	Trabajo de Prácticas Profesionales como Opción de Grado	

Manual de ingresos de servicios y facturas del área corporativa En la plataforma Netoffice, para el entendimiento y desarrollo eficaz de la labor

EMILY DAYANNA QUINTERO GUERRERO

Código:2016127117

Trabajo de grado para optar por el título de profesional que se le otorga

ALDO HERNANDEZ PACHECO

CAMILO GARCIA ARANGO

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD EMPRESARIAL
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS HOTELERAS Y TURISTICAS.
Santa Marta
2022

CONTENIDO:

Contenido

INTRODUCCIÓN 4

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA 5

2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES 5

2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL. 7

3) INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO 9

3.1.) DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO. 9

3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS 9

4) PROPUESTA 10

4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA 10

4.2 DIAGNÓSTICO. 10

4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA 11

5) JUSTIFICACION 11

5.1 OBJETIVO GENERAL 12

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 12

6) REFERENTES TEÓRICOS 12

7) PLAN DE ACCIÓN 13

8) RESULTADOS OBTENIDOS 14

9) AUTOEVALUACION 15

10) RECOMENDACIONES GENERALES 15

11) CONCLUSIONES. 16

12) BIBLIOGRAFÍA 16

13) ANEXOS 17

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se deriva de la relación de las prácticas profesionales, que se llevaron a cabo en la parte del BackOffice de la agencia de viajes COMFAMA, una caja de compensación familiar en la ciudad de Medellín la cual cuenta con diferentes aéreas de impacto social.

En la agencia de viajes se brindan paquetes nacionales e internacionales, se coordinan traslados, tiquetes aéreos, reservas de hoteles, días de sol, programa vamos a los parques, a través de subsidios para la clase media obrera.

En todo proceso de venta, se debe tener en cuenta la claridad de desarrollo de la misma, generando estandarizaciones que permitan el conocimiento claro, para poder ejecutar la labor de la mejor manera posible, sin necesidad de perjudicar ni retrasar estos mismos.

Por tal motivo, la estudiante en su proceso decide aportar al desarrollo y crecimiento de la agencia, con el ánimo de efectuar herramientas para mejorar las falencias que se encuentren en la empresa.

En todo el proceso de aprendizaje de la estudiante, logra captar la necesidad de poder generar claridad en uno de los procesos más fundamentales de la agencia de viajes en el departamento corporativo, es por ello que decide generar un manual de ingresos a la plataforma Netoffice.

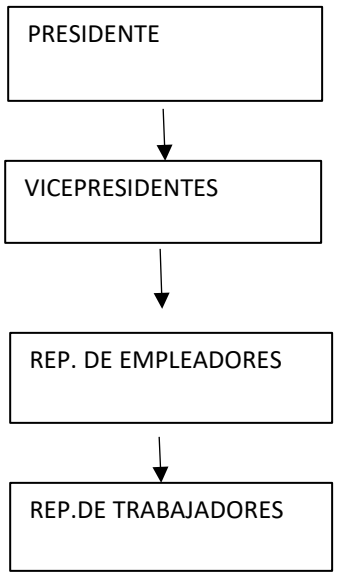
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1) ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

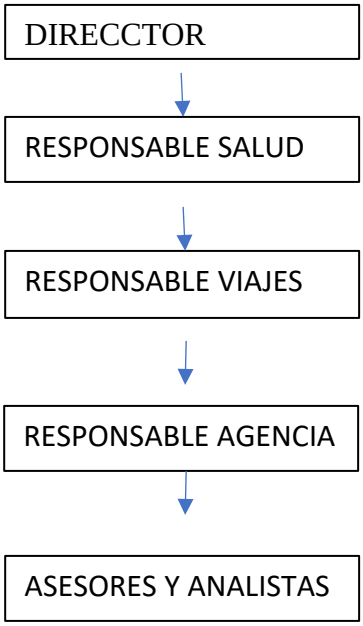
COMFAMA es el nombre que recibe la empresa, con razón social como, caja de compensación familiar de Antioquia COMFAMA

constitución y objeto: *la caja de compensación familiar de Antioquia Comfama es una entidad privada sin ánimo de lucro, organizada como corporación que cumple funciones de seguridad social, de conformidad con la ley 21 de 1982, artículo 42, y la ley 789 de 2002, artículo 16, sus decretos reglamentarios y las demás normas que las modifiquen sustituyan o adicionen. goza de personería jurídica conferida por medio de la resolución no. 4706 de fecha 13/11/1954 emitida por el ministerio de justicia, se encuentra facultada para desarrollar las funciones previstas en los artículos 41 y 62 de la ley 21 de 1982, el artículo 16 de la ley 789 de 2002, sus decretos reglamentarios y las demás normas que las modifiquen sustituyan o adicionen. (supersubsidio,2022 -p.1)*

