



MANUAL DE FUNCIONES DE TALENTO HUMANO DE APUESTAS

NACIONALES DE COLOMBIA S.A.S

CRISTIAN ROBERTO MERCHAN ZULETA

20311714763

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

FACULTA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

NEIVA, COLOMBIA

2022

MANUAL DE FUNCIONES DE APUESTAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A.S

CRISTIAN ROBERTO MERCHAN ZULETA

PROYECTO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA

OPTAR TITULO DE:

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Director (a):

MG. DIEGO SUARES URRIAGO

LINEA DE INVESTIGACION:

GESTION DE CALIDAD

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

NEIVA, COLOMBIA

2022

NOTA DE ACEPTACION

El trabajo de grado titulado Manual de funciones de funciones de apuestas nacionales de Colombia S.A., Cumple con los requisitos para
optar

Al título de Administrador de Empresas.



Firma del Tutor



Firma Jurado



Firma Jurado

NEIVA, 26/11/2022

Tabla de contenido

| | |
|---|-----------|
| RESUMEN..... | 8 |
| ABSTRACT | 9 |
| INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| ANTECEDENTES | 12 |
| OBJETIVOS | 14 |
| OBJETIVO GENERAL..... | 14 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 14 |
| JUSTIFICACIÓN | 15 |
| MARCO TEÓRICO | 16 |
| MARCO METODOLÓGICO..... | 18 |
| DISEÑO METODOLÓGICO..... | 18 |
| TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 18 |
| RESULTADOS Y ANÁLISIS | 20 |
| 1.1 AUXILIAR DE CAPACITACIÓN | 26 |
| 1.2 AUXILIAR DE TALENTO HUMANO | 30 |
| 1.3 ANALISTA DE CONTRATACIÓN | 34 |
| 1.4 COORDINADOR DE TALENTO HUMANO..... | 38 |
| 1.5 ANALISTA DE NÓMINA | 42 |
| CONCLUSIONES | 46 |
| REFERENCIAS | 47 |

(Dedicatoria)

Agradecido primero que todo con DIOS que es que medio la sabiduría y los puntos exactos para culminar la carrera entre baches estudiantes y familiares todo se pudo lograr, saliendo de cada batalla con victoria porque si hay fe todo es posible.

Agradecimiento especial a mis padres ROBERTO MERCHAN Y ESPERANZA ZULETA, ya que con el empuje semestral todo se pudo hacer posible a mis hermanas ELIANA MERCHAN Y KATHERINE MERCHAN que tan bien con sus llamados de atención servían para remediar algo, y a mi compañera de vida ANDREA QUINTERO que me está dando la gran felicidad de que se viene en camino un hijo(a) y es una gran motivación para seguir adelante.

Por último, agradecerle a cada profesor que se esforzaban por darnos un conocimiento, aunque muchas veces no los quisiéramos siempre cada profesor dejo algo dentro de nuestro corazón.

Fe que siempre todo se puede

Resumen

En primer lugar, al momento de sentarnos con mi jefe y analizar como todo se estaba llevando a cabo se encontró la falencia del manual de funciones ya que se veía que cada quien iba Y no hacían lo debido, o en otros de los casos hacían tareas que a la otro persona le tocaba, y no hablamos de que eso sea malo porque el ser compañeritas ayuda para mejorar y ser buena persona pero se veía que no era la mejor opción porque al que se ayudaba se le estaban quitando las funciones pertinentes y es ahí donde se empieza a implementar el manual de funciones de Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S, se toma cargo por cargo y se les hace una retroalimentación la cual conllevara a recalcar las funciones las cuales corresponda, todo esto desde el principio de tomo de muy buen manera ya que cada individuo tomaba sentido de pertenencia por sus funciones y lo tomaba con más dedicación, aunque esta implementación esta reciente poco a poco con el control diario y semanal que se está haciendo conlleva a grades beneficios ya que tareas que se dejaban de un lado ahora está en momento exacto para llevarlas a cabo, por otro lado ayudo a Identificar cuáles son las actividades cotidianas y características de cada uno delos cargos, determinado los procedimientos que se deben cumplir, llevándolos a una responsabilidad que se debe tener frente a esta situación

Abstract

In the first place, when we sat down with my boss and analyzed how everything was being carried out, the functions manual was found to be faulty, since it was seen that everyone was going their own way or that they simply were not doing the right thing, or in other The cases did tasks that the other person had to do, and we are not talking about that being bad because being companions helps to improve and be a good person, but it was seen that it was not the best option because the one who was helped was taking away the relevant functions and that is where the manual of functions of Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S begins to be implemented, charge by charge is taken and feedback is given which will lead to highlighting the corresponding functions, all this from the beginning of the volume. in a very good way since each individual took a sense of belonging for their functions and took it with more dedication, although this implementation is recent little by little with the daily and weekly control that is is doing leads to great benefits since tasks that were left aside now is the exact moment to carry them out, on the other hand I help to identify what are the daily activities and characteristics of each of the positions, determining the procedures that are must comply, leading them to a responsibility that must be taken in the face of this situation

KEYWORDS: benefits, identify, implemented, functions

Introducción

Lo que vamos a tomar como principal objetivo es la elaboración de nuevas funciones del manual de funciones y procedimientos ya que se tienen unas como base pero la implementación de nuevas funciones y responsabilidades no ayudaran para el mejoramiento en los respectivos cargos de talento humano de la empresa apuestas nacionales de Colombia S.A.S, podemos decir que un manual de funciones así como su nombre lo dice es un documento que contiene todas las actividades que deben llevarse a la par en los diferentes cargos que la empresa nos brinda, tener en cuenta este documento es algo base o fundamental para la ejecución de cada cargo, este documento nos puede también establecer y coordinar las actividades en los procesos que llevemos a cabo, además todo este proceso nos facilitara y nos llevara a cabo un proceso las cuales las competencias y habilidades se verán reflejadas las cuales nos servirán para desempeñar el cargo de manera ejemplar.

Por otro lado, al tener el perfil con la información pertinente, todo el proceso de admisión de personas facilitaría el subproceso de inducción en el cargo También podemos tener en cuenta que al tener claridad en el campo el cual nos vamos a desarrollar se puede determinar también nivel y grado de responsabilidad los cuales nos servirá para ver los aciertos y como no los desaciertos y así poder tener una mejor continua en lo que se puede estar fallando.

