

**MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA FUNERARIOS CONSULTORES  
TACHE SALCEDO**

**ELISA TATIANA BAQUERIZO TACHE**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS BAJO LA MODALIDAD DUAL  
CARTAGENA DE INDIAS**

**2011**

**MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA FUNERARIOS CONSULTORES  
TACHE SALCEDO**

**ELISA TATIANA BAQUERIZO TACHE  
COD 0818-004**

Anteproyecto realizado como requisito para obtener el Título de Administrador de  
Empresas Modalidad Dual

**Director**

**Benjamín García**

Administrador de Empresas

**Asesora del Proyecto**

Betty Tache Salcedo

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS BAJO LA MODALIDAD DUAL  
CARTAGENA DE INDIAS**

**2011**

Cartagena de Indias D. T. y C. Octubre 28 de 2011.

Señores:

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR**

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Dirección del Programa de Administración de Empresas Modalidad DUAL

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito informarles que hemos asignado a la estudiante de Administración de Empresa modalidad Dual **ELISA TATIANA BAQUERIZO TACHE**, el trabajo de **Diseñar el Manual De Funciones de la empresa Funerarios Consultores Tache Salcedo** que permita a la empresa el desarrollo en la estructura organizacional, además le servirá a la estudiante como uno de los requisitos necesarios para su proceso de graduación.

Espero este trabajo sea de su interés, me despido de ustedes agradeciendo de antemano su atención a la presente.

Atentamente.



**BETTY TACHE SALCEDO**

Gerente

Funeraria Consultores Tache Salcedo

Cartagena de Indias D. T. y Cultural, Noviembre 3 de 2011.

Señores:

**Comité de Graduación**

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Universidad Tecnológica de Bolívar

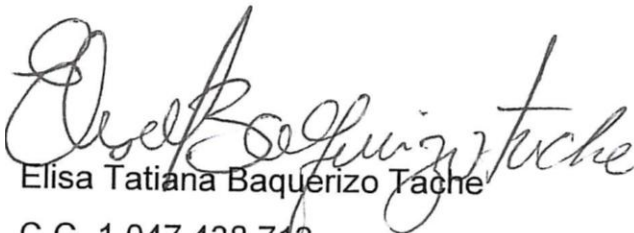
Ciudad

Estimado Señores,

Presento a su consideración el anteproyecto de grado: **“MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA FUNERARIOS CONSULTORES TACHE SALCEDO”** como requisito para optar el título de Administrador de Empresas bajo la modalidad Dual.

Agradecemos a ustedes la atención prestada.

Atentamente,



Elisa Tatiana Baquerizo Tache  
C.C. 1.047.438.712

Nota de Aceptación

El presente trabajo, presentado  
por Elisa Baquero Trelu  
tiene una nota aprobatoria de  
4.2



Firma del Presidente del Jurado



Firma del Jurado

José Ángel Carmona T.

Firma del Jurado

## DEDICATORIA

*En primera instancia le doy muchas gracias a DIOS por darme la salud y la fuerza para seguir adelante derribando los obstáculos en mi camino, por permitirme vivir y terminar este proceso con enorme satisfacción y alegría.*

*Gracias a mi madre por su esfuerzo, dedicación y su apoyo incondicional en todas mis decisiones, eres y seguirás siendo el motor de mi vida.*

*Gracias a mis hermanos, tíos y primas por creer en mí y gracias por estar siempre cuando los necesito y porque sé, siempre podré contar con ustedes.*

*A mi amiga y compañera, Julie Tapia que estuvo conmigo a lo largo de este proceso y le agradezco por sus consejos, por su paciencia y por ser mi polo a tierra.*

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>1. MARCO GENERAL DE ESTUDIO</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Conocimiento Institucional</b>	<b>11</b>
<b>1.1.1 Reseña Histórica</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Datos de Identificación de la Empresa</b>	<b>13</b>
<b>1.3 Numero de Empleados</b>	<b>13</b>
<b>1.4 Seguridad Social</b>	<b>14</b>
<b>1.5 Misión</b>	<b>14</b>
<b>1.6 Visión</b>	<b>14</b>
<b>1.7 Valores Corporativos</b>	<b>15</b>
<b>1.8 Objetivos Organizacionales</b>	<b>15</b>
<b>1.8.1 Proceso Productivo</b>	<b>16</b>
<b>1.8.2 Política Organizacional</b>	<b>17</b>
<b>1.9 Estructura de la Empresa</b>	<b>18</b>
<b>1.10 Tema</b>	<b>18</b>
<b>1.11 Planteamiento del Problema</b>	<b>18</b>
<b>1.12 Formulación del Problema</b>	<b>21</b>
<b>1.13 Delimitación Del Tema</b>	<b>21</b>
<b>1.13.1 De Espacio</b>	<b>21</b>
<b>1.13.2 De Tiempo:</b>	<b>21</b>
<b>1.14 Objetivos</b>	<b>21</b>
<b>1.14.1 Objetivo General</b>	<b>21</b>
<b>1.14.2 Objetivos Específicos:</b>	<b>22</b>
<b>1.15 JUSTIFICACIÓN</b>	<b>22</b>
<b>2. MARCO REFERENCIAL</b>	<b>25</b>

<b>2.1 Antecedentes</b>	<b>25</b>
<b>2.2 Marco Teórico</b>	<b>25</b>
<b>2.3 Marco Conceptual</b>	<b>28</b>
<b>3. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>31</b>
<b>3.1 Clase y Tipo De Investigación</b>	<b>31</b>
<b>3.2 Población Y Muestra</b>	<b>31</b>
<b>3.3 Recolección De La Información</b>	<b>32</b>
<b>3.4 Fuente Primaria</b>	<b>32</b>
<b>3.5 Fuente Secundaria</b>	<b>32</b>
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>33</b>
<b>4.1 Conclusiones</b>	<b>33</b>
<b>4.2 Recomendaciones</b>	<b>33</b>
<b>5. MANUAL DE FUNCIONES DE EMPRESA FUNERARIOS CONSULTORES</b>	
<b>TACHE SALCEDO</b>	<b>35</b>
<b>5.1 Objetivos Del Manual De Funciones De La Empresa Funerarios</b>	
<b>Consultores Tache Salcedo</b>	<b>36</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>79</b>



## **RESUMEN EJECUTIVO**

La elaboración del manual de funciones para la empresa Funerarios Consultores Tache Salcedo se hizo con el objetivo de suministrar a cada empleado especificaciones de sus funciones para cada puesto de trabajo, de esta manera facilitar el conocimiento de la institución desde el punto de vista estructural y sirviendo de guía hacia sus colaboradores, para que conozcan el funcionamiento de la empresa a la cual pertenecen, fomentando la responsabilidad y la calidad de los servicios prestados.