Estructura organizacional general:



Estructura organizacional Agencia de viajes:



Número de trabajadores: La caja de compensación familiar cuenta con alrededor de 416.000 empleados y la agencia de viajes cuenta con 19 empleados y 1 practicante.

2.2) FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

La historia de Comfama empieza en los años 1954 en una reunión de la UTC, unión de rabajadores de Colombia y se crea la primera caja de compensación familiar de Colombia con un aporte del 01% del salario de trabajadores. Para el 1960 da un paso importante integrando servicios de salud a los familiares de los trabajadores, crea programas de enseñanza para hijos y esposas facilitando la financiación de estudios. Ya para el año 1970 se da inauguración a tres centros recreativos, comienza con establecer una biblioteca en su propia sede, expande los servicios de salud y educación. para el año 1980 se inicia con el programa de vivienda y canasta familiar, crea más convenios en el área de la salud y comienza a hacer sedes en barrios periféricos para fácil acceso al servicio. En el año de 1990 se intensifica las acciones de Comfama en pro de la equidad, calidad de vida y disminución de la pobreza. En la década del 2000 hasta hoy, ha asumido una cantidad de retos para fortalecer el sistema de compensación familiar en materia de salud, vivienda, crédito, educación, recreación y viajes.

Misión:

Comfama trabaja para que los empleados en Antioquia y sus familias se conecten desde la posibilidad con la consciencia, la libertad, la productividad y la felicidad; para que desarrollen sus capacidades, trasciendan y construyan ese futuro que imaginan.

Visión:

La proyección de una clase media que se re imagina, se educa, es más culta, mejor ciudadana. Que consume de manera responsable, piensa en su salud integral y cuida la naturaleza.

Políticas:

Política de protección de datos personales:

Comfama cuenta con la responsabilidad según la ley 1581 del 2012, sobre la protección de datos personales y la ley 1266 del 2008, sobre el habeas data financiero, de proteger y vigilar con buenas prácticas según lo que estipula la ley.

Política de buen uso, confidencialidad y aseguramiento de la propiedad intelectual y activos intangibles:

Su objetivo principal es establecer los lineamientos para el buen uso, confidencialidad de la información y aseguramiento de la propiedad intelectual y activos intangibles de Comfama, como una herramienta de apoyo a la gestión del conocimiento y la innovación, velando por su debida protección conforme a la normatividad vigente aplicable, en concordancia con el compromiso frente a la ética y el buen gobierno corporativo.

Política de seguridad de la información.

Establecer el marco normativo de seguridad de la información en Comfama que permita salvaguardar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información, de acuerdo con los requisitos del negocio, el reglamento interno, las leyes nacionales vigentes y los estándares internacionales aplicables.

Política salarial.

Es un conjunto de directrices y lineamientos que pertinente asegurar una remuneración equitativa y competitiva a los empleados de la caja de compensación, con una escala salarial que se identifica por categorías definidas y designadas por expertos, según la complejidad, requerimientos de educación y experiencia.

3) INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO

3.1.) DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.

La estudiante en sus prácticas académicas estuvo laborando en la caja de compensación familiar de Antioquia Comfama, directamente en la agencia de viajes, que se encuentra ubicada en el claustro de San Ignacio Cra. 44 #4818, La Candelaria, Medellín. Esta cuenta con una oficina en la cual cada área tiene su espacio designado y que a su vez también se labora desde casa, teniendo la facilidad de hacerlo, lo cual se comenzó a implementar post pandemia en todas las áreas del back

La agencia de viajes está dividida en 5 áreas las cuales son; atención al público (front), empresarial, corporativo, vamos a los parques o regiones y el área de publicidad. El lugar en el cual se llevó a cabo las practicas fue en el área corporativa, en la cual como su nombre lo indica, se brinda el servicio de una agencia de viajes a todos los directivos, empleados que realicen un traslado o viaje por fines laborales.