Todo esto se hace fundamental porque es un pieza importante en la organización pues esto sirve de manera precisa las funciones, requisitos, relaciones, dependencia y coordinar cada puesto por lo tanto esto es importante para cada trabajador sobre sus funciones y de lo que se puede esperar del funcionario, todo esto conlleva a una organización sólida, permitiendo minimizar conflictos en las áreas, dividiendo equitativamente el trabajo y definiendo responsabilidades por lo tanto todos los trabajadores, se tiene en cuenta porque acá se describe cada una de las funciones, con todo esto daremos un fuerte paso hacia el manual de funciones las cuales tomaremos a

cabalidades y tomar en práctica, finalmente podríamos decir que al no saber específicamente cuales son las funciones o actividades, esto nos impide estar en constante evaluación y así prevenir algunos fallos que no esté ocurriendo En efecto, este trabajo se hace con el fin de contar como se lleva a cabo la vinculación del personal indicado para los cargos de aquellos correspondientes, sin embargo, es también mantener y crecer esa eficiencia del desempeño personal y ya como tercer punto lo que toda empresa busca y anhela ser más competitiva en el mercado en este caso en los económico

Antecedentes

Teniendo en cuenta, según Muñoz (2007) plantea la necesidad e importancia de reconocer y aplicar códigos consignados en los manuales de procesos del INDER (INSTITUTO DE DEPORTE Y RECREACION DE MEDELLIN), y determina el grado de vinculación de los funcionarios de las escuelas populares del deporte en estos manuales. Encuentra fallas en el conocimiento y la aplicación de estos, y aun así señala que las rutas para la apropiación de estas agencias vinculan el funcionamiento con buenas experiencias en todo lo del debido proceso (ALVAREZ, 2007).

De acuerdo con los autores como Kellogg (1963) ya enfocaba el concepto y la gran importancia de los manuales de procedimientos en efecto señala que: “el manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicos. Señala el procedimiento preciso para lograr el trabajo de todo el personal de la oficina o de cualquier otro grupo que desempeñe responsabilidades específicas en un procedimiento escrito” (Kellogg M. G., 1962)

En la oficina de planeación y desarrollo institucional en la universidad del valle (2008), se ve la necesidad de encarar un programa integral de atención en salud, desarrollar un manual de procedimientos para la gestión de programas y servicios de salud integral, que dictan los lineamientos que deben ceñir los funcionarios que laboran estas dependencias para optimizar el uso del personal y priorizar calidad del servicio de salud institucional. En esencia, este documento constituye un aporte en el sentido de orientar la elaboración del manual no solo a la gestión de la mano de obra sino a encadenarlo a un objetivo general como las normas de calidad vigentes para la prestación del servicio, se llega a la conclusión que el manual de elementos buscar una sinergia para objetivos de calidad, como se ha visto en la justificación, talento humano de apuestas nacionales de Colombia

S.A. requiere una cohesión más efectiva que se logra al igual que este trabajo buscando lo más eficaz para el manual de funciones (Monroy, 2008).

Objetivos

Objetivo general

Investigar, analizar y determinar cuáles son las funciones o los procedimientos que requieren para el desempeño eficaz de cada uno de los cargos de talento humano de la empresa Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S.

Objetivos específicos

- Identificar cuáles son las actividades cotidianas y características de cada uno de los cargos de talento humano de la empresa apuestas nacionales de Colombia S.A. S.
- Determinar cuáles son los procedimientos para cumplir con cada una de las funciones talento humano de la empresa apuestas nacionales de Colombia S.A.S.
- Estipular las responsabilidades que se deben asumir en cada uno de los puestos de talento humano de apuestas nacionales de Colombia S.A.S.

Justificación

Una de las principales consecuencias y las más importante es la insuficiencia alineación al no saber con claridad acerca del cómo hacer sus respectivas actividades para así aportarlos en sus respectivos cargos, sin embargo el logro de los objetivos organizacionales no se involucran en ellos, para determinar el cómo están nuestros integrantes de talento humano se le hizo una encuesta con preguntas precisas las cuales servirán de apoyo para medir como se están viendo en este momento y algunas de sus responsabilidades y allí determinar qué problema se encuentra y poder solucionarlo, todo esto ayudo al mejoramiento de cada cargo ya que estando al tanto de sus responsabilidades o mejor aún de sus funciones conlleva a estar mirando analizando y sirviendo de la mejor manera en su cargo y eso se evidencia cada semana en el control que se le lleva a cada funcionario, lo cual ayudara para seguir creciendo y mejorado en esta parte de la empresa que es tan importante, todo esto se busca para tener la determinación exacta y un proceso y una mejora continua, ya que con esto resta decir que se va ver mejoría cuando todo empieza a funcionar a la par, implementado el sentido de pertenencia por lo que se hace.

Marco teórico

¿Porque es importante el manual de funciones en una empresa?

(línea de investigación gestión de calidad)

El manual de organización y funciones es una pieza importante en toda organización, pues es un documento en el que se establecen de manera detallada las funciones, requisitos, relaciones, dependencia y coordinación de cada puesto de trabajo; por ello su implementación debería ser fundamental para que así cada trabajador tenga en claro lo que la empresa espera de él, y todos contribuyan al logro de los objetivos planteados. El objetivo de este proyecto es determinar la importancia y los beneficios de contar con un manual de organización y funciones (MOF), Como “conclusión determinamos que es de vital importancia contar con un manual de organización y funciones pues ayuda a mantener a la organización sólida, permitiendo minimizar conflictos entre las áreas interrelacionadas, dividiendo equitativamente el trabajo y definiendo responsabilidades, además este manual deberá estar disponible para todos los trabajadores. Febre, L. F., & Vera, K. L. (2019).

El Manual de Funciones y Procedimientos es un instrumento administrativo que requiere toda organización, el cual permita el mantenimiento de los recursos y controlar sus actividades, mediante la emisión de lineamientos y políticas de las empresas con relación al giro propio de sus actividades, ya sea a la producción de bienes o de servicios; este documento enfoca principalmente a la administración de los recursos humanos, principal componente de la estructura organizacional, ya que a través del desempeño y aporte cotidiano en el trabajo, permitirá el cumplimiento de objetivos y metas, así también, contribuyan al mejoramiento y desarrollo de la empresa. El Manual de Funciones, es un instrumento de trabajo que emite un conjunto de normas y tareas que deben realizar todos quienes conforman la empresa y que desarrollan actividades específicas, en su

elaboración debe estar basado de acuerdo con los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas. El Manual de funciones, describe de manera básica las ocupaciones de los diferentes puestos, sin entrar en detalles, ya que esto se trata específicamente en el manual de procedimientos establecido para la empresa, se deben describir brevemente cada una de las funciones, las responsabilidades básicas, los límites y la esencia del cargo. Además, incluye la identificación del cargo, la dependencia a la que pertenece, el número de cargos y el cargo de su jefe inmediato.