Realizar el manual de funciones le permite a la empresa tener mayor luminosidad en los procesos en la empresa y poder determinar procedimientos de calidad para cada uno de los puestos de trabajo.

## INTRODUCCIÓN

La administración del personal actualmente es un elemento primordial dentro de las organizaciones dado que a su excelente manejo depende en gran parte el próspero funcionamiento de las empresas y su rápida adaptabilidad al medio voluble.

Es por tal razón, que Funerarios Consultores Tache Salcedo en su continuo proceso de desarrollo como empresa de servicios funerarios en Cartagena, en busca de un mejoramiento de sus labores tanto operativas como administrativas; pretende aplicar conceptos de la administración personal a su empresa, con el fin de reestructurar y optimizar aspectos de la compañía en los que el capital humano tiene gran influencia; de esta manera se quiere desarrollar un manual de funciones que cumplan con los requisitos formales y estructurales para el beneficio de un servicio con calidad.

El objetivo esencial del manual es lo que se ha identificado como falencias de la organización; esta herramienta habilitará al personal tener un conocimiento claro y puntual de sus tareas, obligaciones y responsabilidades, sirviendo así como un punto clave para comenzar un proceso de cambio y organización.

En el siguiente trabajo está enfocado a empresas de tipo familiar por la naturalidad de Funerarios Consultores Tache Salcedo, exponiendo así, la problemática de dichas empresas en su evolución y desarrollo organizacional.

## **1. MARCO GENERAL DE ESTUDIO**

### **1.1 Conocimiento Institucional**

Funerarios Consultores Tache Salcedo es una empresa tipo familiar prestadora de servicios funerarios, la cual ofrece planes pre-exequiales a nivel empresarial e individual, que brinda a sus clientes una cobertura nacional debido a su afiliación con la red Remanso<sup>1</sup>.

Entre los tipos de planes que tienen se encuentran los siguientes: Plan Protección Empresarial, Plan Único Familiar, Plan Municipal Familiar, Plan De Prevención y Servicio Funerario Integral.

#### **1.1.1 Reseña Histórica**

La empresa Funerarios Consultores Tache Salcedo, proviene de una empresa medular: Funeraria Flórez y salcedo engendrada en los sesentas por la señora Edith Salcedo de Tache y el señor Martin Flórez (Q.E.P.D) quienes vislumbraron la necesidad de prestar servicios exequiales a toda la ciudadanía nacional y de esa manera la sociedad en general fuera merecedora de un trato preferente en los momentos difíciles de fallecimiento de seres queridos, pensaron que esta calamidad se disipara con el apoyo decidido de una institución comprometida y responsable y además que los servicios prestados por la empresa funeraria fueran de excelente calidad y que a su vez se lograra la diferenciación en el corto plazo, fue tan decidida y clara, la idea de sus creadores que determinan diversificar sus servicios y de esta manera se desglosan tres empresas con el

---

<sup>1</sup> Red Remanso: red de empresas funerarias ubicadas en cada una de las principales ciudades de Colombia [www.remaso.com.co](http://www.remaso.com.co)

mismo objeto social : La Paz, Tache & Asociados y Funerarios Consultores Tache Salcedo. Esta ultima que es objeto de estudio, es legalmente constituida el 2 de marzo de 1995, nace específicamente a raíz de las carencias que venía presentando la población Cartagena y sus alrededores, donde los clientes ya no se encontraban en la capacidad de adquirir un servicio a un precio con respecto a años anteriores debido a la crisis económica que empezó a dar sus indicios generando una disminución en el poder de compra del cliente, además de esto surge como respuesta a las tendencias que venían presentando a las principales ciudades de Colombia entre ellas Medellín, Bogotá, Cali y Barranquilla, sumándose a este las amenazas que ofrecían nuevos competidores (Funeraria Los Olivos) que ya habían implantado esta modalidad de ofrecer planes pre-exquiales en otras ciudades obteniendo excelentes resultados. Así mismo, con el compromiso, la humanización del trabajo y búsqueda de la excelencia y con el ánimo de Fortalecer el sector funerario a nivel nacional, Funerarios Consultores Tache Salcedo empieza a gestar una iniciativa que busca la consolidación de una red nacional única de funerarias, con proyección internacional y que a su vez permita el diseño de políticas y acciones que fortalezcan y unifiquen el sector. De la misma manera, el pensamiento inicial acaecía en que esa naciente corporación, se encargara de diseñar programas de investigación de técnicas y mecanismos de prestación del servicio exequial, como también estrategias de mercadeo en el mismo ramo, fomentando y promoviendo la cultura de la previsión exequial.

Hoy por hoy es palpable y se puede colegir que dado a que en el año de 1997 se inicio jurídicamente la **CORPORACIÓN REMANSO**, hoy es posible colaborar con otras organizaciones en el desarrollo de programas relacionados con los propósitos funerarios.

De otra forma, se precisa, que la funeraria hoy cuenta con personal especializado en cada departamento operacional para realizar las distintas funciones empresariales y que constituyen la esencia del negocio.

A la vez se arguye que las instalaciones cuentan con cuatro salas de velación completamente equipadas, una sala de exhibiciones, una bodega para la mercancía en existencia y un laboratorio que se ajusta a las normas legales y a las especificaciones técnicas de los organismos de control, dado a ello, hoy Funerarios Consultores Tache salcedo reúne todas las condiciones de manejo ambiental y de residuos sólidos que le permiten perfilarse como la empresa líder del sector.

En mismo orden de ideas y dado al progresivo crecimiento de Funerarios Consultores Tache Salcedo se requirió expandir los servicios logrando a su vez una mayor cobertura en la región, hoy la empresa cuenta con una cobertura más amplia para la prestación de sus servicios, por lo cual cuenta con una sede en Arjona, Bolívar.