3.2) DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS

Dando inicio a las prácticas de la estudiante se realiza la presentación de los compañeros y el responsable de la agencia de viajes el señor Camilo García Arango, se le enseñan las diferentes áreas en las cuales se labora y se aclara que no es una agencia de viajes común y

corriente, si no con énfasis social, algo muy distinto a lo que se tenía previamente consignado en experiencias anteriores. El siguiente paso es en donde a la estudiante se le indica el área a la cual estaría apoyando, que fue la corporativa, se le indica la responsabilidad que conllevaba estar en esta área.

Dando inicio a la inducción, la practicante se encontró laborando con un equipo de 3 personas, incluida ella. pasado una semana en donde se explican las plataformas, los pedidos de los gestores corporativos, solicitudes a los proveedores, ingresos de servicios, comienza la labor. A través del correo electrónico corporativo la practicante recibía solicitudes de compra de tiquetes aéreos y reservas de hoteles, las cuales eran gestionados por la consolidadora Bestravel y convenios directos con proveedores de la agencia de viajes Comfama, se compraban los servicios y eran ingresados en la plataforma Netoffice, en donde se cruzaban centros de costos para los pagos y comisiones del servicio prestado.

4) PROPUESTA

4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Manual de ingresos de servicios y facturas del área corporativa En la plataforma Netoffice, para el entendimiento y desarrollo eficaz de la labor.

4.2 DIAGNÓSTICO.

La agencia de viajes Comfama, como se ha mencionado anteriormente, es una rama de todos los servicios que presta la caja de compensación familiar, buscando integrar todas las áreas de la vida del ser humano, incluido el ocio y la recreación. Esta brinda posibilidades a toda la comunidad antioqueña de poder disfrutar con los recursos que ellos tiene de la actividad turística.

Pasando a los procesos internos, se pudo notar que los conocimientos son transferidos de una persona a otra, lo cual genera confusiones, mal interpretación o simplemente algo a la ligera, no se cuenta con conductos, parámetros donde el personal nuevo o el antiguo pueda refrescar el conocimiento impartido por la persona conocedora de x proceso.

4.3 PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En la agencia de viajes se maneja una plataforma llamada Netoffice, en la cual se ingresan los servicios prestados, se llevan los registros de ventas, que proveedor presto el servicio y en el caso del área corporativa, a que CECO se cargaran esos valores para poder cruzar cartera entre áreas; también de esta plataforma se sacan los informes de ventas, ganancias e información para poder hacer pagos a los prestadores del servicio.

La practicante pudo notar que una vez se le estaba enseñando el manejo de la plataforma, no habían conceptos claros, ni procesos claros a desarrollar, los cuales fueron interrogados por los trabajadores de la agencia y muchos no sabían, o lo manejaban a su entendimiento, tanto así que en el ingreso de facturas para pagos a proveedores se tenia todo el año retrasado por falta de este mismo, es por ello que en esta propuesta se desea realizar una guía o manual para tener mas claridad de conceptos y de procesos que permitan tener un desarrollo eficaz , evitando que en el futuro se vuelva tener retrasos.

5) JUSTIFICACION

Considerando las falencias presentadas al momento de ingresar facturas o servicios a la plataforma Netoffice por fata de conocimiento, la practicante considera necesario plantear en su propuesta un manual de ingresos de servicios y facturas, que permita tener claridad de dichos

procesos y que a medida que estos vallan cambiando, que la empresa tenga la posibilidad de modificar y tener la información actualizada, con el fin de generar seguridad y evitar retrasos, que perjudican los informes que se deben presentar a los directivos. Álvarez (2020) afirma que: Los procedimientos que se usan dentro de una organización, por lo común son informales y los podemos observar fácilmente por medio de los hábitos y costumbres de las personas. Los métodos y procedimientos escritos, además de asegurar la repetitividad de un trabajo, permiten que el usuario siga tranquilamente por un camino seguro previamente probado. (p.97)

Es por ello que se considera importante implementar un manual.

