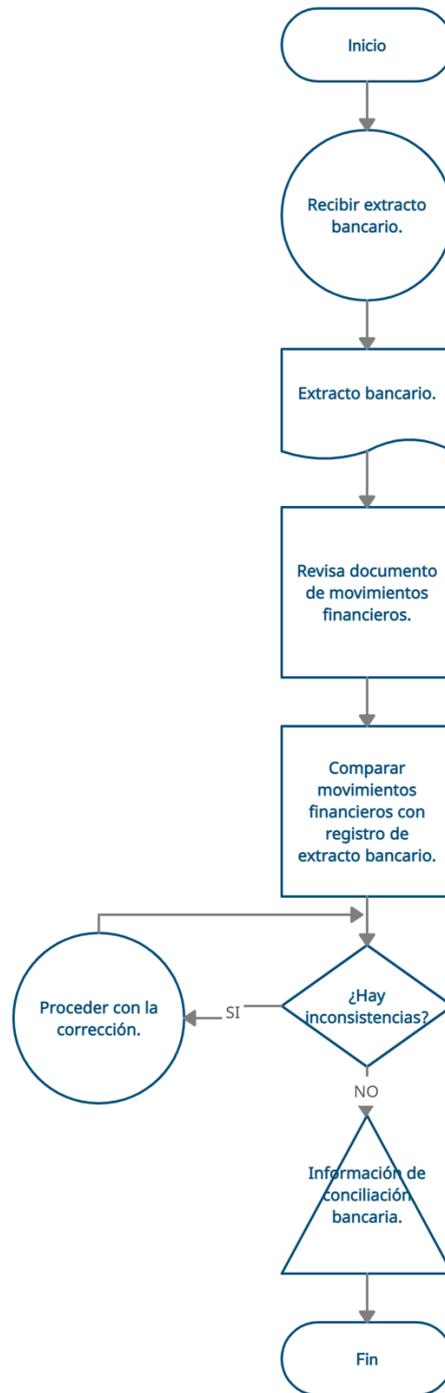


Figura 19. Diagrama de flujo de procedimiento de elaboración de conciliación bancaria.

Fuente: Elaboración propia (2021).



Figura 20. Diagrama de flujo de procedimiento de aprobación de pagos.
Fuente: Elaboración propia (2021).



Figura 21. Diagrama de flujo de procedimiento de aprobación de cobros.

Fuente: Elaboración propia (2021).



Figura 22. Diagrama de flujo de procedimiento de administración del flujo de caja mayor.

Fuente: Elaboración propia (2021).



INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO

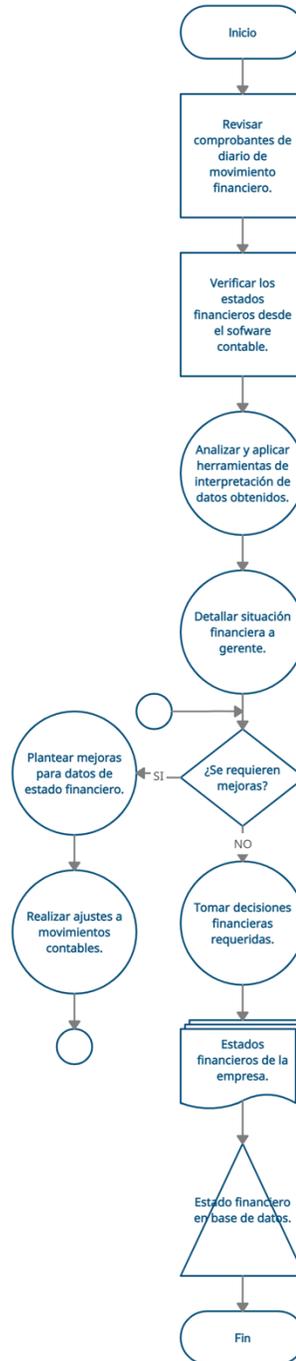


Figura 23. Diagrama de flujo de procedimiento de revisión y análisis de los estados financieros de la organización.

Fuente: Elaboración propia (2021).



INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



Figura 24. Diagrama de flujo de procedimiento de declaración y presentación de impuestos.

Fuente: Elaboración propia (2021).

	INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO	
---	--	---

- Auxiliar contable:

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR EN EL ÁREA							
Departamento	Finanzas						
Cargo	Auxiliar contable						
Objetivo (s) del cargo	Coordinar las cuentas, pagos, facturas, registros y todo tipo de documentos contables.						
N° de procedimiento	Procedimiento	N° de actividad	Descripción de actividad	Tipo de actividad	Lugar	Tiempo (minutos)	Frecuencia
1	Registro y gestión de cuentas por pagar	1	Recibir solicitud desde los departamentos y/o cargos involucrados las facturas y/o cuentas por pagar pendientes para su cancelación.	Operación	Oficina	60	Mensual
		2	Elaborar documento de relación de cuentas por pagar con respecto a su clasificación: proveedores, empleados, prestadores de servicios privados y/o públicos, clientes y terceros.	Operación	Oficina	30	Mensual
		3	Registrar valores adeudados por entidad o persona.	Operación	Oficina	20	Mensual
		4	Si se requiere, aplicar las retenciones por impuestos a que hubiese lugar.	Operación	Oficina	10	Mensual
		5	Calcular y registrar en documento de relación de cuentas por pagar, el valor neto adeudado a cada entidad o persona.	Operación	Oficina	10	Mensual
		6	Enviar de información correspondiente a entidades o personas de los saldos adeudados a su favor por parte de la empresa para su confirmación.	Transporte	Oficina	5	Mensual
		7	Recibir información verificada de montos adeudados a externos y/o internos de la organización.	Espera	Oficina	60	Mensual
		8	Enviar documento con relación de cuentas por pagar al encargado del área para su verificación.	Transporte	Oficina	5	Mensual
		9	Recibir información verificada y aprobación de pagos pendientes de acuerdo a requerimientos y disposiciones de la empresa.	Espera	Oficina	60	Mensual
		10	Pagar montos adeudados a cada implicado.	Operación	Oficina	30	Mensual
		11	Elaborar comprobantes de pago a cada entidad o persona.	Operación	Oficina	30	Mensual
		12	Enviar documentos de comprobantes de pago a responsable del área para su verificación y control.	Transporte	Oficina	5	Mensual



**INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO**



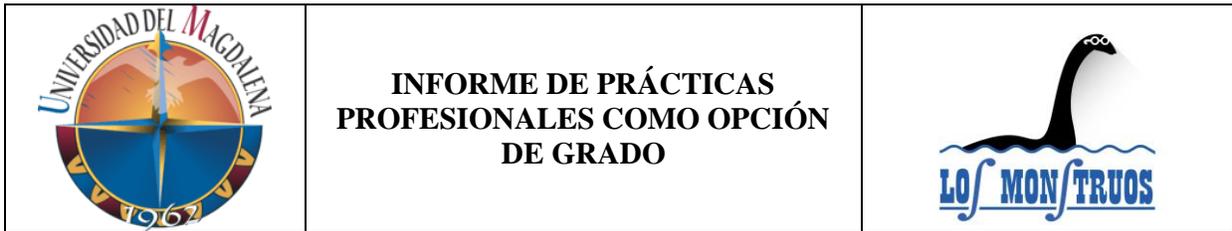
		13	Guardar el (los) archivo (s) de comprobantes de pago en la base de datos del departamento.	Almacenamiento	Oficina	10	Mensual
2	Registro y gestión de cuentas por cobrar	1	Elaborar documento de relación de cuentas por cobrar con respecto a su clasificación: proveedores, empleados, prestadores de servicios privados y/o públicos, clientes y terceros.	Operación	Oficina	30	Mensual
		2	Registrar montos adeudados a la organización con respecto a cada entidad o persona.	Operación	Oficina	20	Mensual
		3	Enviar documento con relación de cuentas por cobrar al encargado del área para su verificación.	Transporte	Oficina	5	Mensual
		4	Recibir información verificada y aprobación de cobros pendientes de acuerdo a requerimientos y disposiciones de la empresa.	Espera	Oficina	60	Mensual
		5	Cobrar montos adeudados a la organización con respecto a cada entidad o persona deudora.	Operación	Oficina	60	Mensual
		6	Recibir información sobre fecha de cancelación o abono a la deuda por parte de los deudores.	Espera	Oficina	60	Mensual
		7	Recibir pagos o abonos a los montos adeudados a la organización por parte de deudores.	Espera	Oficina	60	Mensual
		8	Elaborar recibos de caja.	Operación	Oficina	30	Mensual
		9	Enviar documentos de recibos de caja a deudores y responsable del área para su verificación y control.	Transporte	Oficina	5	Mensual
		10	Guardar el (los) archivo (s) de recibos de caja en la base de datos del departamento.	Almacenamiento	Oficina	10	Mensual
3	Facturación	1	Recibir la orden de compra de el (los) producto (s) de la empresa.	Operación	Oficina	5	Diaria
		2	Registrar y/o confirmar los datos del comprador o cliente.	Operación	Oficina	15	Diaria
		3	Recibir pago por la compra realizada por parte del cliente.	Espera	Oficina	10	Diaria



**INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO**



		4	Si el pago es en efectivo, ingresar del dinero recibido como pago por la compra realizada a la caja menor. Si por el contrario, el pago fue realizado a la cuenta bancaria, solicitar al comprador el comprobante del pago realizado para su verificación en el banco.	Operación	Oficina	10	Diaria
		5	Emitir factura de acuerdo con la compra realizada en el software de facturación manejado por la empresa.	Operación	Oficina	15	Diaria
		6	Enviar factura emitida para su revisión y control a comprador y responsable del área.	Transporte	Oficina	5	Diaria
		7	Guardar el archivo de la factura de venta en la base de datos del departamento.	Almacenamiento	Oficina	5	Diaria
4	Administración del flujo de caja menor	1	Recibir la solicitud de desembolso de dinero por parte del cargo y/o área implicada.	Operación	Oficina	5	Diaria
		2	Entregar cantidad solicitada.	Operación	Oficina	10	Diaria
		3	Elaborar comprobante de recibo de caja menor para solicitar firma del empleado solicitante.	Operación	Oficina	10	Diaria
		4	Archivar comprobante de recibo de caja menor en base de datos del departamento.	Almacenamiento	Oficina	5	Diaria
		5	Recibir factura o comprobante de gasto por parte del empleado solicitante.	Espera	Oficina	60	Diaria
		6	Registrar movimientos financieros en documento para la contabilización de los ingresos y egresos.	Operación	Oficina	10	Diaria
		7	Si el flujo de caja disminuye al valor promedio, solicitar a responsable del área desembolso desde la caja mayor de la organización. Por el contrario, si es mayor al monto máximo manejado en la caja menor, entregar dinero excedente a responsable del área para cargue a caja mayor.	Transporte	Oficina	30	Diaria
		8	Firmar comprobante de recibo caja mayor de entrega o recibo de dinero solicitado.	Operación	Oficina	5	Diaria
5	Registro de movimientos financieros en software contable	1	Elaborar documento con registro de movimientos en el flujo de ingresos y egresos.	Operación	Oficina	240	Semanal
		2	Enviar documento de movimientos financieros a responsable del área para su verificación.	Transporte	Oficina	5	Semanal
		3	Recibir aprobación de documento de movimientos financieros de la organización.	Espera	Oficina	60	Semanal



		4	Elaborar cronológicamente de comprobante de diario en software contable con respecto a la cuenta de clasificación.	Operación	Oficina	120	Semanal
--	--	---	--	-----------	---------	-----	---------

Tabla 5. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de auxiliar contable.

Fuente: Elaboración propia (2021).

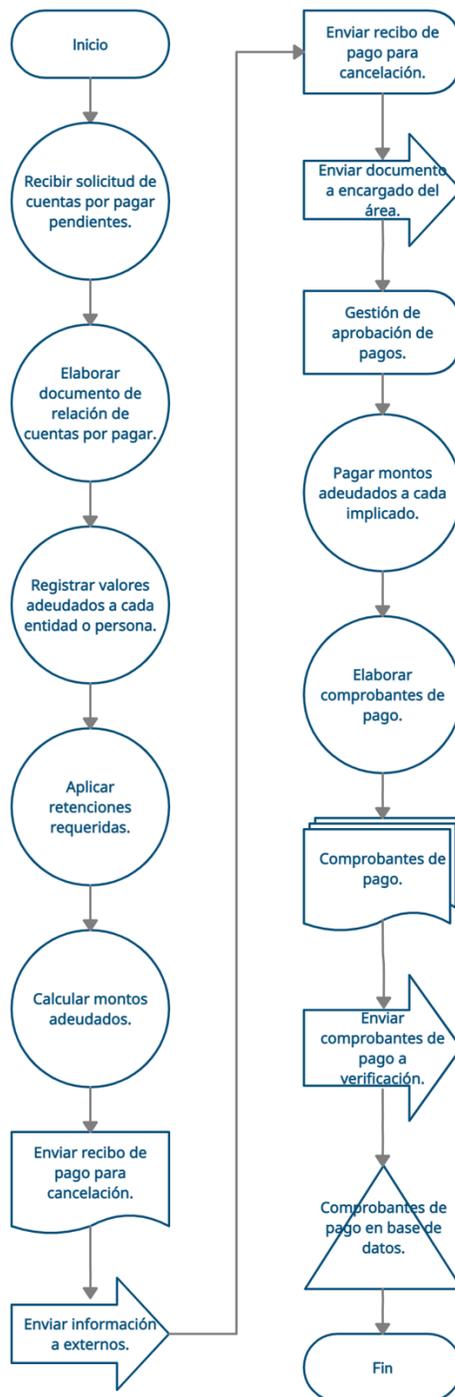


Figura 25. Diagrama de flujo de procedimiento de registro y gestión de cuentas por pagar.