## **1.2 Datos de Identificación de la Empresa**

Razón Social: Funerarios Consultores Tache Salcedo

Nit: 806000198-3

Municipio: Cartagena

Dirección: Zaragocilla Av. hospital universitario No. 30D16

Teléfono: 6629303- 6629304

Representante Legal: Betty Tache Salcedo

## **1.3 Numero de Empleados**

La empresa Funerarios Consultores Tache Salcedo cuenta con 8 empleados fijos.

#### **1.4 Seguridad Social**

La empresa Funerarios Consultores Tache Salcedo se encuentra afiliada con la Administradora de Riesgos Colpatria. Los trabajadores se encuentran afiliados a la EPS. Coomeva y saludcoop, y también a los Fondos de Pensiones y cesantías Porvenir y seguro social.

#### **1.5 Misión**

Demostrando nuestra sensibilidad y capacidad de servicio, creamos una empresa diferente y respetuosa, con un alto reconocimiento y consideración al usuario. Empresa consciente de su responsabilidad como generadora de tranquilidad, apoyo y economía a las personas y grupos de familia que han perdido un ser querido. Convirtiéndonos siempre en !una mano amiga!, presta en servirles en momentos difíciles y ajenos a nuestra voluntad.

#### **1.6 Visión**

Nos proyectamos a permanecer en el tiempo como una empresa líder a nivel local, en la atención y solución de los problemas de carácter familiar y económico a nuestros afiliados, a través de planes de prevención exequial, atención personalizada y un recurso humano altamente calificado en excelencia y calidad de servicio.

## **1.7 Valores Corporativos**

Los valores corporativos son fundamentales en la cultura organizacional de Funerarios Consultores Tache Salcedo, ya que estos componen los lineamientos y directrices que guiarán el comportamiento y actitud laboral diaria del equipo de trabajo.

- Respeto
- Sensibilidad
- Eficiencia

## **1.8 Objetivos Organizacionales**

Un Objetivo Organizacional es un estado deseado que la organización pretende alcanzar y que orienta su comportamiento frente al futuro.<sup>2</sup> Para la empresa Funerarios Consultores Tache Salcedo los objetivos organizacionales son los siguientes:

- Mantener una actitud de total disponibilidad con los clientes, superando sus expectativas y evitando las no conformidades.
- Prestar siempre un servicio oportuno de calidad con planes que se adapten a las necesidades del cliente.
- Proyectar y poner en marcha mecanismos de seguimiento y control de la gestión, orientados a la medición de la calidad.

---

<sup>2</sup> Chiavenato, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá, 2002. 711p.

- Mantenerse al tanto de las nuevas medidas gubernamentales locales o nacionales que puedan afectar a la empresa.
- Detectar nuevas oportunidades de negocios, para realizar alianzas estratégicas con clientes, proveedores o competidores.
- Lograr una constante motivación y compromiso entre los empleados.
- Mantener vínculos cordiales con proveedores y clientes.
- Mejorar continuamente la efectividad de todos los procesos, en busca del incremento de la rentabilidad de la empresa.

### **1.8.1 Proceso Productivo**

El proceso de Funerarios Consultores Tache Salcedo empieza cuando un cliente llega a las instalaciones y solicita un servicio, este cliente puede corresponder a uno de los planes pre-exequiales ofrecidos por la empresa o puede ser un cliente nuevo producto de alguna gestión o por simple tradición. El cliente comunica sus necesidades, requerimiento y especificaciones al coordinador de servicio y de acuerdo a lo comunicado este le ofrece la mejor opción, luego, se realiza el contrato de prestación del mismo.

El coordinador de servicio se dirige al conductor a que proceda al retiro del cuerpo y este realizará seguimiento constante a las actividades a desarrollar hasta el término en la prestación del servicio. Posteriormente, se efectúa el pago acordado con la secretaria administrativa.



El conductor retorna a las instalaciones con el cuerpo, el cual es tramitado al laboratorio de tanatopraxia para realizar los procedimientos de preservación de este con el tanatopraxta especializado.

Luego de concluir dicho procedimiento el cuerpo es trasladado a la sala de velación convenida o la casa de los familiares, teniendo en cuenta lo pactado con anterioridad. En la sala de velación, se ofrece un servicio de cafetería a los familiares y más tarde o al día siguiente se procede al traslado del cuerpo al cementerio estipulado con la logística requerida hasta la sepultura.

### **1.8.2 Política Organizacional**

Las políticas deben estar alineadas con la visión de la empresa y se definen como la táctica mediante la cual los individuos y grupos interesados, pero interdependientes buscan obtener y utilizar el poder para influir en las metas y objetivos de la organización con el fin de apoyar sus propios intereses.<sup>3</sup> Las políticas Organizacionales de Funerarios Consultores Tache Salcedo son las siguientes:

- Fortalecer la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos para así acrecentar la satisfacción de los clientes.
- Cumplir a cabalidad con todos los requerimientos y especificaciones solicitados por los clientes para generar fidelización y captar nuevos clientes.
- Asegurar el desarrollo de productos y/o servicios diferenciadores que permitan generar competitividad.

---

<sup>3</sup> Hill, Charles W. L. Y Jones, Gareth R. Administración Estratégica: Un Enfoque Integrado. Editorial Mac. Graw Hill.

- Desarrollar el sentido de pertenencia de los empleados para que estos se comprometan con el direccionamiento estratégico de la empresa.
- Mantener y mejorar continuamente la efectividad de todos los procesos, en busca del incremento de la rentabilidad de la empresa.

### **1.9 Estructura de la Empresa**

Anexo 1. Organigrama de la empresa Funerarios Consultores Tache Salcedo.

### **1.10 Tema**

Manual de Funciones de la empresa Funerarios Consultores Tache Salcedo.

### **1.11 Planteamiento del Problema**

Las empresas familiares son grandes causantes de riqueza y empleo. Muchas de ellas indudablemente se volverán en grandes conglomerados de mañana; de hecho, grandes compañías tuvieron un origen familiar y resulta interesante ver cómo estos núcleos lograron plasmar sus aspiraciones y convertirse en titanes industriales. Ford, IBM, Microsoft y Amway empezaron como familiares, alcanzaron éxito y reconocimiento internacional. Bimbo es el mejor exponente de una empresa familiar que escala grandes posiciones en Latinoamérica, pero no el único. A lo largo de estos últimos años se han reforzado un sinnúmero de casos. Sin embargo, muchos otros se quedaron en el camino.