Gestión de calidad

esta necesidad llevo al control de calidad, solo cuando las empresas empezaron a establecer unas estructuras operativas y de toma de decisiones para que la calidad del producto fuera lo suficientemente eficaz como para tomar las decisiones adecuadas en los descubrimientos del control de calidad, pudieron obtener resultados tangibles como mejor calidad y menores costos, por otro lado mirándolo con más detalle lo cual habla del control de calidad primera etapa en la gestión de la calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a la producción que posteriormente se busca el aseguramiento en la calidad fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado.

Marco metodológico

Tipo de Investigación

El presente estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo debido a que se llevó a cabo la observación y se evaluó la naturaleza de los fenómenos que atañen esta problemática, permitiendo crear suposiciones o ideas, que, a partir de los datos observados, y poder determinar cuáles son las funciones o los procedimientos que requieren para el desempeño eficaz de cada uno de los cargos de talento humano de la empresa Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S.

Diseño Metodológico

El diseño fue descriptivo porque observamos la dinámica, actividades, procedimiento y responsabilidades laboral de talento humano sin influir de manera directa e indirecta en el comportamiento de la población objeto de investigación. Los estudios descriptivos nos permiten definir situaciones y eventos para poder decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno o población (Sampieri, 1998).

Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Para la presente investigación se diseñó una técnica que se empleó para recabar datos y fue una encuesta que según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 310) “definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” con ella se buscó obtener información más completa y profunda, además presentar posibilidades de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles.

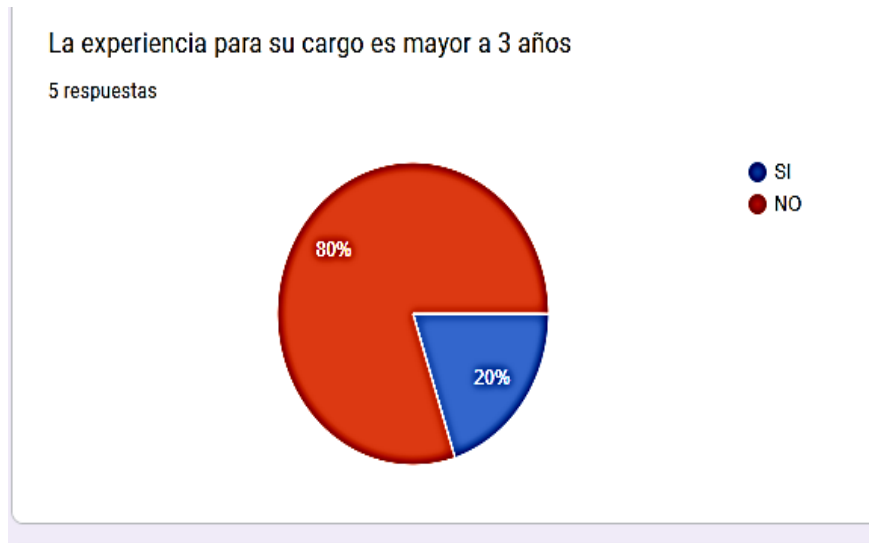
En cuanto al instrumento se aplicó una encuesta por página web encuesta que incluyo las características como; cual era la experiencia laboral, cargos que desempeña, responsabilidades que manejan género, etc. Para así conocer la percepción de cada uno de los empleados de talento humano de la empresa Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S., se utilizó una serie de 11 preguntas; la cual fueron de selección múltiple.

Procedimiento

Los empleados de la empresa diligenciaron la encuesta, donde previamente se les explico el objetivo del estudio pidiéndoles la participación voluntaria y respondiendo lo más honesto posible, dado que la encuesta se le garantizo la confidencialidad.

Resultados y análisis

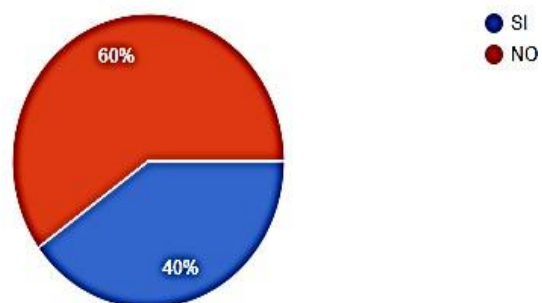
Encuesta realizada a personal de talento humano



podemos analizar en este grafico que la poca experiencia nos influye para un conocimiento claro respecto a las funciones designada ya que como sabemos eso se adquiere con el pasar de los años

le parece que su labor es rutinaria

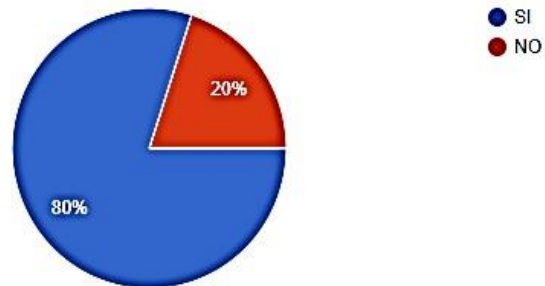
5 respuestas



Ya cuando la rutina no está muy presente se da uno cuenta que toda mejora y es ahí donde decidimos diferente y pensamos en lo que estamos haciendo y tomamos de frente nuestras funciones