Fuente: Elaboración propia (2021).

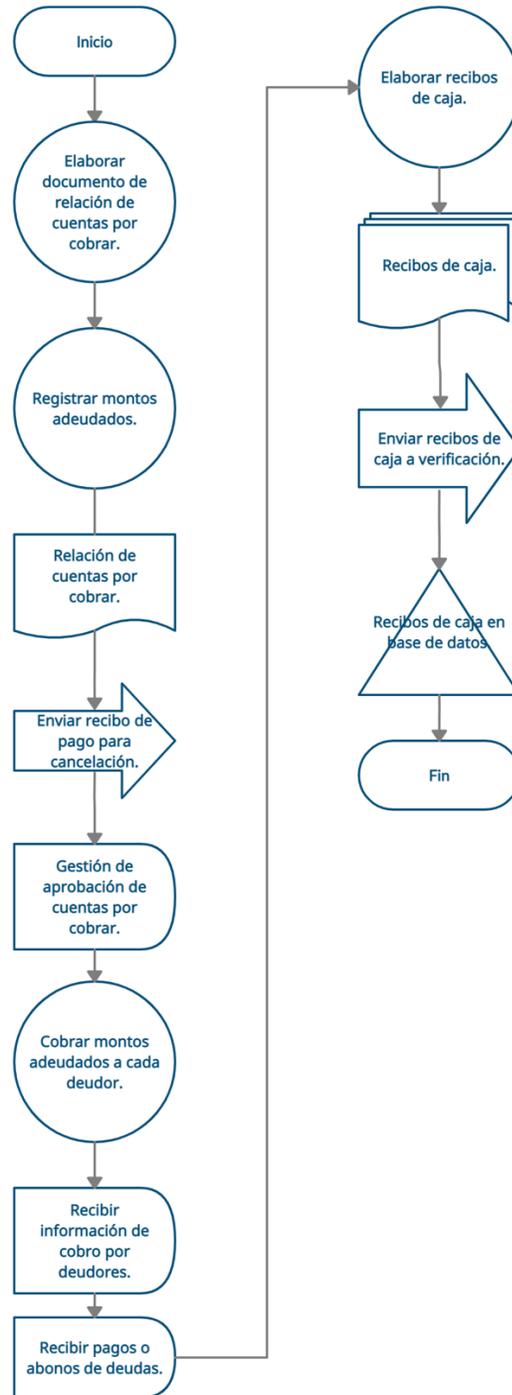


Figura 26. Diagrama de flujo de procedimiento de registro y gestión de cuentas por cobrar.

Fuente: Elaboración propia (2021).



INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



Figura 27. Diagrama de flujo de procedimiento de facturación.
Fuente: Elaboración propia (2021).

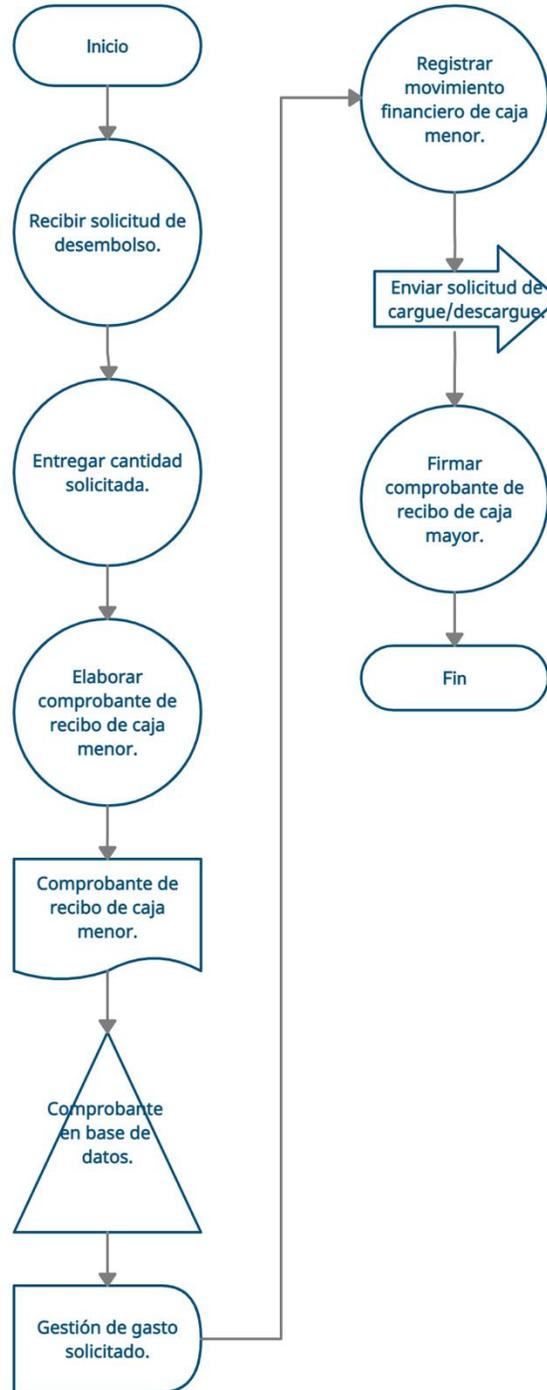


Figura 28. Diagrama de flujo de procedimiento de administración del flujo de caja menor.
Fuente: Elaboración propia (2021).



**INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO**



Figura 29. Diagrama de flujo de procedimiento de registro de movimientos financieros en software contable.

Fuente: Elaboración propia (2021).

	INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO	
---	--	---

- *Comunicaciones y marketing:*
 - Coordinador (a) de comunicaciones y marketing:

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR EN EL ÁREA							
Departamento	Comunicaciones y marketing						
Cargo	Coordinador (a) de comunicaciones y marketing						
Objetivo (s) del cargo	Diseñar y desarrollar campañas estratégicas de marketing y planes de social media para impulsar la marca, productos y/o servicios de la empresa. Analizar métricas y community manager de redes sociales.						
<i>Nº de procedimiento</i>	<i>Procedimiento</i>	<i>Nº de actividad</i>	<i>Descripción de actividad</i>	<i>Tipo de actividad</i>	<i>Lugar</i>	<i>Tiempo (minutos)</i>	<i>Frecuencia</i>
1	Publicación de piezas gráficas en redes sociales	1	Recibir la (s) pieza (s) gráfica elaborada por el encargado de esta.	Operación	Oficina	5	Semanal
		2	Seleccionar el orden y red social de publicación de la (s) pieza (s) gráfica.	Operación	Oficina	10	Semanal
		3	Redactar el pie de foto que acompañara la publicación de cada pieza gráfica.	Operación	Oficina	30	Semanal
		4	Seleccionar el día y hora de cada publicación por red social de la empresa.	Operación	Oficina	10	Semanal
		5	Elaborar parrilla de publicaciones en redes sociales de la organización en la plataforma utilizada de acuerdo con los requerimientos elegidos.	Operación	Oficina	60	Semanal
		6	Verificar la publicación realizada.	Inspección	Oficina	5	Diaria
		7	Verificar las métricas obtenidas para cada indicador observado para publicaciones realizadas en las redes sociales.	Inspección	Oficina	5	Semanal
		8	Si se requiere, plantear correcciones o recomendaciones en la elaboración de las próximas publicaciones.	Operación	Oficina	60	Semanal



INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



2	Análisis de cotizaciones y ventas	1	Recibir información por parte del asistente administrativo de las cotizaciones y ventas obtenidas.	Operación	Oficina	30	Semanal
		2	Registrar los datos de cotizaciones y ventas obtenidas en documento de medición de indicadores y métricas de la organización.	Operación	Oficina	30	Semanal
		3	Verificar los resultados arrojados por el documento de los indicadores y métricas para evaluar el crecimiento de la empresa.	Inspección	Oficina	60	Semanal
		4	Analizar los resultados arrojados por el documento de los indicadores y métricas para evaluar el crecimiento de la empresa.	Operación	Oficina	60	Semanal
		5	Si se requiere, plantear correcciones o recomendaciones para la mejora de los valores obtenidos.	Operación	Oficina	60	Semanal
		6	Dar aviso de resultados obtenidos al encargado (a) del departamento de gerencia.	Operación	Oficina	30	Semanal
3	Validación de nuevos productos y/o servicios	1	Elaborar estrategias de publicidad del producto y/o servicio creado.	Operación	Oficina	2880	Ocasional
		2	Lanzar estrategias de publicidad del producto y/o servicio creado.	Transporte	Oficina	5760	Ocasional
		3	Registrar los datos de cotizaciones y ventas del producto y/o servicio nuevo.	Operación	Oficina	60	Ocasional
		4	Analizar los datos de cotizaciones y ventas del producto y/o servicio nuevo.	Operación	Oficina	60	Ocasional
		5	Si se requiere, realizar mejoras o correcciones al producto y/o servicio creado.	Operación	Oficina	240	Ocasional
		6	Presentar información relevante sobre el producto y/o servicio creado al departamento de gerencia para su continuidad o finalización.	Operación	Oficina	60	Ocasional

4	Validación del servicio prestado a clientes	1	Identificar los diferentes tipos de consumidores de la organización.	Operación	Oficina	30	Semanal
		2	Seleccionar un consumidor por cada tipo de clientes en la empresa.	Operación	Oficina	30	Semanal
		3	Enviar a cada consumidor seleccionado la encuesta de satisfacción del servicio de acuerdo con cada proceso educativo desarrollado en la organización.	Transporte	Oficina	10	Semanal
		4	Cada consumidor debe llenar la encuesta enviada con sus opciones acerca del servicio prestado en la empresa.	Espera	Oficina	1440	Semanal
		5	Revisar y analizar los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción realizada a los consumidores.	Operación	Oficina	60	Semanal
		6	Si se requiere, establecer correcciones o recomendaciones para la mejora de las opiniones obtenidas.	Operación	Domicilio	60	Semanal
		7	Dar aviso de opiniones obtenidas al encargado (a) del departamento de gerencia.	Operación	Domicilio	30	Semanal

Tabla 6. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de coordinador (a) de comunicaciones y marketing.

Fuente: Elaboración propia (2021).

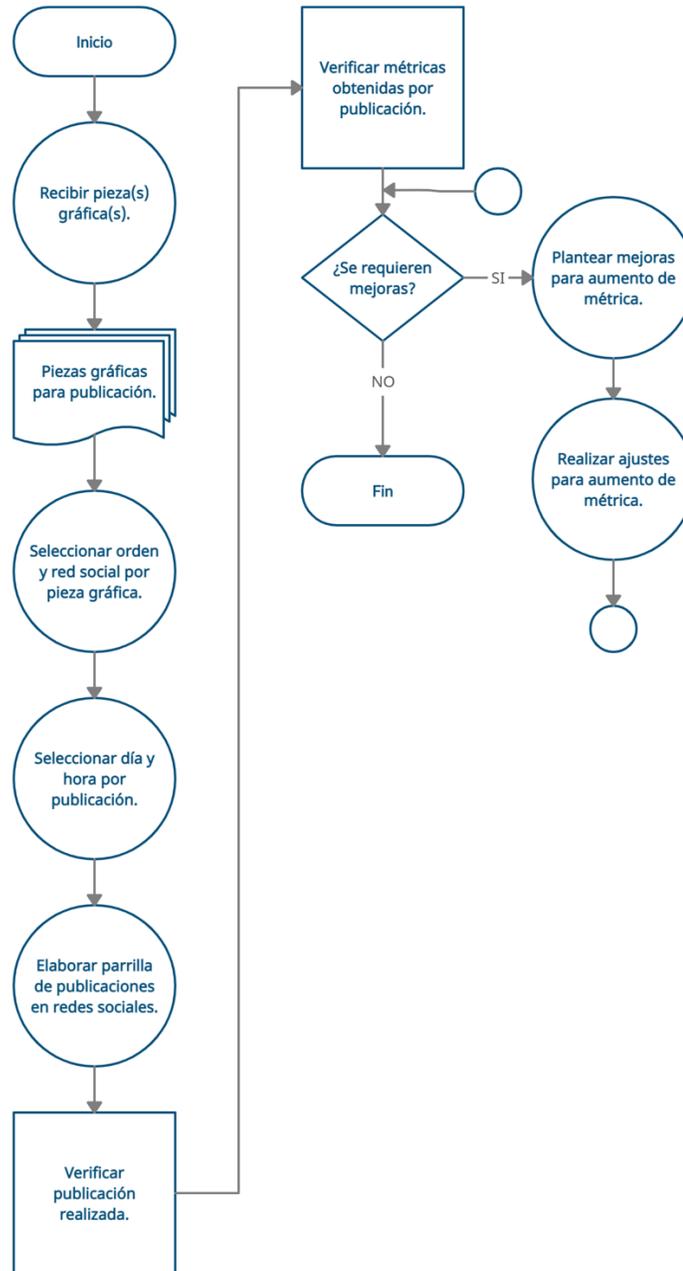


Figura 30. Diagrama de flujo de procedimiento de registro de publicación de piezas gráficas en redes sociales.