Para dimensionar la magnitud de las compañías de familia, “en Estados Unidos el 50% del PIB lo produce el 95% de las EF y a nivel mundial generan cerca del 60% del empleo”, como lo manifestó Olivier de Richouftz, presidente mundial de Family Business Network.

En Colombia la información estadística no es tan confiable, pero de acuerdo con cálculos de la tesis doctoral de empresas de familia de Gonzalo Gómez, profesor del Inalde y especialista en empresas de familia, el 60% del PIB lo producen EF.<sup>4</sup>

Las empresas de familia a pesar de enfrentar más dificultades que otro tipo de sociedades para sostenerse y salir adelante, Son estas sociedades las que aportan mas del 50% del total del PIB, y generan alrededor del 70% del empleo en el país.<sup>5</sup>No obstante, el 70% de estas compañías se acaban durante el proceso de transición de la primera a la segunda generacióno en su defecto, en la tercera, como resultado de una pobre planeación y de la informalidad en los procesos decisorios, convirtiéndose así, la etapa de transición en un proceso muy complejo, delicado y de suma importancia ya que puede determinar la duración de este tipo de empresas.

A medida que la empresa familiar crece y la familia propietaria se expande, la estructura de la propiedad cambia inevitablemente. Los expertos en empresas familiares sostienen que la mayoría de estas empresas caen en las tres grandes estructuras de propiedad: dueño-director, sociedad de hermanos y consorcio de primos, y que cada una de ellas tiene sus propias características y desafíos.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Artículo de El Espectador: “Supervivencia Familiar”.

<http://www.elespectador.com/impreso/articuloimpreso145711-supervivencia-empresarial>

<sup>5</sup>Emprendimientos Locales: El Caso de las Empresas Familiares en el Sur Occidente Colombiano. [1dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=3202474...0](http://1dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=3202474...0)

<sup>6</sup> Artículo de Niethardt & Asociados: Consultora de empresas familiares. [www.tuempresafamiliar.com](http://www.tuempresafamiliar.com)

En esta última etapa de crecimiento, la empresa esta en manos de varios primos pertenecientes a las diferentes ramas de la familia, generalmente la empresa es más grande y compleja. La familia está más involucrada, con varias generaciones y tiende a ser un grupo más diverso, con un mayor rango de edades, relaciones y antecedentes. De este modo, los vínculos familiares suelen ser más débiles.

En este caso el desafío clave es gestionar la complejidad de la familia y la implementación de buenas prácticas corporativas, a través de los instrumentos adecuados y así, neutralizar los conflictos de este tipo sociedad. Un provechoso comienzo es llevando a cabo la creación de los diferentes manuales, entre esos, el Manual De Funciones.

El manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía. El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización.<sup>7</sup>También, se busca con esta herramienta minimizar el riesgo, por ejemplo, en caso de una falla en el proceso no tener claridad en que área se produjo el error, para así, brindar un plan de mejora.

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente, Funerarios Consultores Tache Salcedo es una empresa de tipo familiar que se encuentra en transición de la sociedad de hermanos al consorcio de primos y es meramente clave el crecimiento organizacional, debido a que por 45 años de posicionamiento en Cartagena y como es tradicional en este tipo de empresas, es casi inherente que los trabajadores sean los mismos desde los orígenes de la organización o posean considerable tiempo laborando, Dando como resultado que la mayoría de los empleados tengan el absoluto conocimiento en todos los procesos llevados a

---

<sup>7</sup> Universidad Nacional de Colombia-2005-Definición manual de funciones  
<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/lecciones/capitulo3/funciones.htm>

cabo, generando así, un total manejo de cualquier función y una desorientación en las funciones específicas para Cargo.

Dicho anteriormente dado que es empresa familiar los empleados presentan desconocimiento total de sus deberes y por ende, algunos presentan más responsabilidades que otros estando en el mismo nivel jerárquico, generando, un desequilibrio absoluto en la carga laboral. Con el manual ofrecemos armonía en la carga laboral y deseamos las No conformidades dadas por el personal respecto a dicho tema.

## **1.12 Formulación del Problema**

¿Permite la elaboración de un Manual de Funciones de la empresa Funerarios Consultores Tache Salcedo asegurar el desarrollo de la misma?

## **1.13 Delimitación Del Tema**

### **1.13.1 De Espacio**

La presente investigación se llevara a cabo en la empresa Funerarios Consultores Tache Salcedo en el barrio Zaragocilla de Cartagena de Indias, Bolívar.

### **1.13.2 De Tiempo**

La recolección de la información fundamental y el desarrollo de viables soluciones al problema se llevo a cabo entre los meses de Junio a Octubre del 2011.

## **1.14 Objetivos**

### **1.14.1 Objetivo General**

Elaborar el manual de funciones de Funerarios Consultores Tache Salcedo.

#### **1.14.2 Objetivos Específicos:**

- Identificar por medio de las herramientas adecuadas las funciones principales de cada puesto de trabajo.
- Identificar con claridad las áreas que conforman la estructura organizativa de Funerarios Consultores Tache Salcedo.
- Reconocer las funciones encomendadas a cada cargo, para limitar responsabilidades, evitar repeticiones y detectar cuellos de botella.
- Propiciar la uniformidad en la carga laboral.

#### **1.15 JUSTIFICACIÓN**

Las actividades del día a día en los procesos administrativos vienen a convertirse en inercias que con los años se van transformando en el desempeño de las mismas tareas, el aumentado grado de especialización, como resultado de la división de trabajo, hace el uso de un instrumento que implemente lineamientos en el perfeccionamiento de cada una de las actividades dentro de una estructura organizacional.

La competencia actual reclama a las empresas mejores bienes y servicios, y han estimulado a las organizaciones que se preocupen cada vez más por estandarizar todos los procesos o documentos administrativos, productivos y en general. De cualquier manera, la necesidad de elaborar una guía sobre la actuación individual o por funciones, como resultado de intentar un control adecuado dentro de la

diversidad de actividades que en la empresa se llevan a cabo resulta indispensable.