Se siente respaldado en su cargo

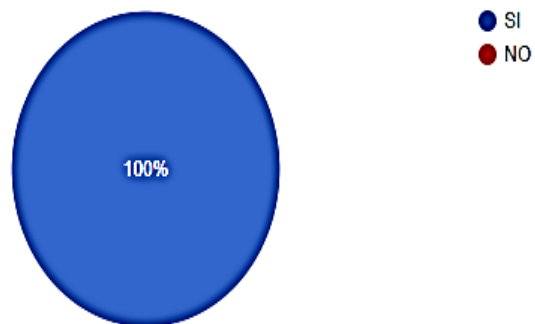
5 respuestas



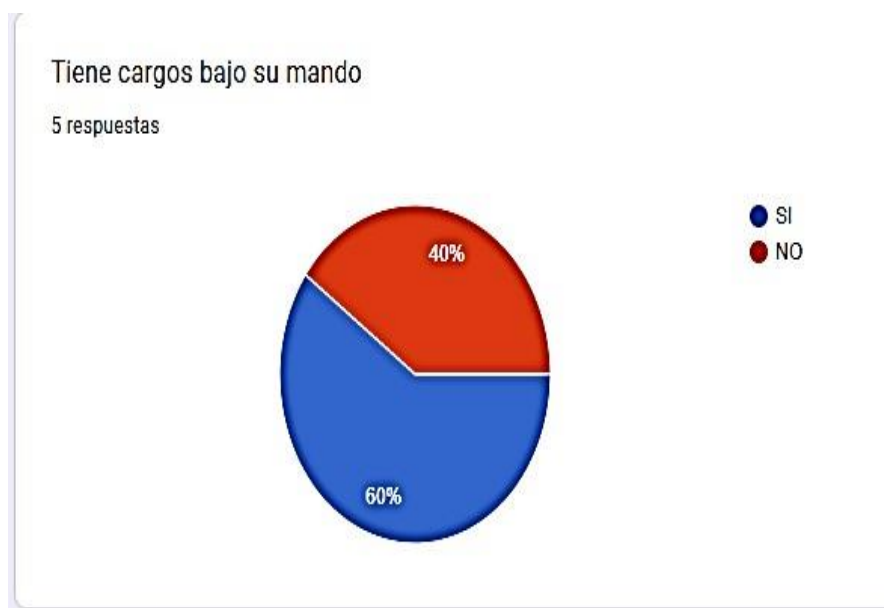
Acá el respaldo es algo clave ya cuando lo hay las funciones, las metas, las actividades, los procesos se llevan de una manera exacta y todo aquello sirve para un mejor funcionamiento y se desempeñan mejores la destrezas y habilidades que se tiene en cada cargo

Usted debe reportar lo que hace

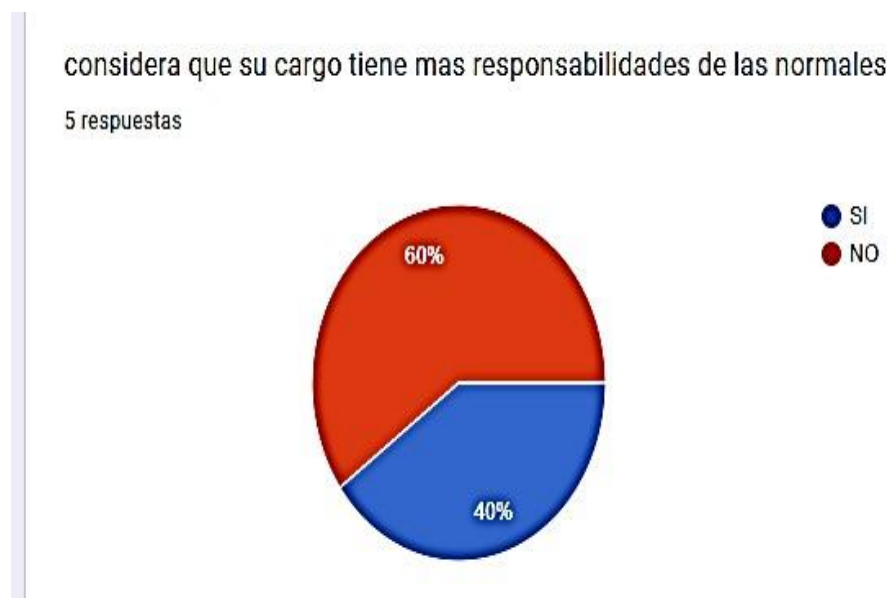
5 respuestas



Si se tiene un reporte es porque se ve la claridad de que la función se tiene que cumplir y es ahí donde las funciones que están en el manual se llevaran al pie de la letra



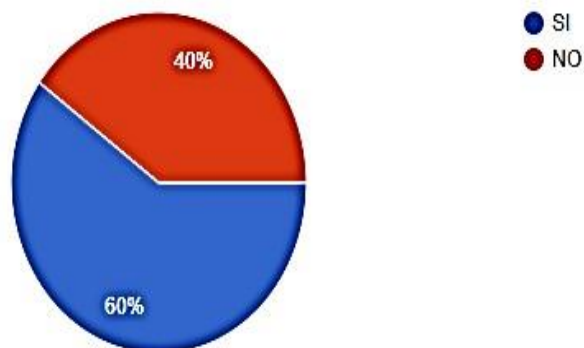
Al tener cargos bajo su mando tiene su ventaja ya que se exige la persona misma y la cual le tiene que rendir cuentas, porque con esto se ve la necesidad de cumplir



la carga de trabajo cuando se equilibra, se ven mejores rendimientos y es ahí cuando cada función se cumple a cabalidad

Se siente satisfecho con su salario

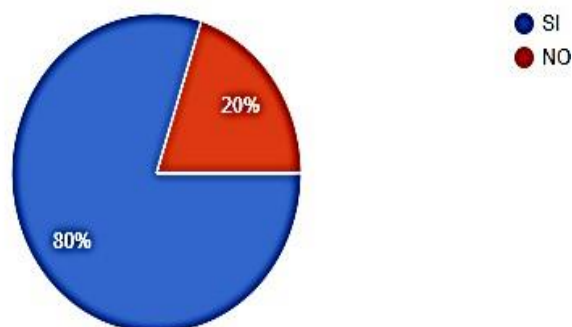
5 respuestas



Acá podemos analizar que el trabajador si está teniendo una estabilidad laboral, y todo este equilibrio entre el trabajo y la vida personal

Para su ingreso a la empresa, fue un proceso de selección

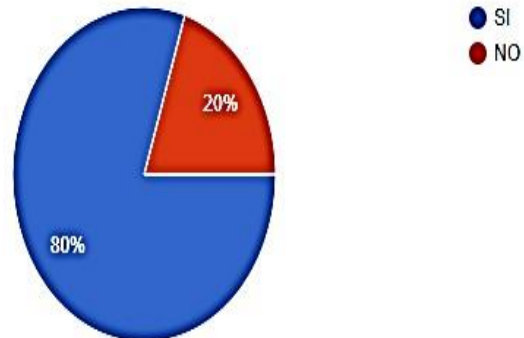
5 respuestas



El haber pasado por este proceso del perfil deseado por la empresa se tendrá un mejor desarrollo en el proceso de contratación y se tendrá unas funciones claras y explícitas en su cargo

le exigieron conocimientos básicos para desempeñar este cargo en la empresa

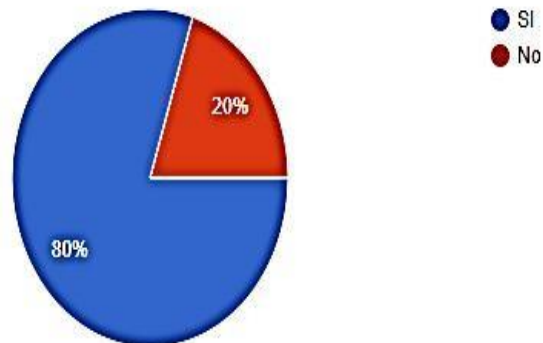
5 respuestas



Y todo esto se adquiere con los estudios realizados ya que hoy en día lo básico es la base clave, para un buen funcionamiento y una mejora constante