Fuente: Elaboración propia (2021).

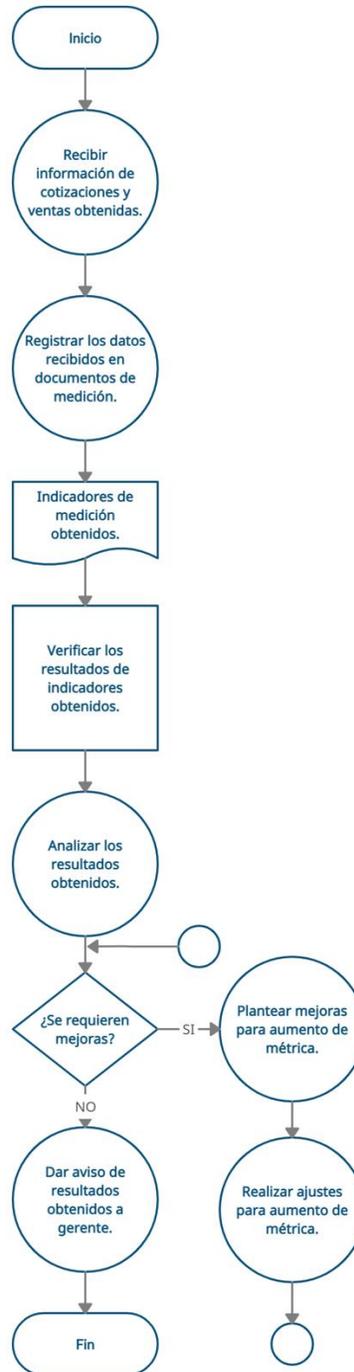


Figura 31. Diagrama de flujo de procedimiento de análisis de cotizaciones y ventas.
Fuente: Elaboración propia (2021).

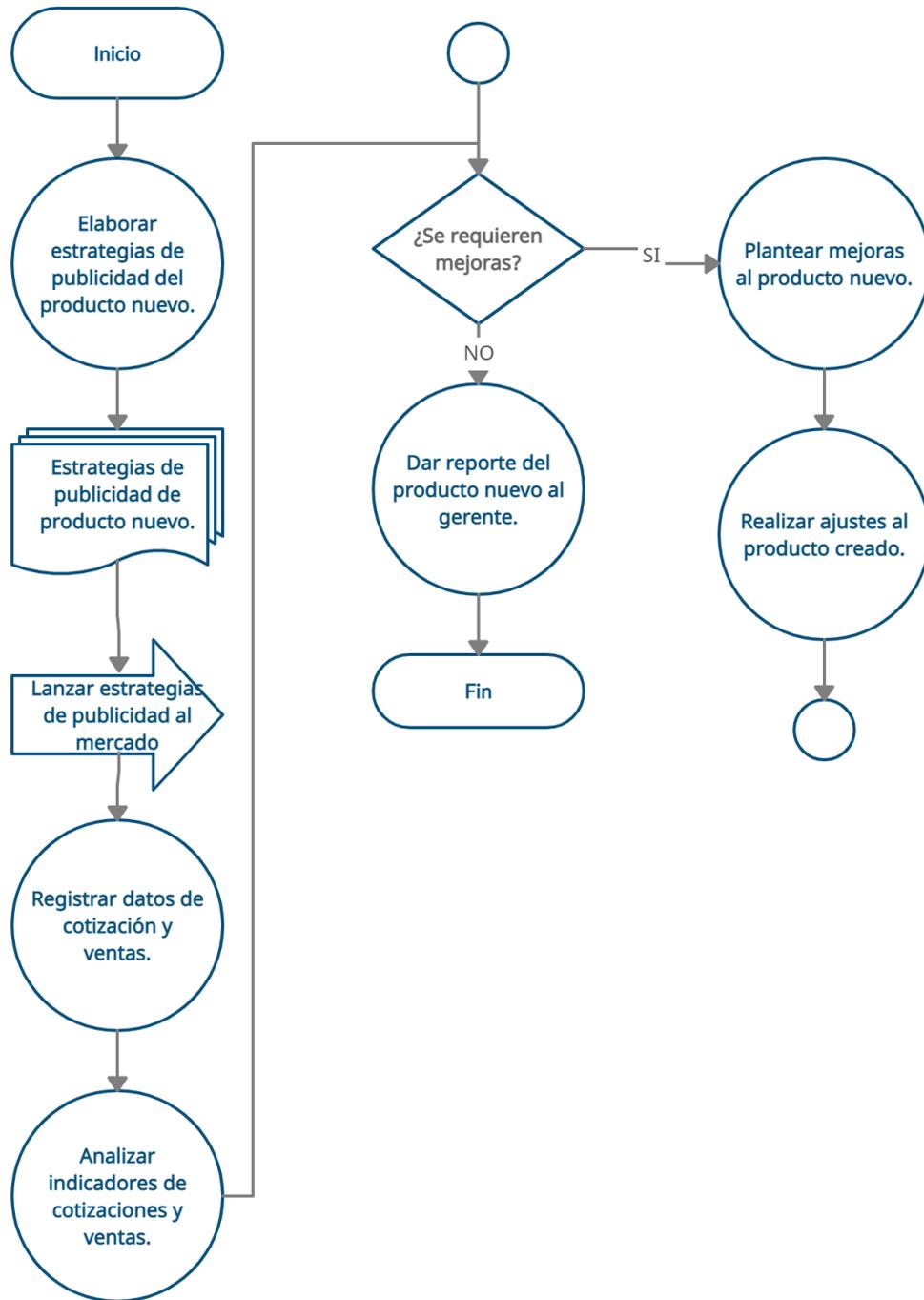


Figura 32. Diagrama de flujo de procedimiento de validación de nuevos productos y/o servicios.

Fuente: Elaboración propia (2021).

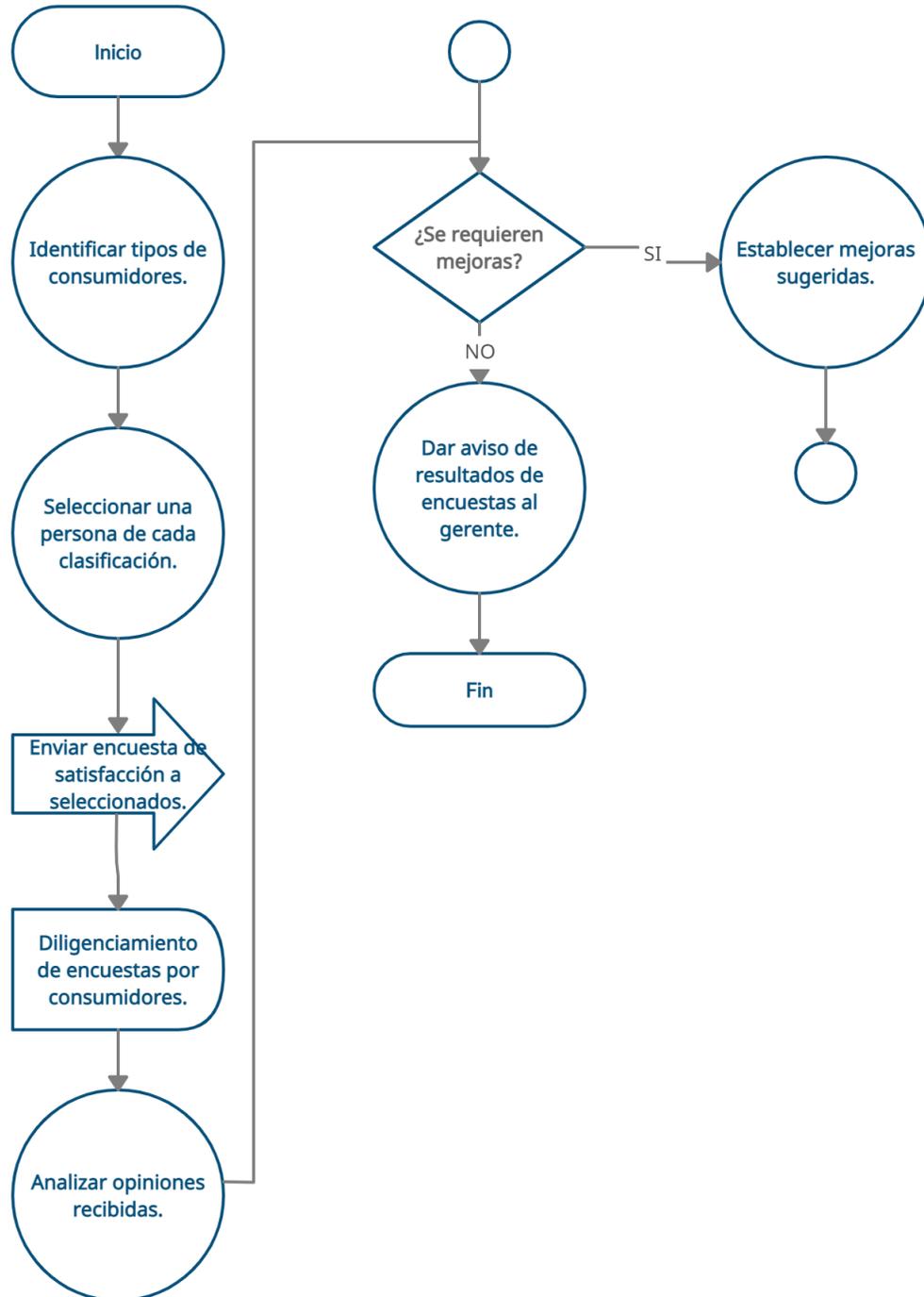
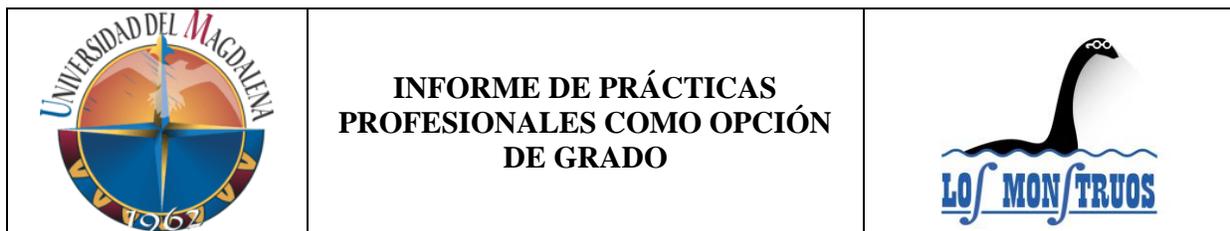


Figura 33. Diagrama de flujo de procedimiento de validación del servicio prestado a clientes.

Fuente: Elaboración propia (2021).



- Diseñador (a) y desarrollador (a) gráfico (a):

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR EN EL ÁREA							
Departamento	Comunicaciones y marketing						
Cargo	Diseñador (a) y desarrollador (a) gráfico (a)						
Objetivo (s) del cargo	Crear piezas multimedia como representaciones gráficas en 2D, animaciones, espacios y efectos 3D destinados a entornos web.						
Nº de procedimiento	Procedimiento	Nº de actividad	Descripción de actividad	Tipo de actividad	Lugar	Tiempo (minutos)	Frecuencia
1	Elaboración de piezas gráficas para redes sociales y/o campañas publicitarias	1	Recibir solicitud desde el (la) coordinador (a) del área para el diseño y elaboración de pieza gráfica (imagen y/o video) de acuerdo con la necesidad a atender.	Operación	Oficina	5	Diaria
2		Esclarecer los requerimientos para las piezas gráficas a diseñar (imagen y/o video) de acuerdo con las necesidades planteadas por el (la) coordinador (a) del área, atendiendo las demandas del mercado.	Operación	Oficina	15	Diaria	
3		Recopilar información con respecto al manual de identidad empresarial y proyecto previamente realizados que sirvan como punto de partida para el diseño y elaboración de la pieza gráfica solicitada.	Operación	Oficina	15	Diaria	
4		Crear bocetos iniciales para la elaboración de la pieza gráfica a desarrollar.	Operación	Oficina	60	Diaria	
5		Enviar bocetos a revisión por parte de la persona encargada del área.	Transporte	Oficina	20	Diaria	
6		Escoger una opción de las soluciones de diseños creadas, teniendo en cuenta la opinión del coordinador del departamento.	Operación	Oficina	15	Diaria	
7		Desarrollar el diseño final, siguiendo las correcciones y/o recomendaciones dadas.	Operación	Oficina	60	Diaria	



**INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO**



		8	Enviar la pieza gráfica a revisión y aprobación por parte de la persona encargada del área.	Transporte	Oficina	8	Diaria
		9	Guardar el archivo en la base de datos del departamento.	Almacenamiento	Oficina	2	Diaria
2	Registro de evidencias en escenarios de desarrollo empresarial	1	Recibir solicitud desde el (la) coordinador (a) del área para la asistencia a un evento de desarrollo empresarial.	Operación	Oficina	5	Mensual
		2	Esclarecer los requerimientos a tener en cuenta para llevar a cabo la toma de evidencias (fotos y/o videos) con el (la) coordinador (a) del área.	Operación	Oficina	15	Mensual
		3	Preparar y almacenar las herramientas a utilizar para la toma de evidencias en el evento.	Operación	Oficina	30	Mensual
		4	Si se requiere, trasladarse con herramientas de trabajo al lugar de ejecución del evento.	Transporte	Oficina/Domicilio	60	Mensual
		5	Organizar y adecuar las herramientas necesarias para la toma de evidencias.	Operación	Oficina/Domicilio	15	Mensual
		6	Durante la ejecución del evento de desarrollo empresarial, registrar de forma gráfica (foto y/o video) las evidencias necesarias para demostrar la asistencia y participación en el acontecimiento.	Operación	Oficina/Domicilio	120	Mensual
		7	Si se requiere, trasladarse con herramientas al lugar de trabajo principal.	Transporte	Oficina	60	Mensual
		8	Almacenar las herramientas utilizadas para la toma de evidencias durante la ejecución del evento.	Almacenamiento	Oficina	15	Mensual
		9	Revisar las piezas obtenidas durante la toma de evidencias.	Inspección	Oficina	30	Mensual
		10	Filtrar y seleccionar los registros que permitan evidenciar de mejor forma la asistencia y participación de empleados de la empresa en el evento acontecido.	Operación	Oficina	60	Mensual

	INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO	
---	--	---

		11	Enviar piezas seleccionadas a revisión y aprobación por parte de la persona encargada del área.	Transporte	Oficina	8	Mensual
		12	Guardar el (los) archivo (s) obtenidos en la base de datos del departamento.	Almacenamiento	Oficina	2	Mensual
3	Consolidación de informes finales para entes externos a la organización	1	Recibir solicitud desde el (la) coordinador (a) del área para el informe a consolidar.	Operación	Oficina	5	Mensual
		2	Esclarecer los requerimientos a tener en cuenta para el desarrollo de la consolidación del informe final.	Operación	Oficina	15	Mensual
		3	Recibir información verificada a incluir en el informe final con respecto al tema a tratar en este por parte de los departamentos involucrados.	Operación	Oficina	30	Mensual
		4	Revisar la información a incluir en el informe final por posibles correcciones a errores textuales y/o ortográficos.	Inspección	Oficina/Domicilio	60	Mensual
		5	Si involucra a varios departamentos de la empresa, organizar la información a incluir en el informe final teniendo en cuenta los requerimientos planteados por el (la) coordinador (a) del área.	Operación	Oficina/Domicilio	15	Mensual
		6	Elaborar informe final con la información recopilada, evidencias y/o gráficos solicitados.	Operación	Oficina/Domicilio	120	Mensual
		7	Enviar el informe elaborado a revisión y aprobación por parte de la persona encargada del área.	Transporte	Oficina	8	Diaria
		8	Guardar el archivo obtenido en la base de datos del departamento.	Almacenamiento	Oficina	2	Diaria

Tabla 7. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de diseñador (a) y desarrollador (a) gráfico (a).

Fuente: Elaboración propia (2021).

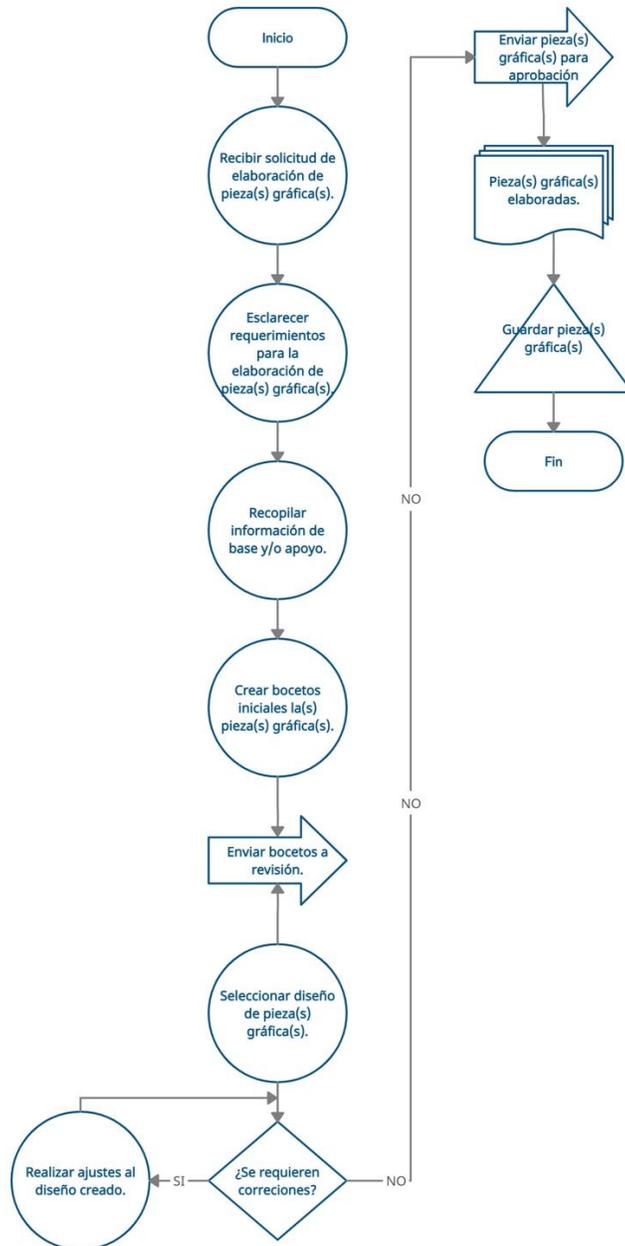


Figura 34. Diagrama de flujo de procedimiento de elaboración de piezas gráficas para redes sociales y/o campañas publicitarias.
Fuente: Elaboración propia (2021).

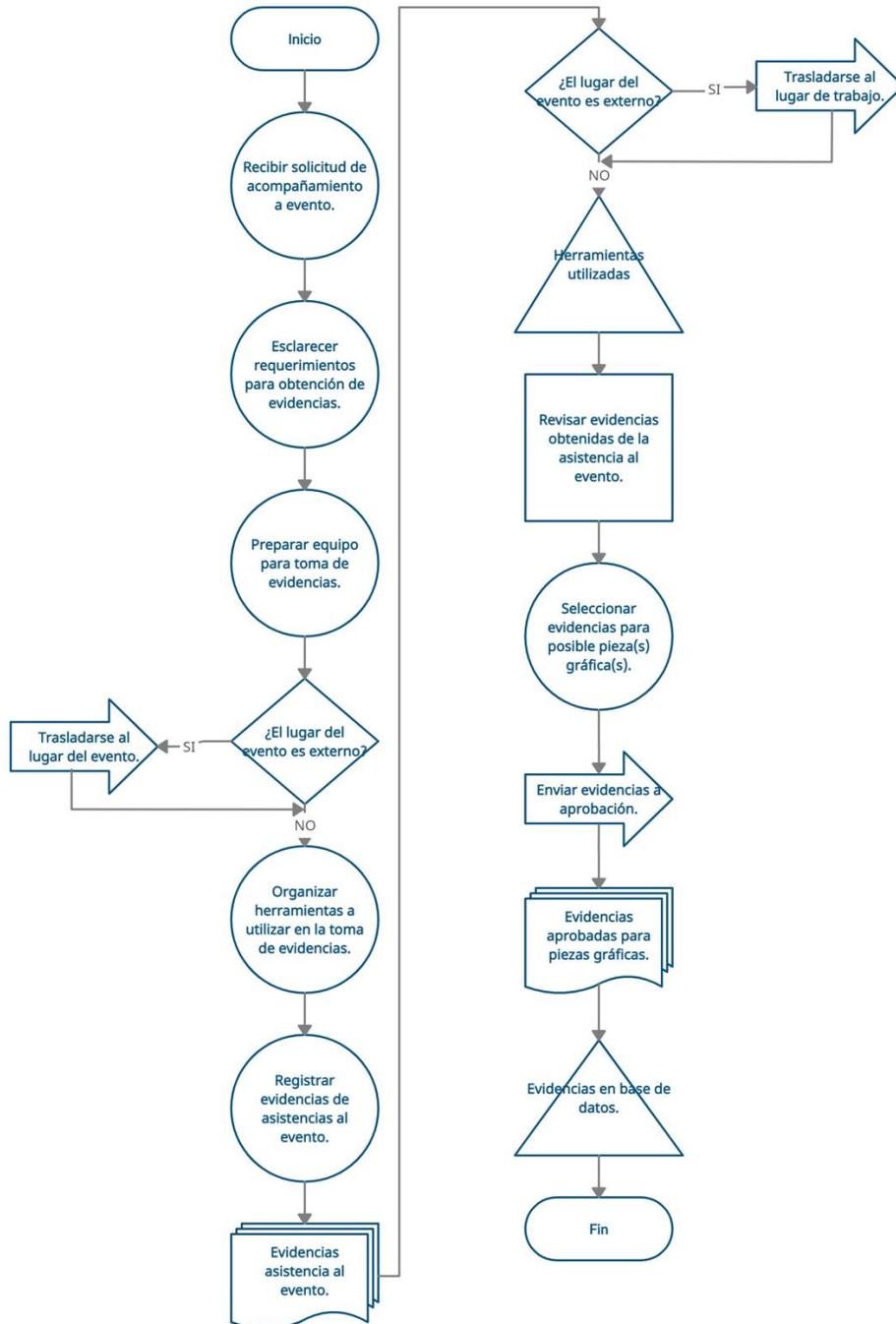


Figura 35. Diagrama de flujo de procedimiento de registro de evidencias en escenarios de desarrollo empresarial.

Fuente: Elaboración propia (2021).

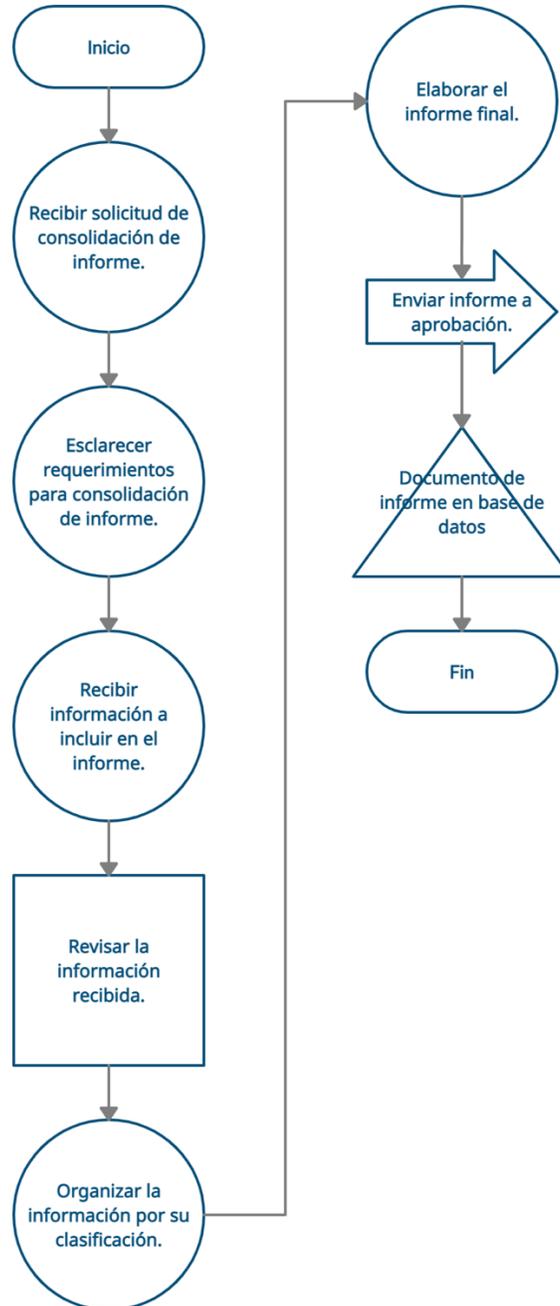


Figura 36. Diagrama de flujo de procedimiento de consolidación de informes finales para entes externos a la organización.

Fuente: Elaboración propia (2021).

	INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO	
---	--	---

- Asistente administrativo:

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR EN EL ÁREA							
Departamento	Comunicaciones y marketing						
Cargo	Asistente administrativo (a)						
Objetivo (s) del cargo	Apoyar y brindar soporte en gestión administrativa, en gerencia, talento humano, compras, almacén y servicios generales, manejo de correspondencia, gestión documental, manejo de archivos y servicio al cliente.						
N° de procedimiento	Procedimiento	N° de actividad	Descripción de actividad	Tipo de actividad	Lugar	Tiempo (minutos)	Frecuencia
1	Agendamiento de tutorías académicas	1	Recibir la solicitud de sesión académica por parte del cliente, consumidor o comprador.	Operación	Oficina	5	Diaria
		2	Identificar si el interesado en recibir la sesión es consumidor nuevo o recurrente.	Operación	Oficina	5	Diaria
		3	Si el consumidor es nuevo, solicitar entrevista psicopedagógica.	Transporte	Oficina	5	Diaria
		4	Recibir información sobre temática, fecha, hora y lugar solicitada para la ejecución de la tutoría.	Operación	Oficina	10	Diaria
		5	Enviar al cliente el precio de venta de las horas de sesiones académicas interesado en comprar.	Transporte	Oficina	5	Diaria
		6	El cliente debe gestionar el proceso de pago de las horas a adquirir.	Espera	Oficina	30	Diaria
		7	Solicitar al comprador la factura de venta del producto adquirido.	Operación	Oficina	5	Diaria
		8	Presentar solicitud de sesión académica a coordinador (a) de operaciones para selección de tutor (a) adecuado para el proceso educativo del consumidor.	Transporte	Oficina	5	Diaria
		9	Enviar solicitud de disponibilidad para sesión académica a tutor (a) seleccionado para el proceso académico.	Transporte	Oficina	5	Diaria

	INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO	
---	--	---

		10	Confirmar con consumidor y tutor el agendamiento de la sesión académica.	Operación	Oficina	30	Diaria
2	Atención de canales de comunicación de la organización	1	Revisar cada uno de los canales de comunicación de la empresa.	Inspección	Oficina	30	Diaria
		2	Identificar cada uno de los requerimientos a través de mensajes y/o comentarios en los canales de comunicación	Operación	Oficina	30	Diaria
		3	Dar respuesta a cada una de las solicitudes o requerimientos de acuerdo con su clasificación.	Operación	Oficina	60	Diaria
3	Registro de horas dadas por el consumidor	1	Registrar las horas dadas por cada consumidor de sesiones académicas en documento de horas de consumidores.	Operación	Oficina	30	Diaria
		2	Notificar al consumidor o acudiente (si es menor de edad) el progreso en el proceso educativo y horas dadas.	Operación	Oficina	30	Diaria
4	Compra de insumos, materiales y/o herramientas para la oficina	1	Revisar los insumos, materiales y/o herramientas de la oficina.	Inspección	Oficina	30	Semanal
		2	Identificar la necesidad de compra de insumos, materiales y/o herramientas.	Operación	Oficina	30	Semanal
		3	Solicitar el desembolso de dinero al auxiliar contable para la compra requerida.	Transporte	Oficina	10	Semanal
		4	Recibir el desembolso del dinero solicitado.	Espera	Oficina	30	Semanal
		5	Realizar compra de insumos, materiales y/o herramientas para la oficina.	Operación	Domicilio	180	Semanal

Tabla 8. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de asistente administrativo (a).

Fuente: Elaboración propia (2021).

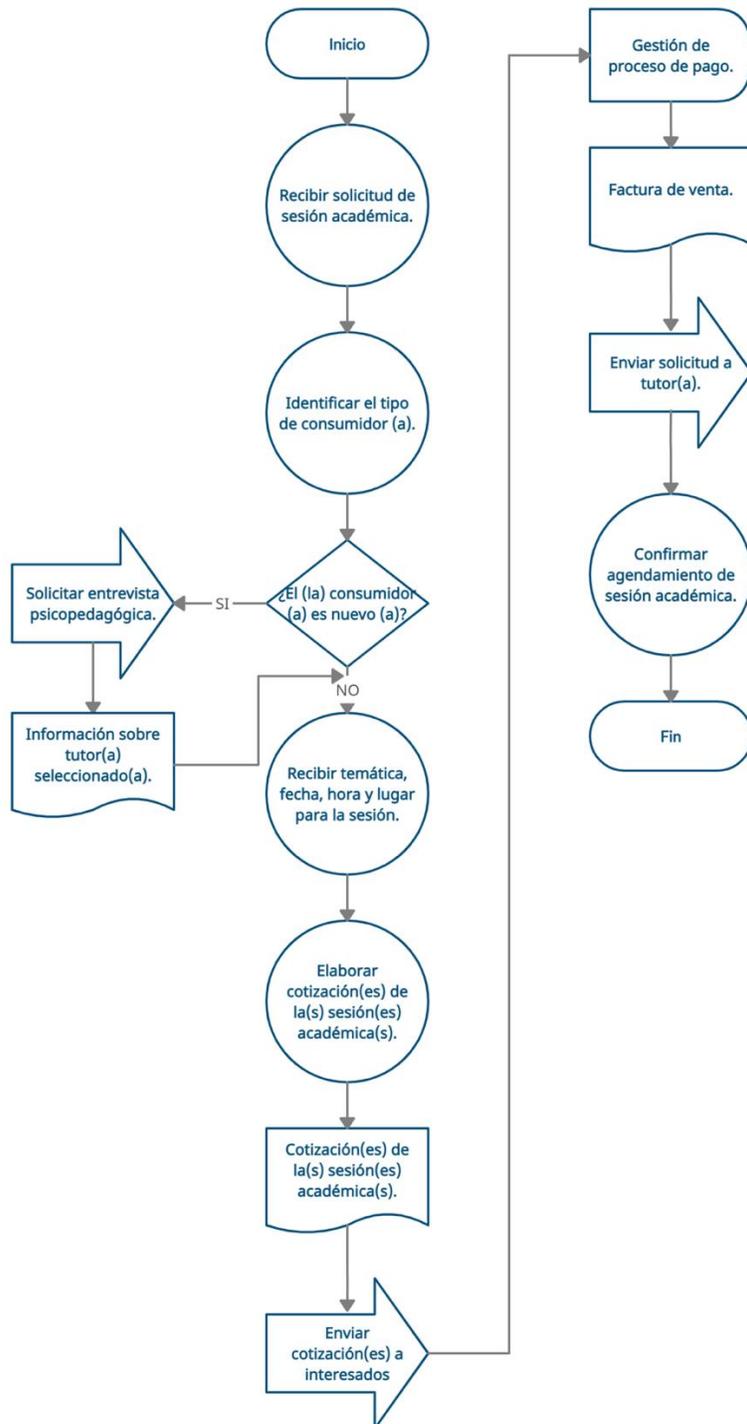


Figura 37. Diagrama de flujo de procedimiento de agendamento de tutorías académicas.

Fuente: Elaboración propia (2021).



INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO



Figura 38. Diagrama de flujo de procedimiento de atención de canales de comunicación de la organización.

Fuente: Elaboración propia (2021).



Figura 39. Diagrama de flujo de procedimiento de registro de horas dadas por el consumidor.

Fuente: Elaboración propia (2021).

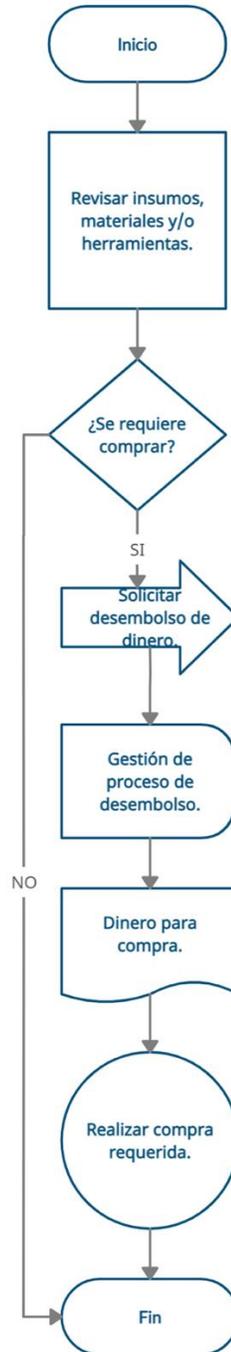


Figura 40. Diagrama de flujo de procedimiento de compra de insumos, materiales y/o herramientas para la oficina.
Fuente: Elaboración propia (2021).

	INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO	
---	--	---

- *Psicología:*

- Psicólogo (a):

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR EN EL ÁREA							
Departamento	Psicología						
Cargo	Psicóloga (o)						
Objetivo (s) del cargo	Intervenir en los ámbitos personal, familiar, organizacional, institucional, socio-comunitario y educativo de los educandos, receptores del proceso educativo, agentes educativos y/o intervinientes directa o indirectamente en el proceso educativo.						
Nº de procedimiento	Procedimiento	Nº de actividad	Descripción de actividad	Tipo de actividad	Lugar	Tiempo (minutos)	Frecuencia
1	Entrevista psicopedagógica	1	Recibir o presentarse al consumidor del servicio en el lugar de consulta.	Operación	Oficina/Domicilio	2	Semanal
		2	Establecer la relación empática para crear un ambiente de confianza que favorezca la entrevista.	Operación	Oficina/Domicilio	5	Semanal
		3	A través de la entrevista psicopedagógica, cubrir los datos relevantes para formato de entrevista inicial.	Operación	Oficina/Domicilio	10	Semanal
		4	Identificar los recursos emocionales funcionales con los que cuenta el alumno.	Operación	Oficina/Domicilio	3	Semanal
		5	Explicar al alumno como se llevara a cabo el proceso de evaluación con las pruebas psicológicas a desarrollar por parte de este (test de estilos de aprendizaje VAK y prueba de rasgos de personalidad).	Operación	Oficina/Domicilio	3	Semanal
		6	El consumidor desarrolla las pruebas a evaluar de acuerdo a su criterio personal.	Espera	Oficina/Domicilio	30	Semanal
		7	Verificar el diligenciamiento exitoso de las pruebas psicológicas aplicadas al consumidor.	Inspección	Oficina/Domicilio	2	Semanal
		8	Realizar observaciones y recomendaciones, cuando lo amerite el caso, al alumno para el desarrollo exitoso de su proceso educativo en la organización.	Operación	Oficina/Domicilio	5	Semanal
2	Evaluación psicológica para	1	Recibir al entrevistado en la oficina de consulta.	Transporte	Oficina	2	Ocasional



INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO



	procesos de selección de personal	2	Establecer la relación empática para crear un ambiente de confianza que favorezca la entrevista.	Operación	Oficina	5	Ocasional
		3	Cubrir con dar respuesta a datos personales relevantes para conocer al solicitante de la vacante.	Operación	Oficina	8	Ocasional
		4	Plantear una serie de preguntas abiertas que van ubicando al candidato en lo que se espera de él.	Operación	Oficina	10	Ocasional
		5	Identificar las motivaciones y expectativas que ha tenido para presentarse a la búsqueda y cómo ha llegado a la instancia del psicotécnico.	Operación	Oficina	10	Ocasional
		6	Explicar al candidato como se llevara a cabo el proceso de evaluación con las pruebas psicológicas a desarrollar por parte de este (prueba Rorschach y prueba de rasgos de personalidad).	Operación	Oficina	3	Ocasional
		7	El postulante desarrolla las pruebas a evaluar de acuerdo a su criterio personal.	Espera	Oficina	30	Ocasional
		8	Verificar el diligenciamiento exitoso de las pruebas psicológicas aplicadas al candidato.	Inspección	Oficina	2	Ocasional
		9	Realizar observaciones y recomendaciones, cuando lo amerite el caso, al candidato de la vacante requerida.	Operación	Oficina	5	Ocasional
3	Elaboración y presentación de informes psicológicos de consumidores	1	Elaborar documento con datos básicos y relevantes del entrevistado.	Operación	Oficina	10	Semanal
		2	Analizar, calificar e interpretar las pruebas psicológicas aplicadas al entrevistado.	Operación	Oficina	30	Semanal
		3	Describir el rendimiento, habilidades y dificultades del consumidor.	Operación	Oficina	10	Semanal
		4	Enumerar aspectos favorables y desfavorables del entrevistado.	Operación	Oficina	10	Semanal
		5	Describir las observaciones y recomendaciones realizadas al consumidor.	Operación	Oficina	10	Semanal



**INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO**



		6	Describir las observaciones y recomendaciones a tener en cuenta por el (la) tutor (a) y el (la) coordinador (a) del proceso para el proceso educativo.	Operación	Oficina	10	Semanal
		7	Nombrar sugerencias de posibles tutores a seleccionar, teniendo en cuenta los requerimientos, para el proceso educativo del consumidor.	Operación	Oficina	2	Semanal
		8	Entregar informe a coordinador (a) del proceso.	Transporte	Oficina	3	Semanal
4	Elaboración y presentación de informes psicológicos para procesos de selección de personal	1	Elaborar documento con datos básicos y relevantes del entrevistado.	Operación	Oficina	10	Ocasional
		2	Analizar, calificar e interpretar las pruebas psicológicas aplicadas al entrevistado.	Operación	Oficina	30	Ocasional
		3	Describir el rendimiento, habilidades y dificultades.	Operación	Oficina	10	Ocasional
		4	Enumerar los aspectos favorables y desfavorables del entrevistado.	Operación	Oficina	10	Ocasional
		5	Describir las observaciones y recomendaciones realizadas al candidato.	Operación	Oficina	10	Ocasional
		6	Describir las observaciones y recomendaciones a tener en cuenta por el jefe directo de la vacante y gerente de la organización.	Operación	Oficina	10	Ocasional
		7	Analizar y comparar, de los datos obtenidos a través de las distintas fuentes de información utilizadas para estratificar cada candidato en relación al perfil solicitado y elaborar el ranking.	Operación	Oficina	10	Ocasional
		8	Entregar informe a departamento de gerencia.	Transporte	Oficina	5	Ocasional
5	Acompañamiento psicológico	1	Recibir al consumidor del servicio en el lugar de consulta.	Operación	Oficina/Domicilio	2	Semanal
		2	Establecer la relación empática para crear un ambiente de confianza que favorezca la entrevista.	Operación	Oficina/Domicilio	5	Semanal



**INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO**



		3	A través del apoyo psicológico, trabajar el motivo de consulta y los temas que surjan a partir de este.	Operación	Oficina/Domicilio	10	Semanal
		4	Identificar los recursos emocionales funcionales con los que cuenta la persona.	Operación	Oficina/Domicilio	5	Semanal
		5	Señalar al atendido los recursos emocionales funcionales con los que cuenta, hasta cerciorarse que la persona los asume como propios y que es capaz de utilizarlos.	Operación	Oficina/Domicilio	5	Semanal
		6	Al termino de cada sesión, consignar la nota de evolución correspondiente en el expediente psicológico del involucrado.	Operación	Oficina/Domicilio	5	Semanal
		7	Realizar observaciones y recomendaciones, cuando lo amerite el caso, al involucrado.	Operación	Oficina/Domicilio	3	Semanal
		8	Dar reporte a agentes involucrados en el proceso educativo o laboral de la persona implicada en el acompañamiento psicológico.	Operación	Oficina	7	Semanal
		9	Si se determina la necesidad de dar continuidad al caso, proporcionar una cita de seguimiento.	Operación	Oficina	3	Semanal
6	Urgencia psicológica	1	Identificar al alumno o empleado en situación de crisis, cuando la persona explícitamente manifiesta su necesidad de atención urgente o cuando a observación denota una crisis emocional que debe ser atendida de inmediato.	Operación	Oficina/Domicilio	5	Ocasional



**INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO**



		2	Atender la situación de crisis del implicado, manejando las intervenciones psicológicas inmediatas y de alto impacto que ayuden al implicado a estructurar y estabilizar su estado emocional a corto plazo.	Operación	Oficina/Domicilio	30	Ocasional
		3	Realizar una impresión diagnóstica, valora la posibilidad de riesgo a su integridad física y emocional y decide si la persona es candidata a ser valorado con otro profesional externo a la organización.	Operación	Oficina/Domicilio	10	Ocasional
		4	Dar reporte a agentes involucrados en el proceso educativo o laboral de la persona implicada en la atención por urgencia psicológica.	Operación	Oficina	10	Ocasional
		5	Determinar la necesidad de dar continuidad al caso, le proporciona una cita.	Operación	Oficina	5	Ocasional
7	Presentación de talleres a estudiantes o empleados	1	Recibir la solicitud por parte de otras áreas de la organización o se identifica la necesidad de conocimiento de una temática en particular desde el departamento de psicología.	Operación	Oficina	5	Mensual
		2	Preparar el taller a impartir en coordinación con el (la) responsable del departamento de operaciones.	Operación	Oficina	240	Mensual
		3	Plantear programación para dar cumplimiento a programa de talleres, respetando las necesidades del servicio.	Operación	Oficina	60	Mensual
		4	Revisar la bibliografía pertinente, para desarrollar el tema y diseñar taller a impartir.	Operación	Oficina	120	Mensual
		5	Si se requiere para la realización del taller, presentar solicitud de presupuesto para incentivos o premios al departamento de finanzas para su aprobación.	Transporte	Oficina	60	Mensual



		6	Realizar la presentación del taller de acuerdo a cronograma previamente establecido.	Operación	Oficina	45	Mensual
--	--	---	--	-----------	---------	----	---------

Tabla 9. Formato de caracterización de procedimientos para el cargo de psicólogo (a).

Fuente: Elaboración propia (2021).

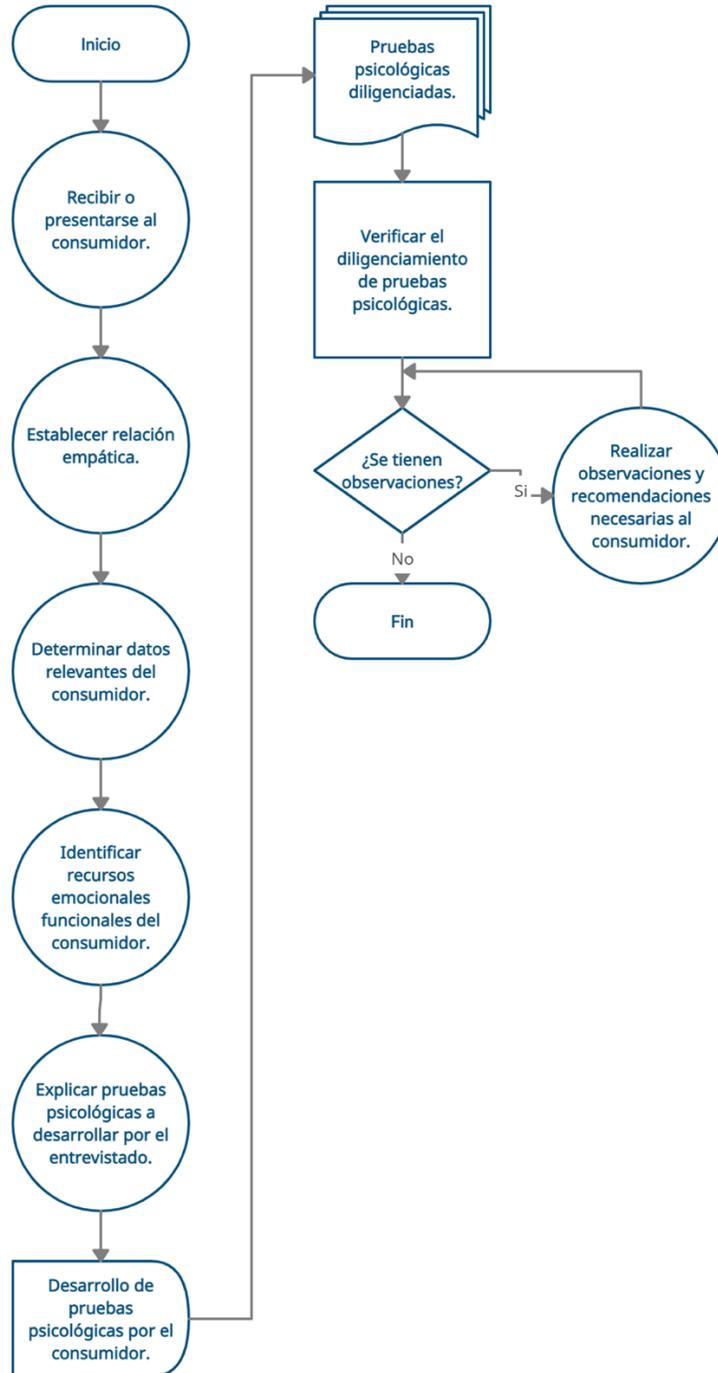


Figura 41. Diagrama de flujo de procedimiento de entrevista psicopedagógica.

Fuente: Elaboración propia (2021).

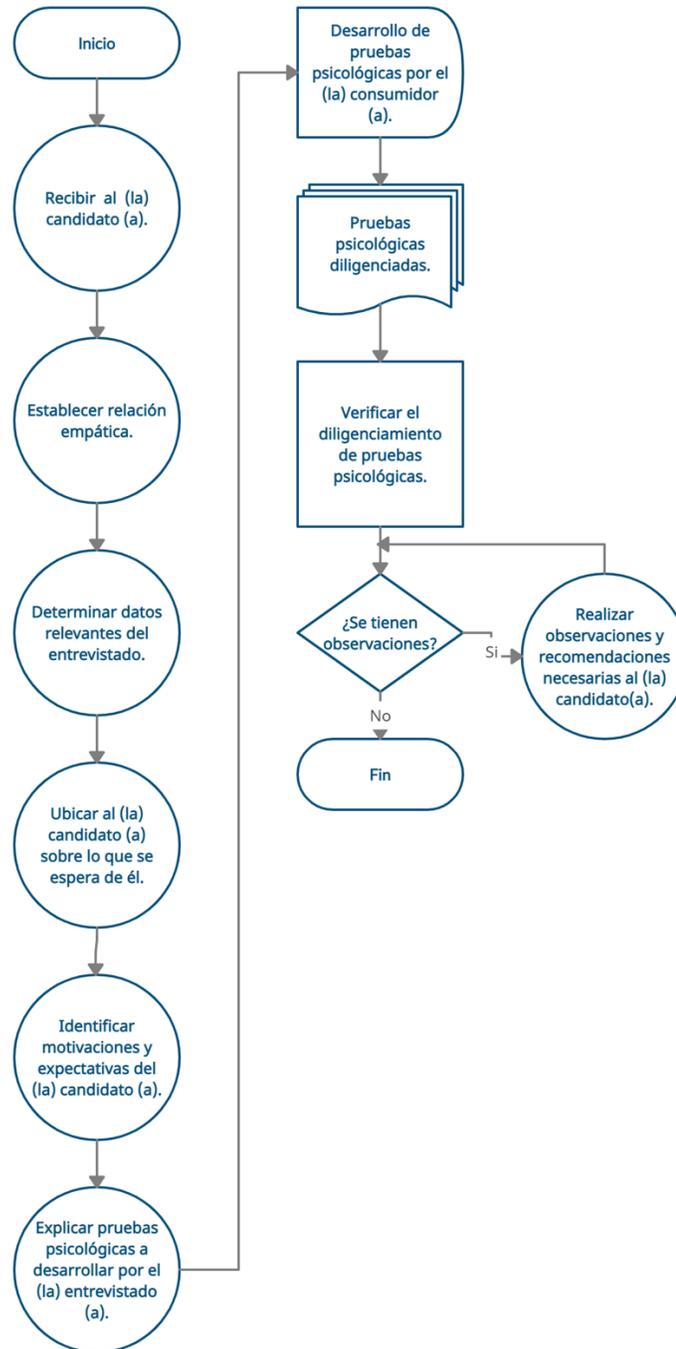


Figura 42. Diagrama de flujo de procedimiento de evaluación psicológica para procesos de selección de personal.

Fuente: Elaboración propia (2021).

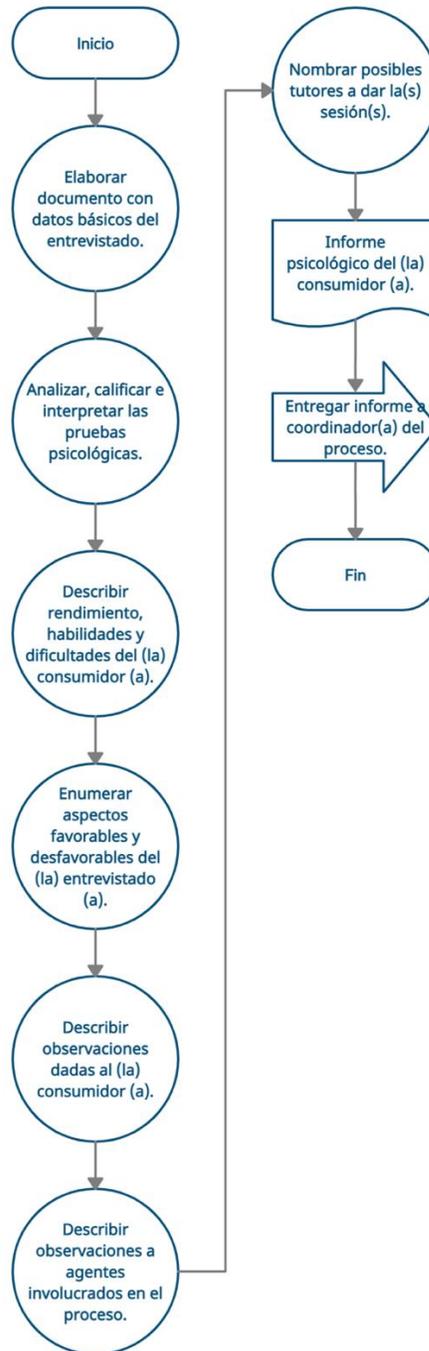


Figura 43. Diagrama de flujo de procedimiento de elaboración y presentación de informes psicológicos de consumidores.

Fuente: Elaboración propia (2021).



INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO

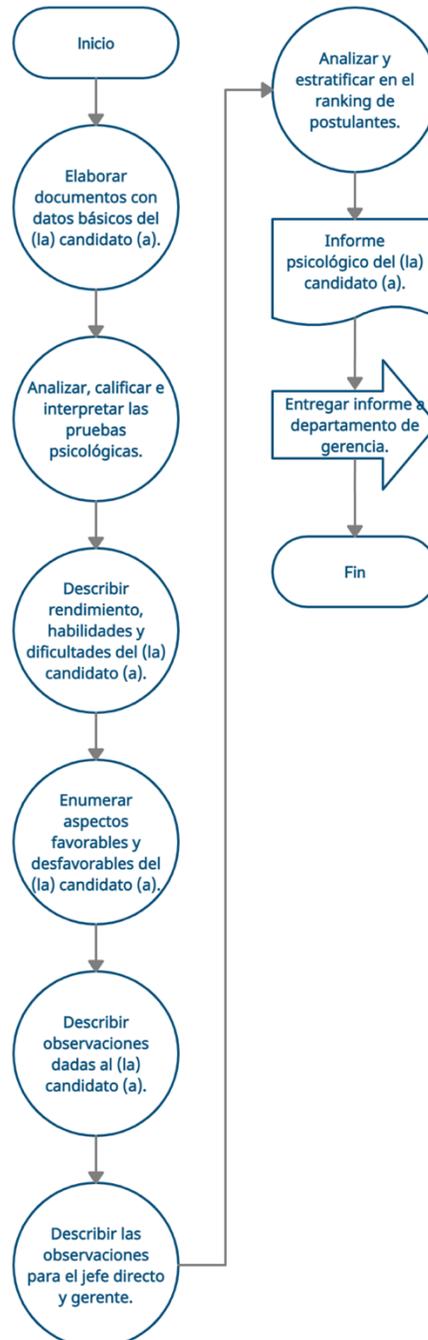


Figura 44. Diagrama de flujo de procedimiento de elaboración y presentación de informes psicológicos para procesos de selección de personal.