La creación del manual le concierne a todos los niveles de la organización, ya que permite estar al tanto de la cantidad exacta de los cargos existentes, se definen claramente las obligaciones de cada persona que labore dentro de la empresa y se tenga una identificación concreta del proceso al cual corresponde. Además, estos documentos deben ser divulgados para el conocimiento y manejo del grupo respectivo de la empresa. Por lo tanto, es preciso consolidarlos y exponerlos adecuadamente para que se aplique como debe de ser.

Por consiguiente, un manual de estructura organizativa de Funerarios Consultores Tache Salcedo organiza las responsabilidades y obligaciones definidas de los diferentes puestos que componen la estructura organizacional a través de la descripción de las funciones de trabajo de cada uno de ellos. De igual manera, explicará la jerarquía, los grados de autoridad y actividades y así se asegura que todos los interesados tengan un adecuado entendimiento de sus labores y relaciones pendientes dentro de la organización.

Hoy en día, la excelencia empresarial se calcula con diferentes aspectos y parámetros, pero es de suma importancia resaltar que los principales parámetros a desarrollar para alcanzar la excelencia empresarial son la Eficacia y la eficiencia.

El actual trabajo busca determinar claramente los diferentes departamentos, demostrando así su principal beneficio de ascender el nivel de Eficiencia y Eficacia Profesional de Funerarios Consultores Tache Salcedo.

Las organizaciones son esenciales, pero 45 años en el mercado, consigue que se vea la necesidad indiscutible de implementar nuevos esquemas organizacionales dentro de cualquier empresa, porque no decirlo de Funerarios Consultores Tache

Salcedo, de aquí radica el grado importancia del presente trabajo que tiene como propósito mejorar la organización departamental y estructura funcional de esta reconocida empresa de Cartagena de Indias.

Los principales beneficiarios de este Trabajo Investigativo van a ser los colaboradores de Funerarios Consultores Tache Salcedo al conocer sus debidas responsabilidades dentro de esta importante empresa, sus propietarios, y gerente la Sra. Betty Tache Salcedo al ver un grado mayor de organización empresarial, los clientes al recibir un mejor servicio, el autor del trabajo por la experiencia recibida a través del proceso investigativos y todo individuo que pueda usar el presente material como fuente bibliográfica para posteriores trabajos similares.



## **2. MARCO REFERENCIAL**

### **2.1 Antecedentes**

Para el desarrollo de la investigación se consultaron los siguientes Trabajos Especiales de Grado:

Acevedo Soto, Abelardo. Lleva por título “Diagnostico Empresarial Funerarios Consultores Taches Salcedo”, (Julio, 2008). Presentada en la Fundación Universitaria Tecnológico De Comfenalco.

Rendón Huertas Carolina, García Diego. Lleva por título “Diseño De La Estructura Organizacional, Manual De Funciones, Procedimientos Y Análisis De Riesgos Para La Empresa A & L Ingeniería Y Servicios Ltda.” (2007). Presentada en la Universidad Tecnológica de Pereira.

Díaz Nájera Ricardo Luis. Lleva por título “Manual De Funciones De La Empresa Ipal LTDA., Sede Cartagena”. 2008. Presentada en la Universidad Tecnológica de Bolívar.

### **2.2 Marco Teórico**

Las organizaciones son entidades de naturaleza dinámica, no son estáticas sino que presentan un ciclo que va del nacimiento, el crecimiento hasta la madurez, y en muchas de ellas al declive. En este lapso las empresas sufren modificaciones, muchas de las cuales están en función de su crecimiento.

Un componente fundamental para desarrollo organizacional es el empleo de los

manuales, lo cual no es una novedad, de que se tenga registro, tiempos de los años de la segunda guerra mundial, en virtud de que en el frente se contaba con personal no capacitado en estrategias de guerra y fue mediante los manuales como se instruía a los soldados en las actividades que deberían desarrollar en campaña.

Los primeros intentos de manuales administrativos fueron en forma de circulares, memorándums, instrucciones internas, etc., mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo; ciertamente estos intentos carecían de un perfil técnico, pero establecieron la base para los manuales administrativos.

Para la realización del manual de funciones, es necesario conocer el significado de los conceptos y elementos básicos que lo conforman, de tal forma que todo el soporte teórico conceptual sea enriquecedor para este proyecto.

Duhaltkraus Miguel A. lo define como: “Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se considera necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

Terry G.R. lo define así: “Es un registro inscrito de información e instrucción que concierne al empleado y puede ser utilizado para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.

Continolo G. Lo conceptualizará como: “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”.

El manual de funciones corresponde a un documento que se divide en los siguientes aspectos:

- **Descripción básica del cargo** El formato se encabeza describiendo el nombre del cargo, dependencia a la que pertenece y el cargo de su jefe inmediato.
- **Objetivo estratégico del cargo** Este ítem se refiere a la actividad genérica que define el grupo de funciones, actividades y responsabilidades por lo cual se hace necesario la existencia de dicho cargo en la estructura de la empresa.
- **Funciones básicas** En este numeral se deben incluir brevemente cada una de las funciones y responsabilidades básicas que describa adecuadamente los límites y la esencia del cargo.
- **Personal relacionado con el cargo** En este ítem se parte de la ubicación del cargo dentro del organigrama de la empresa para determinar con que empleados o secciones debe interactuar para dar cumplimiento a sus funciones y responsabilidades asignadas.
- **Perfil del Cargo** En este punto de la descripción del cargo, se refiere a cuál sería el perfil óptimo o ideal del funcionario que debe ocupar un cargo.

A la vista de las anteriores definiciones, un manual adquiere la figura de un instrumento de control sobre la actuación del personal. Pero es también algo más, pues ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que va a perder su carácter nebuloso y abstracto, para tomar cuerpo en una serie de normas definidas.

## 2.3 Marco Conceptual

1. **Trabajo:** Acción humana, individual o colectiva, que conduce a la obtención de un producto o a la prestación de un servicio en un tiempo y espacio determinado y con el apoyo de otros recursos.<sup>8</sup>
2. **Cargo:** Es la denominación que exige el empleo de una persona que, con un mínimo de calificaciones acorde con el tipo de función, puede ejercer de manera competente las atribuciones que su ejercicio le confiere.
3. **Departamentalización:** Fase del análisis administrativo que se ocupa de analizar y dividir el trabajo como un todo, estableciendo los niveles de especialización y complejidad de todas las partes o componentes del trabajo y dando figura al organigrama.
4. **Clima organizacional:** Es el conjunto de condiciones internas que producen satisfacción y motivación en el personal, entre ellas se pueden citar: Respeto, comunicación, reconocimiento a la labor desempeñada, armonía, sentido de crecimiento e integración. Estos aspectos son de vital importancia en el desarrollo de los procesos.
5. **Desarrollo Organizacional:** Acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente.
6. **Eficacia:** Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

---

<sup>8</sup>Hernández Orozco, Carlos. Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos. EUNED, Costa Rica, 1998.