Le exigieron requisitos académicos para el cargo que desempeña

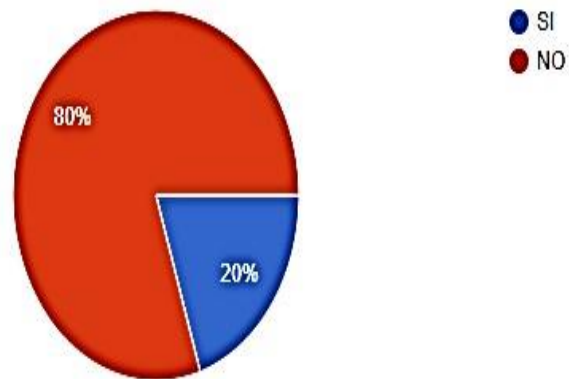
5 respuestas



Si se exige ya que con esto se puede medir la competitividad que tanto se necesita para desempeñar el cargo con sus funciones respectiva

Tiene mas de 3 años desempeñando este cargo

5 respuestas



Y así como empezamos esta encuesta la experiencia y el orden en seguir las pautas y funciones es lo que resta para un muy buen desarrollo y también se cumplan los parámetros establecidos

Manual de funciones Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S

1.1 Auxiliar De Capacitación

| IDENTIFICACIÓN | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| Denominación del empleo | Auxiliar de capacitación |
| Dependencia | Proceso de gestión de talento humano |
| N.º de cargos | 1 |
| Cargos Reportados | Ninguno. |
| Cargo del jefe inmediato | Coordinador de Talento Humano |

| OBJETIVOS DEL CARGO |
|---|
| <p>Ejecutar los procesos de Entrenamiento, Evaluación, Reentrenamiento y Seguimiento a la fuerza de ventas que requiere de operación comercial, así como también realizar procesos de inducción y reinducción al personal administrativo, con base en las actividades de los diferentes canales de venta que maneja el área comercial de la compañía.</p> |

| FUNCIONES GENERALES DEL CARGO |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el proceso de inducción, reinducción, entrenamiento y seguimiento en el cumplimiento de las políticas, procesos operativos de los aspirantes, colaboradores y canales de distribución de la compañía apuestas nacionales de Colombia S.A.S |

- Apoyar y coordinar las actividades relacionadas con el proceso de talento humano de Apuestas Nacionales de Colombia S.A.

FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON CADA UNO DE LOS PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA EL CARGO

1. Diseñar, actualizar y brindar capacitación y entrenamiento en el portafolio de productos y servicios de la red, a todos los colaboradores que ingresen a la compañía.
2. Brindar capacitación y entrenamiento específico a los asesores comerciales en lo relacionado con el funcionamiento comercial y operativo de los puntos de venta y terminales móviles.
3. Presentación por procesos del personal vinculado en el edificio.
4. Realizar el recorrido administrativo del personal comercial que va a cubrir vacaciones, incapacidades, novedades disciplinarias permisos y demás.
5. Apoyar la ejecución de la inducción administrativa a todo el personal vinculado en la empresa con los diferentes procesos encargados.
6. Realizar reinducción a las personas reportadas por los diferentes procesos en el tema que se requiera.
7. Realizar seguimiento en los puntos de venta a los asesores comerciales nuevos.
8. Desarrollar estrategias de refuerzo para brindar reinducción al personal antiguo, relacionado con actualizaciones en el sistema, nuevos productos o cambios en los protocolos de seguridad en las actividades de los puntos de venta o móviles.
9. Evaluar el cumplimiento de las políticas de atención al usuario y prestación del servicio en los puntos de venta y canales de distribución de la compañía.

10. Socializar de manera oportuna los cambios en los procesos de venta o en la mecánica de operación y evaluar su respectiva adopción por parte de los colaboradores.
11. Elaborar informes mensuales del reporte de actividades realizadas relacionadas con el proceso de entrenamiento; inducción y reinducción del personal de la compañía.
12. Crear escenarios simulados para poder crear ante las aspirantes situaciones de atención en puntos de venta de la compañía.
13. Realizar evaluaciones a los aspirantes para poder determinar sus cualidades y fortalezas frente al cargo postulado.
14. Fomentar una cultura de formación continua en los colaboradores.
15. Apoyar la realización de visitas domiciliarias a todo el personal que se encuentra en el proceso de selección

PERFIL DEL CARGO

| | |
|--|---|
| Estudios | Bachiller, Técnico o tecnólogo en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía, Ingeniería Administrativa. |
| Tiempo de experiencia | Doce (12) meses de experiencia como asesora de venta recaudos y servicios de apuestas nacionales de Colombia |
| Conocimientos específicos del cargo | Reglamento y normas internas de Trabajo. |
| | Constitución Política y Legislación Laboral. |
| | Servicio al cliente y métodos de enseñanza. |
| | Gerencia de proyectos y atención al cliente. |
| | Normatividad relacionada con manejo del presupuesto y personal operativo y administrativo. |

COMPETENCIAS

Orientación a Resultados: Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Transparencia: Ser responsable y tener la discrecionalidad en la utilización del acceso a la información.

Compromiso con la organización: Tener prioridades y metas organizacionales.

Liderazgo: Guiar y dirigir a los grupos, para así alcanzar los objetivos organizacionales.

Planeación: Ser eficazmente en las metas y prioridades organizacionales.

Resolución de problemas: tener métodos para resolver aquellas problemáticas que se presentan dentro de la organización, con el fin de encontrar soluciones positivas.

Capacidad de negociación: Tener la capacidad de intervenir eficazmente para obtener la confianza de los participantes y concesiones sin dañar las relaciones interpersonales.

Trabajo en equipo: Interactuar entre los participantes que integran un grupo o equipo de trabajo y así lograr los objetivos de satisfacción deseados.