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de procesos en los ingresos corporativos de la plataforma Netoffice, para la agencia de viajes Comfama, que ofrezca información clara y genere seguridad a los responsables del área.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar claramente cada proceso de ingreso del servicio a la plataforma
- Estandarizar los procesos para generar claridad a los trabajadores presentes y futuros
- Mejorar el rendimiento en los informes y pagos a proveedores

6) REFERENTES TEÓRICOS

En el ámbito de los negocios, el éxito de una organización depende de la efectividad del conjunto de técnicas que emplea cotidianamente para alcanzar sus resultados de negocio

(participación de mercado, nivel de utilidades, desarrollo de nuevos productos, entrenamiento de personal, desarrollo de proveedores, etcétera). (Álvarez,2022, P.30).

Álvarez (2022) también da un ejemplo, de que si las nuevas tecnologías no fueran registradas seria como si a la humanidad con el pasar del tiempo le tocara redescubrirlas, es por ello la importancia de llevar registros.

El Manual de Procesos y Procedimientos documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que siga creciendo y se desarrolle. (Ortiz,2008, p.13)

Ortiz (2008) continúa diciendo; que es muy importante documentar los procesos porque esto conlleva a que, haya una mejora en los sistemas de trabajo y mejora en los niveles de competitividad.

Contar con un Manual de Procedimientos es necesaria para la implementación de un Sistema de Control Interno, pues este manual es uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje al personal respecto a sus funciones, permiten la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas y en el ámbito operativo o de ejecución de una manera clara y sencilla, de esta manera, permita lograr las tareas que se le han asignado y también mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado.(Ramos,2018, p.5)

7) PLAN DE ACCIÓN

Para llevar a cabo el manual de procesos teniendo en cuenta los que nos dice; Molina et al (2016). Un manual de procesos contiene información de la continuidad cronológica y

secuencial de operaciones entrelazadas entre sí. Esto ayuda a la realización de cada función, tarea y actividad específicamente de la empresa. Se conocen también como Manuales de Normas y detalla las asignaciones de rutina por medio a los procedimientos en este indicado, siguiendo una secuencia lógica y organizadamente compuesta. Tiene como objetivo final controlar y unificar cada rutina diaria en las labores y así evitar al máximo cualquier tipo de alteraciones arbitrarias.

Se organiza una reunión con una analista de la plataforma designada a la agencia, la cual nos da la capacitación toda la empresa, en esta se graba todos los procesos e indicaciones a según de cada producto, de cada área.

La practicante recapitula notas y repasa las grabaciones para poder tener claridad de lo que se debe hacer en el área en la que está laborando, adicionando que toma practica ya que ella fue la encargada de ingresos y cierre de año al día, los cuales por medio de ello se basara para la ejecución del manual, el cual tendrá la posibilidad de ser modificado por la líder del área corporativa en caso de que algún proceso sea modificado.

8) RESULTADOS OBTENIDOS

Para el aérea corporativa seria un alivio manejar el manual, ya que para los nuevos integrantes del grupo podrían tenerlo una información clara y concisa de los procesos que el área maneja en la plataforma.

estandarizar y ser un material de apoyo en donde puedan sentir la seguridad de ejecutar cualquier acción respaldado por el documento.

Mejoro a interpretación y la confianza de los colaboradores del área.

9) AUTOEVALUACION

En el momento de dar inicio las practicas académicas, la estudiante no tenia conocimiento de trabajar con el turismo corporativo o de negocio, ni muchos menos, como una agencia de viajes era parte de una rama de una caja de compensación familiar que le brindaba beneficios a personas para viajar.

Fue un poco difícil entender que los clientes del área corporativas no eran personas que llegaban a comprar un servicio, pagaban y se les vendía; sino el trato directo con los gestores (la persona encargada de solicitar los servicios del empresario o trabajador, gestionar los vistos buenos del viaje y designar los centros de costos internos a los cuales iban designados esos gastos)

La experiencia vivida en la agencia de viajes COMFAMA fue 100% de aprendizaje, de compromisos, de amor y de retos diarios; esto conllevó a la personificación de su labor brindando lo mejor de si para la empresa, cuidando cada proceso y ayudando a des atrasar procesos.