7. **Eficiencia:** Indicador del logro de un resultado al menor costo y con la menor cantidad de recursos por unidad de tiempo.
8. **Estructura Organizacional:** La estructura organizacional puede definirse como el conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas.

Una organización es un grupo humano deliberadamente constituido en torno a tareas comunes y en función de la obtención de objetivos específicos. Para poder alcanzar los objetivos propuestos, partiendo, en la casi totalidad de los casos, de recursos limitados, resulta necesaria la construcción de un **esquema o modelo**, que permita la interrelación e interacción de sus elementos. La estructura será entonces, la herramienta que le permita a la organización alcanzar sus objetivos, también: Permite lograr una determinada disposición de sus recursos, facilita la realización de las actividades y coordinación de su funcionamiento.

En la estructura, las partes están integradas, es decir que se relacionan de tal forma que un cambio en uno de los elementos componentes afecta y genera cambios en los demás elementos, en las relaciones entre los mismos y en la conducta de la organización toda.

9. **Manual:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.
10. **Funciones:** Conjunto de tareas, actividades y operaciones que se ejercen de manera sistemática en pro de objetivos y resultados concretos. Su objetivo es ayudar a los dirigentes a ser más efectivos, a través de un

entendimiento claro de su propio trabajo y del de sus diferentes colaboradores, desde el punto de vista primordial de los resultados. Ofrecen instrumentos de seguimiento y control, a través de ideas claras sobre las diferentes actividades que deben llevarse a cabo.

**11. Manual de Funciones:** Un manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía. El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aun de una misma sección.

### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1 Clase y Tipo De Investigación

La presente investigación es de carácter descriptivo y analítico, porque su finalidad es determinar rasgos que reconozcan las características fundamentales de las funciones de cada cargo, con el objetivo de observar las principales debilidades y después llevar a cabo la elaboración y adaptación del manual.

Se realizó el registro y el análisis de la estructura actual de la organización a través del tipo de investigación activa participativa, este es un estudio que se origina a partir de un problema causado en la empresa ayudando a la búsqueda de la mejor solución para el nivel de vida laboral de las personas implicadas, se plantea un esquema y estructura adecuada que aporte a la empresa mejorar el clima organizacional teniendo en cuenta su condición “familiar” y ayude a perfeccionar la productividad de la misma.

#### 3.2 Población y Muestra

**Muestra:** No aplica ya que el número de trabajadores de FC Tache Salcedo es de 8.

**Población:** Todos los empleados de FC Tache Salcedo administrativos y operarios, aplica para estudio de caso.

### **3.3 Recolección De La Información**

Para la elaboración y adquisición de los datos para el progreso de este proyecto se utilizó un instrumento de medición de encuestas, las cuales fueron analizadas, y tabuladas correspondientemente.

Las funciones de cada puesto de trabajo se formaron de acuerdo al perfil de cada empleado de la empresa, según las especificaciones dadas de acuerdo a lo solicitado por cada uno de los puestos; para la descripción de cada cargo y su respectiva función fue primordial de realizar encuestas, observación y evaluación de modo que se recopilaran los principales elementos y factores que permitiera hacer una evaluación analítica para así obtener los resultados necesarios para diseñar el manual y de esta forma aplicarlo.

#### **3.3.1 Fuente Primaria**

Se tendrá en cuenta como fuente primaria la empresa Funerarios Consultores Tache Salcedo, para la creación e implementación del manual de funciones dentro de la empresa.

#### **3.3.2 Fuente Secundaria**

Para esta fuente se contemplaran estudios relacionados con el tema de Manual de Funciones realizados en la Universidad Tecnológica de Bolívar, fuentes bibliográficas en los temas de elaboración, estructura y diseño de manuales de funciones que suministren conceptos y medidas que mejoren la calidad del trabajador.



## **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

Al terminar esta investigación se alcanzó:

- Se elaboró el manual de funciones de la empresa Funerarios Consultores Tache Salcedo a raíz de la información recopilada por los diferentes instrumentos de recolección, que a su vez permitieron definir las funciones por cargo y el perfil idóneo para ocuparlo.
- Se generó motivación a nivel organizacional para implantar procedimientos documentados y de calidad.
- Se sensibilizó al personal para tener una participación activa en la elaboración del manual de funciones de la empresa.
- Se concientizó el personal con la importancia del manual de funciones.

### **4.2 Recomendaciones**

El investigador aconseja a la empresa lo siguiente:

- Hacer uso del manual de funciones como una herramienta para el control de actividades y para diseñar procedimiento con calidad.
- Estar en continua mejora respecto a los procesos que permitan un óptimo desarrollo organizacional.
- Comprometerse en todas las áreas de la empresa para satisfacer los requisitos que se merece y exige el cliente.



Manual de Funciones  
Funerarios Consultores  
Tache Salcedo

*¡ Una Mano Amiga !*

## **5. MANUAL DE FUNCIONES DE EMPRESA FUNERARIOS CONSULTORES TACHE SALCEDO**

### **Cargos**

- Gerente general
- Contador
- Secretaría Administrativa
- Coordinador de servicios
- Cobrador
- Tanatopraxia
- Conductor
- Oficios Varios

## **5.1 Objetivos Del Manual De Funciones De La Empresa Funerarios Consultores Tache Salcedo**

El presente manual de funciones tiene como objetivos principales los siguientes:

- Precisa las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Facilita la toma de decisiones y la ejecución de las mismas.
- Establece claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que lo conforman.
- Facilita el reclutamiento, selección e integración de personal.
- Funciona como fuente permanente de información.
- Mejora la comunicación y relación entre las diversas áreas.