Aprendizaje Continuo: Posibilitar la mejora de las destrezas y talentos, de acuerdo con el cambio de entorno que surja en la organización.

Atención al Usuario: Asesorar y dar conocimiento de manera amable y cortés, los productos y servicios de una organización, con el fin de cumplir la satisfacción de las necesidades de los clientes.

1.2 Auxiliar de talento humano

| IDENTIFICACIÓN | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| Denominación del empleo | Auxiliar de Talento Humano |
| Número de cargos | 2 |
| Dependencia | Proceso de gestión de talento humano |
| Cargo del jefe inmediato | Coordinador de Talento Humano |
| Cargos que le reportan | Ninguno |

OBJETIVO DEL CARGO

Efectuar cada uno de los programas que pertenezcan a la administración de personal, para la implementación de técnicas relacionadas con la gestión del talento humano.

FUNCIONES GENERALES DEL CARGO

- Implementar procesos labores con técnicas relacionadas en el mantenimiento de actualizaciones del personal operativo y administrativo de la Apuestas Nacionales de Colombia.
- Apoyar y coordinar las actividades relacionadas con el proceso de talento humano de Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON CADA UNO DE LOS PROCESOS EN
LOS QUE PARTICIPA EL CARGO**

1. Apoyar los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y vinculación de personal de acuerdo con las Políticas establecidas por la Compañía.
2. Apoyar la realización del proceso de inducción para todo el personal que se vincula.
3. Apoyar el proceso de vinculación formal del personal, Realizar las vinculaciones del personal que ingrese a la compañía garantizando su afiliación a: entidad prestadora salud, administradora de riesgos laborales, Administradora de Fondo de Pensión, Caja de Compensación Familiar, y creación de usuario en el sistema SIGA/SAGA.
4. Apoyar a cabo la Vinculación de aprendices SENA y practicantes universitarios, validando su afiliación a Entidad Prestadora de Salud y Aseguradora de Riesgos Laborales.
5. Realizar seguimiento al cumplimiento de la cuota de aprendices determinada por el SENA para la compañía.
6. Realizar la activación, inactivación y cambios de centro de costo del personal, acorde a las novedades reportadas por el Coordinador del Área.
7. Recibir los documentos para la contratación y hace firmar los documentos pertinentes para la vinculación laboral, los cuales deben cumplir totalmente con las exigencias dadas por la organización según sus procesos y procedimientos.
8. Apoyar el proceso de recolección de evidencias que soporten la hoja de vida de los candidatos como visitas domiciliarias, verificación de referencias y antecedentes.
9. Custodiar, actualizar y mantener el archivo de hojas de vida del personal.
10. Recibir, registrar, clasificar y entregar a quien corresponda los diferentes documentos soporte que ingresan al proceso de talento humano.

11. Realizar entrega de los diferentes documentos de los colaboradores activos y retirados al proceso de gestión documental, para su administración y custodia.
12. Elaborar certificados, cartas vacaciones, y demás relacionadas con los procesos de la compañía y direccionados por el coordinador de talento humano.
13. Administrar y controlar la malla de vacaciones del personal, realizando seguimiento y gestión necesaria para su debido proceso.
14. Generar reportes de los ingresos y salidas del personal de la compañía para verificar el cumplimiento contractual de las horas contratadas.
15. Apoyar las actividades de bienestar y motivación adelantadas por el proceso de talento humano que convoquen la participación masiva y generen un clima laboral adecuado a las exigencias comerciales y productivas.

PERFIL DEL CARGO

| PERFIL DEL CARGO | |
|--------------------------------|--|
| Profesión | Tecnólogo en gestión del talento humano, Ingeniería Industrial, Ingeniería Administrativa. |
| Experiencia | Doce (12) a veinte cuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada. |
| Conocimientos del cargo | Reglamento y normas internas de Trabajo. |
| | Constitución Política y Legislación Laboral. |
| | Manejo de activos fijos. |
| | Gerencia de proyectos y atención al cliente. |
| | Normatividad relacionada con manejo del presupuesto y personal operativo y administrativo. |
| | Administración informática y tecnológica. |

COMPETENCIAS

Orientación a Resultados: Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales.

Transparencia: Ser responsable y tener la discrecionalidad en la utilización del acceso a la información.

Compromiso con la organización: Tener prioridades y metas organizacionales.

Liderazgo: Guiar y dirigir a los grupos, para así alcanzar los objetivos organizacionales

Compromiso con la organización: Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

Planeación: Ser eficazmente en las metas y prioridades organizacionales.

Dirección y desarrollo de personal: Auxiliar el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores y así optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo.

Conocimiento del entorno: Estar al tanto de las circunstancias del entorno organizacional.

1.3 Analista de contratación

| IDENTIFICACIÓN | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| Denominación del empleo | Analista de Talento Humano |
| Número de cargos | 1 |
| Dependencia | Proceso de gestión de talento humano |
| Cargo del jefe inmediato | Coordinador de Talento Humano |
| Cargos que le reportan | Ninguno. |

| OBJETIVO DEL CARGO |
|---|
| Realizar capacitación de acuerdo a la normatividad que se rige dentro del área de recursos humanos la cual contribuye con los procesos de contratación, reclutamiento y selección de la organización. |

| FUNCIONES GENERALES DEL CARGO |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Indagar información asignada por el área con la finalidad de verificar el contenido y aplicar técnicas y procedimientos correspondientes. • Apoyar y coordinar las actividades relacionadas con el proceso de talento humano de Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S |

FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON CADA UNO DE LOS PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA EL CARGO

1. Recibir del coordinador de talento las diferentes requisiciones de personal, emitidas por los líderes de proceso, para dar inicio al proceso de reclutamiento.
2. Publicar las vacantes que se requieran según las instrucciones dadas por el coordinador de talento humano.
3. Realizar la respectiva citación del personal aspirante a ocupar el vacante requerido
4. Apoyar los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y vinculación de personal de acuerdo con las Políticas establecidas por la Compañía.
5. Realizar aplicación de pruebas psicotécnicas y de conocimiento que soporten y garanticen la efectividad del proceso de selección.
6. Realizar entrevistas a los candidatos postulados a los diferentes cargos ofertados en la organización.
7. Entregar a el líder de proceso que registró la requisición de personal, los informes con resultados de las pruebas aplicadas en la etapa de selección.
8. Adelantar el proceso de recolección de evidencias que soporten la hoja de vida de los candidatos como visitas domiciliarias, verificación de referencias y antecedentes.
9. Realizar la entrega orden de exámenes de ingreso al proceso de SST para el tramite pertinente.
10. Realizar las vinculaciones del personal que ingrese a la compañía garantizando su afiliación a: entidad prestadora salud, administradora de riesgos laborales, Administradora de Fondo de Pensión, Caja de Compensación Familiar, y creación de usuario en el sistema SIGA/SAGA.
11. Garantizar los carnets a los nuevos colaboradores de la organización y en los casos que presenten actualización.