10) RECOMENDACIONES GENERALES

Como recomendación seria:

- Vivenciar los procesos de manera mas cercana, para poder entender e interpretar el desarrollo de este
- Parametrizar o documentar procesos de cada área para generar mas efectividad y tranquilidad de desarrollo de la labor a los colaboradores.
- Capacitar de manera mas continua los nuevos conceptos, procesos y generar evaluaciones que midan el entendimiento de este.

- Capacitar de manera oportuna, cada que se presente un cambio, para evitar reprocesos.

11) CONCLUSIONES.

A manera de conclusión, se espera que este manual ayude a un mejor entendimiento y desarrollo del proceso de una manera clara, principalmente a las personas nuevas que ingresen a la empresa, o para poder refrescar lo aprendido, evitando retrasos y una manera de que los capacitadores puedan facilitar la herramienta, evitando la repetición constante, que en cierto punto es un poco desgastante.

la estudiante en su proceso de practicas pudo aportar todos sus habilidades y disposición para aprender, la empresa le abrió u n mundo de oportunidades, de conocimientos y de experiencias que la ayudaran a estar mas preparada para el ámbito laboral y no quedar solo con la experiencia de un turismo de recreación y ocio como el que ya tenia previa mente experiencia, si no ver la importancia de las agencias de viajes en la economía empresarial de Colombia y del mundo. Porque diariamente muchos empresarios, trabajadores, congresistas, músicos, ingenieros etc. Se movilizan para generar impacto en la economía y que gracias a ellos también la rama del turismo de expande a todos los pilares de la economía.

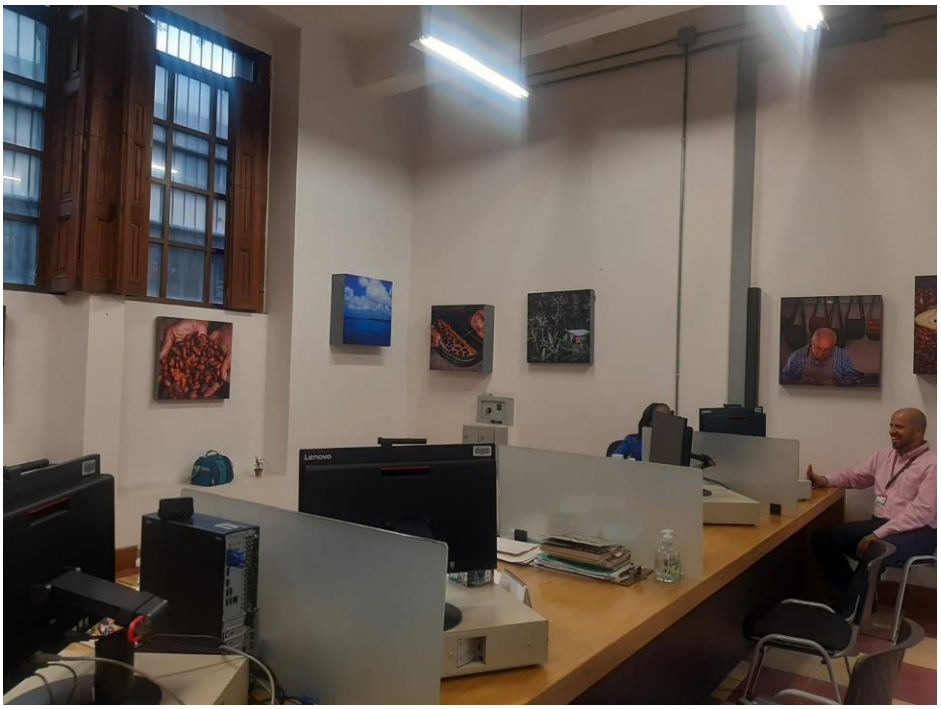
12) BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Torrea, M. (2020). Manual para Elaborar Políticas y Procedimientos. Primera edición digital. Editorial Panorama. México.