	<b>PERFIL DE CARGO</b>	
	Empresa: Funerarios Consultores Tache Salcedo Ciudad: Cartagena	
	Departamento: Administrativo	Título Del Cargo: Gerente General
	Ocupante: Betty Tache Salcedo	Superior Inmediato: Junta De Socios
	Versión: Original	Página 1 De 4

## **I. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO**

Coordinar y orientar la gestión comercial, administrativa y financiera de **Funerarios Consultores Tache Salcedo**, asegurando la eficiencia y calidad en los productos y servicios prestados, cumpliendo y vigilando que se cumplan los lineamientos de la Junta de socios. Ejerce la representación Legal de la empresa.

## **II. FUNCIONES PRINCIPALES**

1. Diseñar y gerenciar los planes y proyectos encaminados a la buena marcha de Funeraria Consultores Tache Salcedo, que garanticen el cumplimiento de las metas propuestas dentro de unos márgenes de rentabilidad económica.
2. Cumplir y hacer cumplir la Ley, los estatutos, reglamentos internos, órdenes y resoluciones emanadas de la Junta de socios.
3. Representar legalmente a Funeraria Consultores Tache Salcedo en todos los actos públicos y privados, y celebrar contratos civiles, laborales, administrativos, comerciales, etc., dentro de los límites impuestos por los

estatutos, que sean necesarios para el normal desenvolvimiento de las actividades de Funeraria Consultores Tache Salcedo.

4. Representar a Funeraria Consultores Tache Salcedo en todos los actos sociales y culturales ante los organismos oficiales y privados, entidades nacionales y extranjeras, con quienes la compañía deba mantener relaciones comerciales.
5. Suscribir todos los documentos necesarios para el otorgamiento, constitución y celebración de los contratos y actos mencionados, así como avalar, girar, endosar y otorgar toda clase de títulos valores dentro de los límites señalados.
6. Presentar ante la junta de socios, los informes generales o periódicos sobre las actividades desarrolladas, la ejecución de los programas y los estados financieros que reflejen la situación real de Funeraria Consultores Tache Salcedo.
7. Elaborar y presentar para consideración de la Junta de socios, el presupuesto de ingresos y egresos, para la vigencia del siguiente año.
8. Autorizar la creación de nuevos cargos y la contratación de nuevos empleados para ocupar las vacantes que se presenten en Funeraria Consultores Tache Salcedo.
9. Aprobar las negociaciones para compras de productos, y fijar los precios de venta de los mismos, asegurando un margen de rentabilidad que garantice el éxito y continuidad de la empresa.
10. Administrar el desempeño y desarrollo del personal a su cargo, para mantener una fuerza de trabajo eficiente y motivada.
11. Las demás funciones inherentes al cargo y las que le señale específicamente la Junta de socios.

### III. REQUISITOS DEL CARGO

- **Nivel de Educación y experiencia:** Se requiere título universitario, especialización en Alta gerencia, con experiencia previa mayor de 3 años en cargos gerenciales en empresas del sector comercial.
- **Habilidades o conocimientos especiales:** Para el desempeño de su cargo, debe poseer habilidades para entender, aconsejar y asistir a personal interno como externo en la solución de problemas, en donde es necesaria la capacidad para persuadir y negociar, pues debe realizar negociaciones, convenios, y celebrar contratos con proveedores y clientes, para el normal desarrollo de las actividades de Funerarios Consultores Tache Salcedo.

### IV. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- **Supervisión de personal.** Directamente le reportan el coordinador de servicio y la secretaría administrativa. Indirectamente coordina las labores de la totalidad de empleados de Funerarios Consultores Tache Salcedo.
- **Responsabilidad por contactos.** El ocupante de este cargo se relaciona internamente con todos los niveles de la organización para aconsejar y asistir a otros en la solución de problemas, donde el entendimiento y el convencimiento es necesario para el contacto. En el sector externo se relaciona con los gerentes de empresas proveedoras de las líneas de productos, con el fin de negociar precios de compra y venta.
- **Responsabilidad por alcance de las decisiones –Libertad de acción.** Es el Representante Legal de Funerarios Consultores Tache Salcedo, y el ordenador del gasto, teniendo libertad de acción para realizar todas las operaciones, celebrar contratos y/o convenios necesarios para el normal funcionamiento de la organización, sujeto a las políticas y cuantías fijadas por la Junta de socios. Tiene la responsabilidad total por el cuidado y

custodia de los activos fijos e inversiones de Funerarios Consultores Tache Salcedo.

- **Solución de problemas.** Los problemas que enfrenta son variables y para su solución se basa en el análisis e interpretación de estos, políticas generales y estrategias de mercadeo y ventas de Funerarios Consultores Tache Salcedo.

## V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Son las que permiten a la empresa llevar adelante los procesos claves más relevantes, la diferencian de otras organizaciones, y le permiten tener éxito; son comportamientos que Funerarios Consultores Tache Salcedo desea que todos sus empleados posean y desarrollen, independientemente de su área, nivel o cargo. El ocupante de este cargo deberá alcanzar el siguiente desarrollo de las competencias:

- **Orientación al cliente.** El cuidado del cliente forma parte de su estrategia de empresa; es una convicción que promueve a través de su constante ejemplo. Planifica sus acciones y las de su empresa, considerando las necesidades de los clientes. Indaga y se informa sobre necesidades actuales y potenciales de clientes internos, externos y proveedores. Prioriza la relación de largo plazo con el cliente sobre beneficios inmediatos ocasionales. Dedicar tiempo a estar y conocer a los clientes en la empresa de cada uno de ellos. Será un referente interno y externo cuando se busca aportar soluciones o satisfacer necesidades de los clientes.
- **Trabajo en equipo y cooperación.** Alienta y fomenta el espíritu de equipo en toda la organización. Fortalece el espíritu de equipo a lo largo de la organización. Apoya el desempeño de todas las áreas de la empresa, y fomenta el intercambio de información y experiencias. Es participativo y mantiene una actitud activa de escuchar a los demás, facilitando el análisis



de las ideas de todos los integrantes involucrados en los proyectos. Se compromete y con su ejemplo crea compromiso en todos los que trabajan a su lado, superando los estándares de desempeño esperados.