Fuente: Elaboración propia (2021).

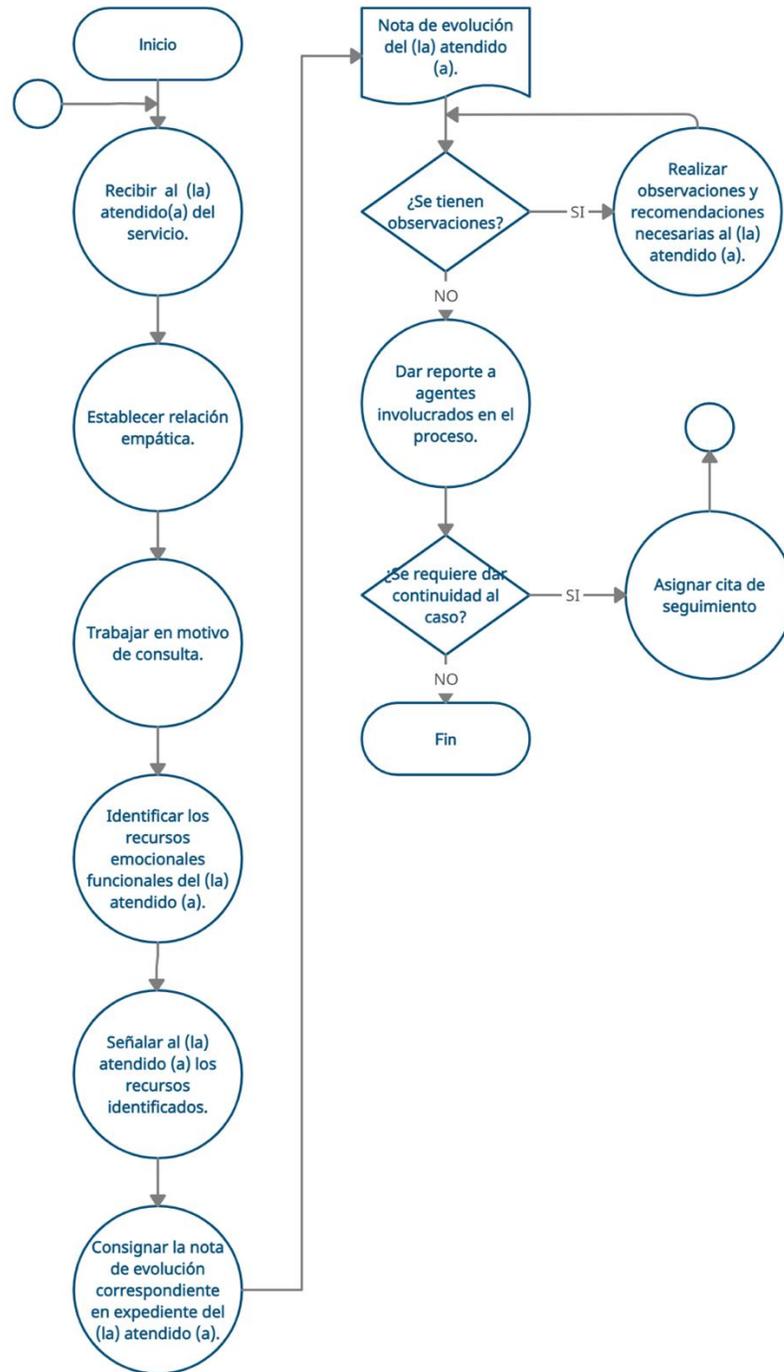


Figura 45. Diagrama de flujo de procedimiento de acompañamiento psicológico.
Fuente: Elaboración propia (2021).



**INFORME DE PRÁCTICAS
PROFESIONALES COMO OPCIÓN
DE GRADO**



Figura 46. Diagrama de flujo de procedimiento de urgencia psicológica.
Fuente: Elaboración propia (2021).

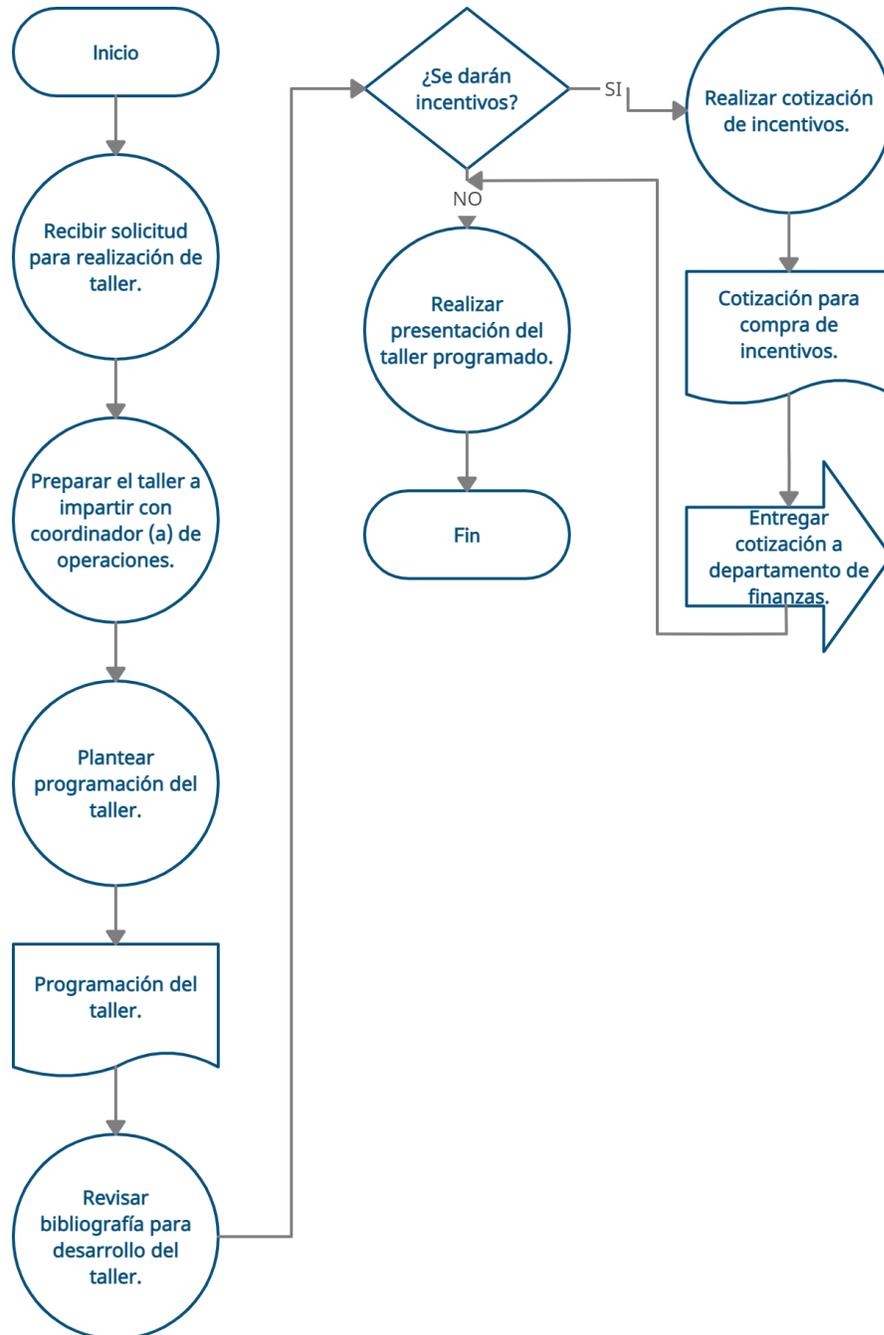


Figura 47. Diagrama de flujo de procedimiento de presentación de talleres a estudiantes o empleados.

Fuente: Elaboración propia (2021).



8.3.2. *Presentación y socialización del manual descriptivo para la evaluación de su implementación en todas las áreas de la organización:*

Al final la elaboración de caracterización de cada procedimiento ejecutado por cargo en la empresa LOS MONSTRUOS PROFESIONALES S.A.S. con su respectivo diagrama de flujo, se procedió a la presentación de este al gerente de la organización para la evaluación, validación y aprobación para el inicio de su implementación.

Así mismo, al momento de presentar este documento, se explica la efectividad que se puede lograr en el desarrollo de los procedimientos de la empresa, dando cumplimiento a las normas de control interno de la organización al contar con una categorización y flujogramación de los procedimientos ejecutados dentro de esta de acuerdo con los elementos y principios teóricos. Desde el inicio de la elaboración de la propuesta, se busco la optimización de la organización, al presentar una herramienta de apoyo al personal para facilitar el desempeño de sus labores. De ahí, la importancia de su aprobación para la implementación inmediata del mismo.

Por otro lado, el documento ha sido socializado con los empleados de la organización para el recibo de observaciones y recomendaciones que permitiesen el enriquecimiento de este.

9. CRONOGRAMA

9.1.Descripción de actividades:



A continuación, se presenta el desarrollo cronológico de las actividades requeridas para la elaboración de la presente propuesta.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO																					
Etapas	Actividades	Tiempo de ejecución (semana)																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
I	Observación y análisis de la situación actual de la organización con respecto a los procedimientos desarrollados en esta.	■	■	■	■																
	Diagnóstico del problema, causas y efectos con respecto a los procedimientos desarrollados en la compañía (árbol de problemas).				■	■	■														
II	Identificación de los datos que se requieren para la realización del manual de procedimientos descriptivo.							■	■												
	Diseño y aplicación de herramientas para el levantamiento de la información (entrevistas) de los procedimientos llevados a cabo en cada área de la empresa.								■	■	■	■									
	Revisión crítica de la información recogida: limpieza de información contradictoria, incompleta o no pertinente.											■	■	■	■						
II	Registro de la información obtenida en un formato de caracterización de procedimientos para la elaboración de diagramas de flujo.																■	■	■	■	
	Presentación y socialización del manual descriptivo de procedimientos para la evaluación de su implementación en todas las áreas de la organización.																				■

Tabla 10. Cronograma de actividades.
Fuente: Elaboración propia (2020).

10. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

10.1. Conclusiones:

- A través de la observación durante la ejecución de las funciones a cargo, las cuales, en su mayoría, involucran diferentes departamentos o cargos de la



organización, se logró identificar la problemática a tratar en el presente documento. El análisis del entorno laboral permitió determinar la necesidad de contar con un manual descriptivo de procedimientos en la empresa.

- Con la identificación de la problemática acontecida en la empresa, se procede al planteamiento de la mejora. En este caso, para la elaboración del manual descriptivo de procedimientos, se hizo necesario el desarrollo de diferentes etapas que permitiesen establecer los procedimientos ejecutados en cada cargo de la empresa a través de encuestas a los empleados.
- Como herramienta de presentación de los procedimientos ejecutados en la organización, se empleó el uso de un formato de caracterización de procedimientos y, de forma gráfica, para facilitar la interpretación de estos, se elaboraron diagramas de flujos para cada uno.
- Con la elaboración de este documento, se pretende brindarle a la empresa un instrumento de verificación y control de los procedimientos a ejecutar en cada cargo de la organización, dado que, se define de forma clara, las actividades requeridas para el desarrollo exitoso de cada uno de estos. Además, el manual descriptivo de procedimientos elaborado tiene el propósito de ser una herramienta de mejora en la efectividad de las funciones realizadas.
- La implementación de este manual en todas las áreas de la compañía es indispensable, porque de este depende la correcta ejecución de las actividades a



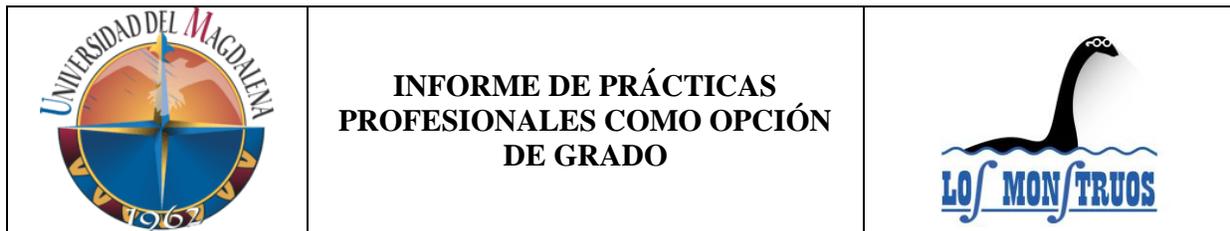
cargo de cada trabajador, despeja dudas presentadas para la realización de estas y sirve de guía para el nuevo personal a ingresar en la empresa.