12. Realizar retiros de la Aseguradora de Riesgos Laborales.
13. Llevar a cabo la Vinculación de aprendices SENA y practicantes universitarios, validando su afiliación a Entidad Prestadora de Salud y Aseguradora de Riesgos Laborales.
14. Recibir los documentos para la contratación y hacer firmar los documentos pertinentes para la vinculación laboral, los cuales deben cumplir totalmente con las exigencias dadas por la organización según sus procesos y procedimientos.
15. Realizar seguimiento al cumplimiento de la cuota de aprendices determinada por el SENA para la compañía.

| PERFIL DEL CARGO | |
|--|---|
| Estudios | Técnico o tecnólogo en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía o Ingeniería Administrativa y título profesional |
| Tiempo de experiencia | Veinte cuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada. |
| Conocimientos específicos del cargo | Reglamento y normas internas de Trabajo. |
| | Constitución Política y Legislación Laboral. |
| | Manejo de activos fijos. |
| | Gerencia de proyectos y atención al cliente. |
| | Normatividad relacionada con manejo del presupuesto y personal operativo y administrativo. |
| | Administración informática y tecnológica. |

COMPETENCIAS

Habilidades de análisis: diseñar e implementar procesos de negocio, pronosticar, investigar, evaluar riesgos, analizar datos estadísticos.

Comunicación: habilidad de comunicación escrita o verbal, con el fin de obtener una comunicación asertiva con su equipo de desarrollo.

Resolver problemas: determinar dar la solución potencial a un problema al tiempo que mantienen el alcance del proyecto en mente.

Computacionales: utilizar los diferentes softwares de ofimática (procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones), diseño de software y BPM.

Pensamiento crítico: evaluar múltiples soluciones potenciales antes de aplicar cualquiera de ellas al problema.

1.4 Coordinador de talento humano

| IDENTIFICACIÓN | |
|---------------------------------|---|
| Denominación del empleo | Coordinador Talento Humano |
| Número de cargos | 1 |
| Dependencia | Proceso de gestión de talento humano |
| Cargo del jefe inmediato | Director Administrativo |
| Cargos que le reportan | Analista de Talento Humano Analista de Nomina Auxiliar de Talento Humano Auxiliar de Capacitación Auxiliar de Servicios Generales |

| OBJETIVO DEL CARGO |
|--|
| Coordinar los procesos de reclutamiento, selección e inducción y evaluación de acuerdo al desempeño que establece la organización. |

| FUNCIONES GENERALES DEL CARGO |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar los programas y actividades del proceso de bienestar con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y sus familias. • Coordinar los procesos de reclutamiento y selección técnica de personal de acuerdo con las necesidades de los diferentes procesos. |

- Coordinar las actividades requeridas para la administración eficaz del proceso de nómina de Apuestas Nacionales de Colombia S.A.S

**FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON CADA UNO DE LOS PROCESOS EN
LOS QUE PARTICIPA EL CARGO**

1. Dirigir y coordinar los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y vinculación de personal de acuerdo con las Políticas establecidas por la Compañía.
2. Establecer y desarrollar las herramientas técnicas (pruebas) que soporten y garanticen la efectividad del proceso de selección.
3. Definir las fuentes de reclutamiento según las particularidades y competencias establecidas para cada cargo.
4. Garantizar el adecuado proceso de inducción para todo el personal que se vincula.
5. Diseñar y ejecutar el programa de formación interna para el personal según las brechas detectadas entre el perfil ideal y el perfil real de cada trabajador.
6. Realizar mediciones periódicas y proponer planes de acción que estabilicen los procesos.
7. Proyectar las necesidades de personal en cada proceso según los ajustes administrativos, organizacionales y de planeación.
8. Registrar y entregar soportes que evidencian las competencias del personal vinculado para ser archivados.
9. Coordinar y adelantar el proceso de recolección de evidencias que soporten la hoja de vida de los candidatos como visitas domiciliarias, verificación de referencias y antecedentes.
10. Elaborar los respectivos informes de selección.

11. Apoyar, generar y programar los estudios particulares adelantados en la compañía y que proveen de información importante al proceso de Talento humano (Evaluaciones de desempeño, Clima laboral, Encuesta de necesidades y demás).
12. Suplir las necesidades de personal en cada proceso según los ajustes administrativos, organizacionales, de planeación y novedad de retiro emitido por nómina.
13. Coordinar el servicio de asesoría psicológica a todo el personal de la compañía que lo solicite, incluyendo su núcleo familiar primario.

PERFIL DEL CARGO

| | |
|--------------------------------|--|
| Estudios | Título Profesional en Psicología, Título de Postgrado en la modalidad de Especialización en Gerencia, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía o Ingeniería Administrativa y/o áreas a fines. |
| Tiempo de experiencia | Veinte cuatro o (12) meses de experiencia profesional relacionada. |
| Conocimientos del cargo | Reglamento y normas internas de Trabajo. |
| | Constitución Política y Legislación Laboral. |
| | Manejo de activos fijos. |
| | Gerencia de proyectos y atención al cliente. |
| | Normatividad relacionada con manejo del presupuesto y personal operativo y administrativo. |
| | Administración informática y tecnológica. |

COMPETENCIAS

Visión para los negocios: habilidades para el uso de información, contribuyendo al plan estratégico de la organización.

Comunicación: habilidad de intercambiar asertivamente.

Ética e integridad: integrar valores fundamentales, mediante prácticas organizativas.

Liderazgo: capacidad para dirigir los procesos dentro de la organización.

Capacidad de gestión de las relaciones: habilidad de proporcionar y generar servicios en la organización.

Experiencia y eficacia: tener el conocimiento de las funciones de la gestión tanto de los recursos humanos, como el de la organización.