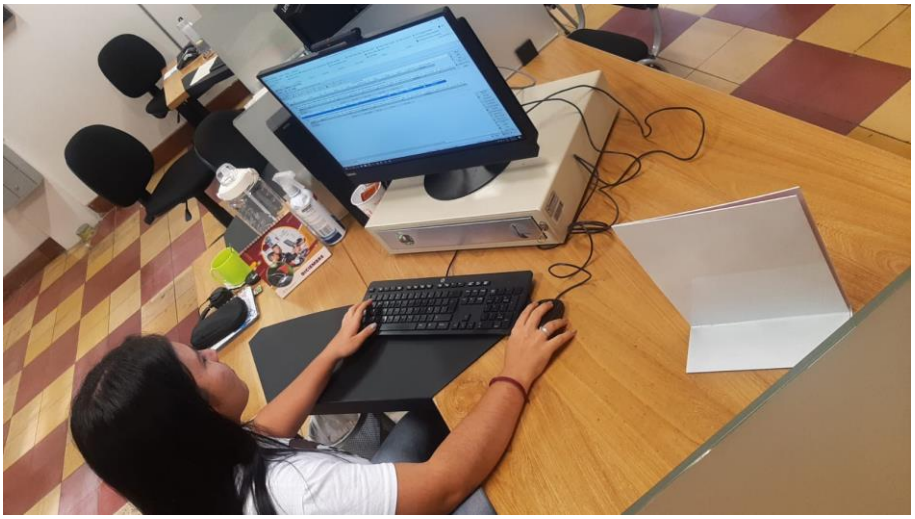
- Supersubsidio. (2022) recuperado 19/12/2022 https://anato.org/wp-content/uploads/2020/12/REPRESENTACION-LEGAL-GENERAL-Marzo-28-de-2022-1.pdf
- Ibáñez, L. O. (2008). Manual de procesos y procedimientos. *Cartagena de Indias: ESE*.
- Ramos Huancani, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas* (Doctoral dissertation).
- Molina, M. I., Torres, M. M. M., Zambrano, R. M. O., & Martínez, J. A. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, *15*.

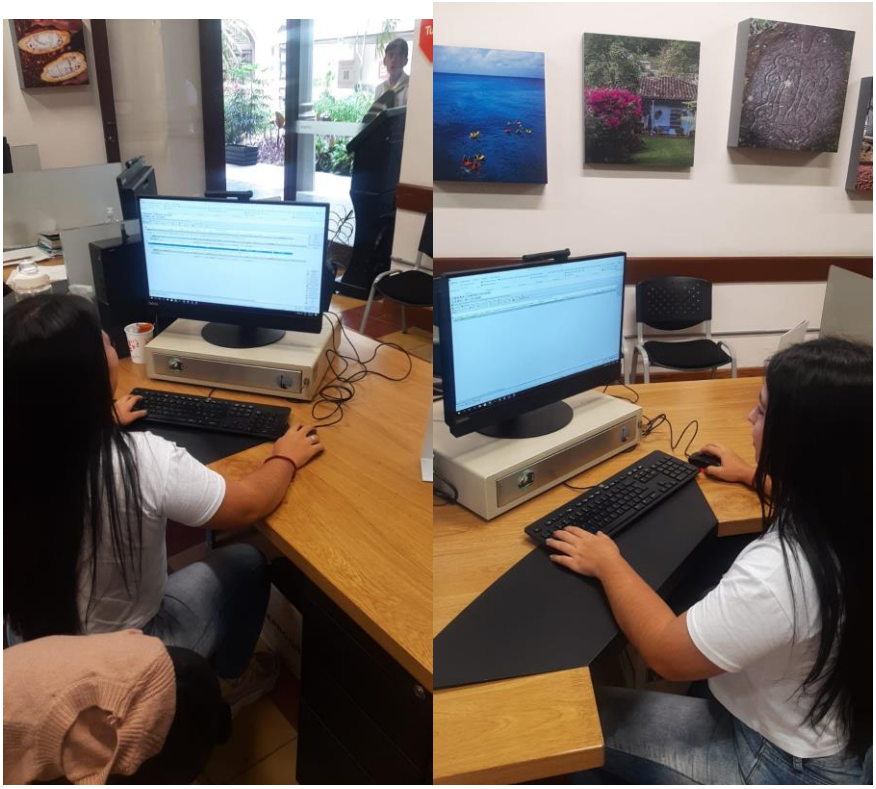
13) ANEXOS

Turismo
Travel
Turismo


Lenovo

Lenovo
Lenovo





ENLACE MANUAL.

https://docs.google.com/document/d/1vYvKJZFDKCaHe3kyvEE2aU-RKQ0fB7Rh/edit?usp=sharing&ouid=110291891384452403270&rtpof=true&sd=true