10.2. Recomendaciones:

- El documento presentado debe ser revisado y actualizado de forma periódica para su actualización continua con cada cargo o procedimiento nuevo incluido en la organización.
- Para detallar profundamente cada procedimiento a ejecutar por cada empleado en la empresa, se debe elaborar un manual de procedimientos descriptivo por área, en el cual se expliquen actividades básicas de cada departamento no incluidas en el presente trabajo.

11. REFERENCIAS

- Bermúdez, K. (2015). Manual de procedimientos en el área de orientación y psicología del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA) del Tecnológico de Costa Rica, sede Regional San Carlos. Costa Rica: San Carlos. Recuperado el 27 de septiembre de 2020.
- Delgadillo, R. y Guillén, J. (s.f.). Concordancia entre los estilos de aprendizaje y de enseñanza en estudiantes universitarios. Consejo Mexicano de Investigación Educativa A.C. (COMIE). Recuperado el 27 de septiembre de 2020 de <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v09/ponencias/at14/PRE1178902203.pdf>



- Evans, J. y Lindsay, W. (2014). Administración y control de calidad (septima ed.). México: Cengage Learning. Recuperado el 23 de septiembre de 2020.
- Franklin, B. (2013). Organización de empresas (cuarta ed.). México D.F.: MC GRAW-HILL Interamericana Editores S.A. Recuperado el 27 de septiembre de 2020.
- Franklin, B y Gómez, G. (2002). Organización y métodos: un enfoque competitivo. México D.F.: MC GRAW-HILL Interamericana Editores S.A. Recuperado el 27 de septiembre de 2020.
- Goldberg, L. (1993). The structure of phenotypic personality traits. American Psychologist Association. Recuperado el 27 de septiembre de 2020 de <https://doi.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0003-066X.48.1.26>
- González, Y. (2020). Diseño e implementación del sistema de planificación estratégica de recursos humanos en la empresa Tucurinca Mobiliarios S.A.S. Colombia: Universidad del Magdalena. Recuperado el 27 de septiembre de 2020.
- Macías, G. (2018). Manual de procesos para el centro radiológico dental CRD S.A. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Recuperado el 23 de septiembre de 2020.
- Mairal, D. (2015) El árbol de objetivos (goal tree) como método para establecer criterios. AragonValley. Recuperado el 24 de septiembre de 2020 de <http://www.aragonvalley.com/arbol-de-objetivos-goal-tree-metodo-establecer-criterios/#:~:text=Un%20C3%A1rbo1%20de%20objetivos%20es,que%20los%20cump1a%202%203>



- Manene, L. (2013). Diagramas de flujo: su definición, utilización y ventajas (parte 1). Actualidad Empresa. Recuperado el 27 de septiembre de 2020 de <http://actualidadempresa.com/diagramas-de-flujo-definicion-objetivo-ventajas/>
- Martínez R. y Fernández, A. (s.f.). Árbol de problema y áreas de intervención. Naciones Unidas: CEPAL. Recuperado el 24 de septiembre de 2020 de http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/martinez_rodrigo.pdf
- Orozco, C. (2007). Análisis administrativo: técnicas y métodos. San José: EUNED. Recuperado el 27 de septiembre de 2020.
- Portafolio. (2020). El registro de dominios .edu.co creció más de 150% por la pandemia. Colombia. Recuperado el 26 de septiembre de 2020 de <https://www.portafolio.co/economia/educacion-virtual-el-registro-de-dominios-edu-co-crecio-mas-de-150-por-la-pandemia-544337>
- Ramos, C. (2011). Propuesta de un manual de procedimientos internos para el departamento de afiliación y control patronal de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Chimborazo. Ecuador: Riobamba. Recuperado el 23 de septiembre de 2020.
- Reid, J. (1995). Learning styles in the Esl/Efl classroom. Newbury House Teacher Development. Recuperado el 27 de septiembre de 2020.
- Roig, A. (1998). La evaluación de la calidad de la gestión documental. Dàrxivística, 12, 219. Recuperado el 23 de septiembre de 2020.



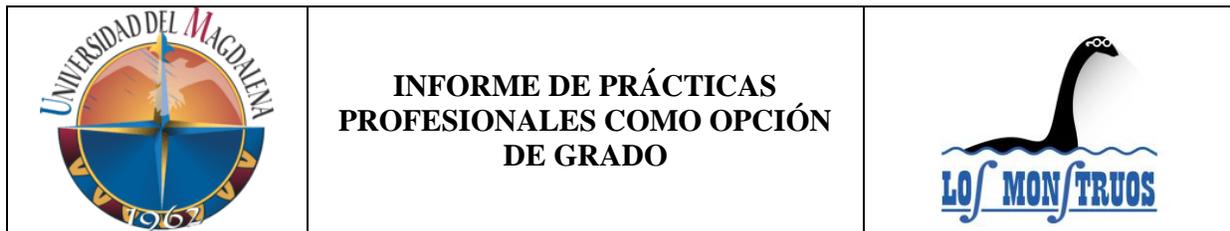
- Rojas, B. (2011). Elaboración de un manual descriptivo de procedimientos para las áreas de bodega y taller de la empresa Ganaflor S.A. Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica. Recuperado el 27 de septiembre de 2020.
- Semana. (2020). Una nueva era para las empresas en Colombia. Recuperado el 26 de septiembre de 2020 de <https://www.semana.com/hablan-las-marcas/articulo/una-nueva-era-para-las-empresas-en-colombia/698625/>
- Tecnicatura en Gestión Universitaria (s.f.). Árbol de objetivos y tormenta de ideas. Colombia, Universidad Nacional de Córdoba: Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado el 24 de septiembre de 2020 de <http://patgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-3/herramientas/arbol-de-objetivos-y-tormenta-de-ideas/>

12. BIBLIOGRAFÍA

- Castaño, J. (2019). Análisis de marca diseño y creación de piezas gráficas para la empresa Interllantas, para audiencia en Cali 2019. Colombia, Cali: Universidad Autónoma de Occidente. Recuperado el 15 de enero de 2021 de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/11706/T08909.pdf;jsessionid=06061E78F3F988CE07B79F44B4A783D5?sequence=5>
- Divulgación Dinámica. (2018). ¿Qué es el enfoque del marco lógico? Recuperado el 24 de septiembre de 2020 de <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/que-es-el-enfoque-del-marco-logico/>
- Franklin, F. (2004). Organización de empresas. México D.F.: MC GRAW-HILL Interamericana Editores S.A. Recuperado el 23 de septiembre de 2020.



- Gómez, G. (1997). Sistemas administrativos análisis y diseño. México: MC GRAW-HILL Interamericana Editores S.A. Recuperado el 23 de septiembre de 2020.
- H₂O Life: Tu conexión con el medio ambiente. (s.f.). Región Caribe. Recuperado el 24 de septiembre de 2020 de <https://h2olifesite.wordpress.com/2016/07/11/region-caribe-politico/>
- Hoy Diario del Magdalena. (2019). Los Monstruos, la empresa con sello Unimagdalena. Colombia: Santa Marta. Recuperado el 25 de septiembre de 2020 de <https://www.hoydiariodelmagdalena.com.co/archivos/259626>
- Junta de caminos del Estado de Sonora. (2008). Manual de procedimientos: dirección general. Gobierno del Estado de Sonora. Recuperado el 15 de enero de 2021 de <http://transparencia.esonora.gob.mx/NR/rdonlyres/379786BC-2A5C-441B-800D-1BB42F1EBDE4/103556/DIRECCIONGENERAL.pdf>
- Koontz, H y Weihrich, H. (2008). Administración: una perspectiva global y empresarial. México D.F.: MC GRAW-HILL Interamericana Editores S.A. Recuperado el 23 de septiembre de 2020.
- Lancheros, D. y Moreno, M. (2014). Formalización de los procesos de vinculación de personal: reclutamiento, selección, inducción, contratación en el área de gestión humana de la empresa de familia del sector ferrero Herramientas León S.A.S., ubicada en el barrio Alcázares de Bogotá. Colombia, Bogotá: Universidad de La Salle. Recuperado el 15 de enero de 2021 de



<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1406&context=administracion>
[de empresas](#)

- Logo, M. y Torrez, J. (2015). Propuesta de un manual de procedimientos de los servicios administrativos de la facultad de ciencias e ingenierías, UNAN-Managua, durante el período de agosto a diciembre del año 2015. Nicaragua, Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado el 10 de enero de 2021 de <https://repositorio.unan.edu.ni/3402/1/21288.pdf>
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2009). Guía para la elaboración de diagramas de flujo. Recuperado el 27 de septiembre de 2020.
- Newton, C. (s.f.). 7 pasos del Desarrollo de productos. La Voz de Houston. Recuperado el 15 de enero de 2021 de <https://pyme.lavoztx.com/7-pasos-del-desarrollo-de-productos-5663.html>
- Olvera, A. (2015). Propuesta de un manual de procedimientos administrativos para el programa de “Renivelación académica policial en bachillerato” para un municipio del estado de México. México, Ciudad de México: Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado el 22 de diciembre de 2020 de <http://200.23.113.51/pdf/31320.pdf>
- Opinión Caribe. (2019). Se fortalece el emprendimiento samario. Colombia: Santa Marta. Recuperado el 25 de septiembre de 2020 de <https://www.opinioncaribe.com/2019/07/18/se-fortalece-el-emprendimiento-samarior/>
- Rebolledo, J. (2010). Manual de procedimientos: unidad de gestión. Chile: Universidad de Chile. Recuperado el 27 de septiembre de 2020.



- Rodríguez, J. (1998). Elaborar y usar manuales administrativos. Ed. Ecafsa. Recuperado el 27 de septiembre de 2020.
- Ruiz, N. (2015). Elaboración y propuesta de implementación de un manual de procedimientos para la empresa Ferrecaracol CIA LTDA. Ecuador, Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado el 6 de diciembre de 2020 de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9101/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Secretaría de Administración y Finanzas. (2008). Manual de procedimientos dirección de finanzas. México, Toluca de Lerdo: Poder Legislativo del Estado de México. Recuperado el 23 de diciembre de 2020 de http://www.cddiputados.gob.mx/transparencia/Administracion/Manuales/Direccion_de_Finanzas1/m_pro_dir_fin1.pdf
- Secretaría de Educación. (s.f.). Manual de procedimientos del departamento de recursos financieros. Dirección General de Administración y Finanzas. Recuperado el 16 de enero de 2021 de http://normateca.edugem.gob.mx/normateca/wp-content/uploads/2016/07/MANU_016.pdf
- Secretaría de Relaciones Exteriores. (2004). Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. Oficialía Mayor: Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto. Recuperado el 27 de septiembre de 2020.



- Secretaría Técnica de Planificación. (2010). El árbol de problemas. Recuperado el 24 de septiembre de 2020 de <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/el-arbol-de-problemas.pdf>
- Soave, M. (s.f.). La entrevista en el ambito laboral. Entrevista psicológica. Recuperado el 10 de enero de 2021 de <http://www.ocw.unc.edu.ar/facultad-de-psicologia/entrevista-psicologica/actividades-y-materiales/la-entrevista-en-el-ambito-laboral>
- SEP Institutos Tecnológicos. (s.f.). Manual de procedimiento de atención psicopedagógica. Recuperado el 10 de enero de 2021 de https://www.tecamora.mx/documentos/psicopedagogico/manual_procedimiento_atencion_psicopedagogica.pdf
- Terry, G. (1995). Principios de administración. México: Continental S.A. Recuperado el 27 de septiembre de 2020.
- Trejos, M. (2008). Manual de procedimientos para el departamento financiero, departamento de recursos humanos y el área de asistencia técnica de la Cooperativa Agropecuaria Regional de Productores de Leche, COOPELECHE R.L. Costa Rica, San Carlos: Instituto Tecnológico de Costa Rica. Recuperado el 23 de diciembre de 2020 de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/3996/Trejos%20Brenes%2c%20Melvin%20tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Universidad del Norte. (s.f.) Santa Marta. II Seminario Internacional: Gobierno Universitario. Recuperado el 24 de septiembre de 2020 de https://issuu.com/uninortecolombia/docs/z-s_ei_folleto2_congreso-telescopi



- UNESCO. (s.f.). Árbol de problemas. Recuperado el 24 de septiembre de 2020 de <http://www.unesco.org/new/es/culture/themes/%20cultural-diversity/diversity-of-cultural%20expressions/tools/policy-guide/planificar/diagnosticar/arb-ol-de-problemas/>
- Unidad de Desarrollo Administrativo e Informática. (s.f.). Manual de procedimientos del departamento de recursos financieros. Secretaría de Educación: Departamento de Recursos Financieros. Recuperado el 22 de diciembre de 2020 de http://normateca.edugem.gob.mx/normateca/wp-content/uploads/2016/07/MANU_016.pdf

13. ANEXOS:

13.1. Árbol de problema:

La imagen con la presentación del árbol de problema planteado para la problemática tratada en este documento ha sido enviada como archivo adjunto al informe.

13.2. Formato de encuesta:

El link que contiene el formulario de la encuesta realizada a los empleados de la organización como herramienta de levantamiento de la información para la elaboración de este documento ha sido enviado como archivo adjunto al informe.