1.5 Analista de nómina

| IDENTIFICACIÓN | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| Denominación del empleo | Analista de nómina |
| Número de cargos | 1 |
| Dependencia | Proceso de gestión de talento humano |
| Cargo del jefe inmediato | Coordinador de RRHH |
| Cargos que le reportan | N/A |

| OBJETIVO DEL CARGO |
|--|
| Analizar las actividades referentes a la verificación, liquidación y reporte que se relacionan con las novedades administrativas de Apuestas Nacionales de Colombia SAS. |

| FUNCIONES GENERALES DEL CARGO |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar todos aquellos procedimientos de nóminas. • Preparar y generar informes para el cumplimiento de todas las regulaciones en materia de compensaciones e impuestos. |

FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON EL CARGO

1. Analizar y supervisar que los procedimientos de nómina se ejecuten acorde a las políticas establecidas por la compañía.
2. Verificar el normal desarrollo de los procesos de elaboración y análisis de la nómina del personal.
3. Informar a coordinación de talento humano las novedades e irregularidades detectadas en la nómina y sus posibles soluciones.
4. Liquidar y dar correcto trámite a la nómina del personal (Apuestas Nacionales de Colombia S.A).
5. Generar los aportes del personal a la EPS, Caja de Compensación, ARL, Fondos de Pensión, Administradora Fondo de Cesantías y aportes voluntarios de Apuestas Nacionales de Colombia.
6. Validar, controlar y hacer seguimiento a las vacaciones del personal Apuestas Nacionales de Colombia S.A
7. Verificar las novedades de ausentismos quincenales, clasificarlas e ingresarlas al sistema de personal (SIPE).
8. Validar en el sistema SIGA, el reporte de vendedores sin venta, con el fin de llevar un control de los ausentismos generados.
9. Verificar los reportes y las novedades que se hacen llegar al área, antes de ser cargados en el sistema.
10. Contribuir con su gestión a la Administración del Sistema de compensación y beneficios, seguridad social y contratación de la Compañía.

11. Cargar incentivos, comisiones y bonificaciones según reporte de desempeño y cumplimiento de objetivos y según las directrices dadas por la gerencia general de la compañía y el programa de incentivos.
12. Digitar e imprimir los listados quincenales de nómina que se pagarán por caja para ser enviados a cada oficina del departamento.
13. Actualizar la estructura del paquete salarial y planta de personal.
14. Liquidar prestaciones sociales por vacaciones o retiro de persona de Apuestas Nacionales de Colombia.

| PERFIL DEL CARGO | |
|---|--|
| Estudios que aplican | Título Profesional en Contaduría pública, Administración de Empresas, Administración Financiera, Ingeniería Industrial o Administración Pública. |
| Experiencia | experiencia relacionada veinte cuatro (12) meses. |
| Conocimientos específicos acerca del cargo | Organización, gestión y conducción de equipos de personas |
| | Análisis de la información |
| | Manejo de flujo de efectivo |
| | Liquidación de prestaciones sociales (PILA) |
| | Servicio al cliente |
| | Administración de indicadores de gestión |
| | Sistemas de Gestión de Calidad |

COMPETENCIAS

Orientación a Resultados: Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Transparencia: Ser reservado en la utilización y garantizar el acceso a la información.

Compromiso con la organización: Tener prioridades y metas organizacionales.

Liderazgo: Establecer y mantener grupos de una manera adecuada para evitar la cohesión y así alcanzar los objetivos organizacionales.

Conclusiones

Se logró identificar las funciones de cada integrante de talento humano los cuales nos sirven de ayuda al mejoramiento constante en el plan de trabajo del manual

Se logró determinar que los procedimientos para cumplir las funciones están muy bien detallados ya que con la poca carga de trabajo ayuda el funcionamiento que sirve para un muy buen desarrollo de las funciones

Se logró estipular las responsabilidades de cada integrante de talento humano ya con un impulso y un manejo asertivo hacia la capacidad de cubrir su trabajo ya que con ayuda y una muy buena supervisión se logran grandes metas en este caso cubrir las tareas propuestas en cada uno de los cargos

Ya para terminar en lo personal fue algo muy importante ya que al investigar, analizar y determinar cada función de cada integrante de talento humano de la empresa apuestas nacionales de Colombia s.a.s, sirve de gran ayuda en lo personal aportando la manera de ver cada proceso y del cómo se vive el diario en esta parte de la empresa, con argumentos y con bases definidas se determina de la responsabilidad es la que marca la diferencia y bueno lo otro también es el saber trabajar en equipo y estar en un ambiente idóneo que deje buenas impresiones y que sea de motivación al momento de trabajar, son claves y puntos exactos ya que con todo esto se logran grandes cosas, fue una muy buena experiencias y estas así son las que sirven para enriquecer desde lo personal hasta lo colectivo

Referencias bibliográficas

Referencias

ALVAREZ, B. Y. (2007). *IMPORTANCIA D E LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LAS ESCUELAS POPULARES DEL DEPORTE PERTENECIENTES AL INSTITUTO DE DEPORTES Y RECREACION DE MEDELLÍN, INDER*. viref.udea.edu.co:
<http://viref.udea.edu.co/contenido/pdf/084-importancia.pdf>

Kellog, G. (2007). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TECNICO CONSTRUCTIVOS PARA ADECUACIONES CIVILES EN AREAS INTERNAS DE EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA INDUSTRIA PETROLERA, DIRIGIDO A EMPRESAS DE PRODUCCION SOCIAL EN VENEZUELA. UNIVERSIDAD RAFAEL URDANETA*.
 es.scribd.com: <https://es.scribd.com/document/354529927/Graham-Kellog-Libro-MANUALES>

Kellog, M. G. (1962). *Preparación del manual de oficina*. books.google.com.co:
https://books.google.com.co/books/about/Preparaci%C3%B3n_del_manual_de_oficina.html?hl=es&id=QM8eNQAACAAJ&redir_esc=y

Monroy, L. M. (2008). *PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE* . proxse16.univalle.edu.co:
http://proxse16.univalle.edu.co/~planeacion/Analisis/Archivos/2008/0-Libro_2008.pdf

Rodríguez, F. (2011). *Diagnóstico Tecnológico, herramienta para la planeación de la ciencia, la Tecnología y la innovación. Caso: Cotecmar*. es.scribd.com:

<https://es.scribd.com/document/314992169/Diagnostico-Tecnologico-Herramienta-para-la-Planeacion-de-la-Ciencia-la-Tecnologia-y-la-Innovacion-Caso-Cotecmar>

suchance. (2020). *misión-visión*. www.suchance.com.co:

<https://www.suchance.com.co/index.php/la-empresa/mision-vision>

Terry, G. R. (1961). *Principios de administración* . www.urbe.edu:

<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=6022>

<https://elibro-net.ezproxy.uan.edu.co/es/ereader/bibliouan/176641>