- **Compromiso con la organización.** Define en objetivos claros la visión de la organización, identificándose y tomándolos como propios, y transformándose en su paladín. Transmite a todos los empleados los objetivos, y los motiva y hace partícipes para generar compromiso e identificación. Diseña e implementa herramientas de seguimiento y control de las acciones planeadas, a fin de controlar la marcha de sus procesos en pos del logro de los objetivos propuestos. Se ocupa personalmente de que la empresa reconozca el esfuerzo de cada colaborador, a fin de mantener la motivación y el compromiso del grupo.
- **Calidad del trabajo.** Posee una amplia visión y capacidad de analizar el contexto que utiliza para planificar y diseñar la misión y objetivos de la organización con objetivos exitosos. Estructura su organización sobre la base de equipos altamente eficientes, orientados a la mejora continua de procesos y servicios. Genera nuevos negocios y oportunidades, que demandan alta flexibilidad, calidad y velocidad de respuesta de su organización. Posee amplio conocimiento del mercado, del negocio y de sus áreas, y comparte su visión y conocimiento con sus colaboradores. Se anticipa a las necesidades del mercado, sus clientes y organización, y genera soluciones prácticas y operables en beneficio de todos.
- **Ética.** Estructura la misión y visión organizacionales sobre la base de valores morales. Establece un marco de trabajo que respeta tanto las políticas de la organización como los valores morales, las buenas costumbres y las buenas prácticas profesionales. Prioriza valores y buenas costumbres, aun por sobre intereses propios y de la organización. Es modelo en la comunidad y la empresa, y es reconocido por ser fiel a sus principios, tanto en lo laboral como en todos los otros ámbitos de su vida.

## VI. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CARGO


Son competencias específicas de este cargo, que el ocupante debe desarrollar para garantizar un éxito en su gestión. El ocupante de este cargo deberá alcanzar el siguiente desarrollo de las competencias:

- **Liderazgo.** Orienta la acción de los grupos en la dirección necesaria para el logro de los objetivos. Es carismático, genera entusiasmo, ilusión y compromiso profundo con la misión por el encomendada. Da coaching y forma otros líderes. Tiene energía y perseverancia y las transmite con su ejemplo a los demás, logrando que su gente desarrolle también sus tareas con alto nivel de energía.
- **Visión estratégica.** Percibe el mundo económico y de los negocios con naturalidad, descubriendo oportunidades aun donde otros no la ven. Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de la empresa cuando deba identificar la mejor respuesta estratégica. Aporta su habilidad para la gestión y su visión empresarial para transformar una actividad de baja rentabilidad en otra más rentable. Se mantiene informado de las nuevas medidas gubernamentales locales o nacionales que puedan afectar los negocios de la empresa.
- **Innovación.** Tiene una clara visión del mercado, que le permite generar negocios innovadores y oportunos mucho antes que la competencia. Diseña soluciones de negocios creativas, que se anticipan a las necesidades de los clientes. Promueve un estilo de gestión y de vinculación con el medio y los negocios dinámico y creativo, brindando coaching a su gente para que trabaje con el mismo enfoque.
- **Desarrollo de personas.** Evalúa las necesidades de formación y desarrollo de todos los empleados de su empresa. Da coaching a sus colaboradores directos para potenciar la capacidad de estos de desarrollar a su propia

gente. Brinda ideas y herramientas para el desarrollo de las competencias de los demás. Acerca a sus equipos los objetivos organizacionales y del negocio, y los alienta a enfocar su desarrollo en función de los nuevos desafíos por venir.

**VII. REGISTRO DE VALIDACIÓN**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Elisa T. Baquerizo Tache	Luis Angel Carmona	Betty Tache Salcedo
Septiembre/2011	Noviembre/ 2011	Noviembre/2011

<b>PERFIL DE CARGO</b>		
	Empresa: Funerarios Consultores Tache Salcedo Ciudad: Cartagena	
	Departamento: Administrativo	Título Del Cargo: Contador
	Ocupante: Manuel Carmona	Superior Inmediato: Gerencia
	Versión: Original	Pagina1 de 3

## **I. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO**

El ocupante de este cargo es responsable porque se registren en forma fidedigna, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las disposiciones legales vigentes, todas las operaciones que resulten del desarrollo del objeto social de Funerarios Consultores Tache Salcedo, asegurando que la información sea veraz y oportuna, y refleje el estado real de la empresa. Todo lo anterior con el fin de proporcionar en forma oportuna la información contable necesaria para la toma de decisiones por parte de la Gerencia General.

## **II. FUNCIONES PRINCIPALES**

1. Registrar en los libros de Contabilidad, todas las transacciones que reflejen las actividades de la empresa, asegurándose de que cumplan los requisitos establecidos en los procedimientos administrativos, que se cumplan los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las políticas específicas establecidas por la Ley.
2. Preparar en las fechas requeridas, los reportes o informes contables que han de presentarse a la Gerencia General, asegurándose que reflejen la situación de la empresa.

3. Preparar y presentar oportunamente las declaraciones para pago oportuno de los impuestos de renta, venta, retención en la fuente, industria y comercio, preparación de reportes en medios magnéticos y los demás que establezca la Ley.
4. Preparar el presupuesto de ingresos y gastos e inversión con base en datos históricos, en los planes de desarrollo e inversión.
5. Elaborar y analizar mensualmente los estados financieros, estableciendo índices de desempeño financiero, y presentando sus resultados y comentarios a la Gerencia General.
6. Velar por una correcta administración del recurso humano de la empresa, asegurando que se cumpla con las regulaciones legales en contratación y pagos de nómina y seguridad social.

### **III. REQUISITOS DEL CARGO**

- **Nivel de Educación y experiencia.** El ocupante de este cargo debe tener título universitario de Contaduría Pública, con tarjeta profesional y se requiere experiencia previa entre dos (2) y cinco (5) años en manejo de Departamentos de Contabilidad.
- **Habilidades o conocimientos especiales.** Dominio del programa Zeus SQL, módulo de contabilidad y nómina, Excel y Word básicos.

### **IV. RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- **Supervisión de personal.** No tiene personal a cargo.
- **Responsabilidad por contactos.** El ocupante de este cargo se relaciona internamente con el Gerente General para la explicación de los estados financieros. Externamente se relaciona con la DIAN y Secretaría de Hacienda Distrital o Departamental para atender requerimientos relacionados con las declaraciones de rentas e impuestos.

- **Responsabilidad por alcance de las decisiones –Libertad de acción.** En el desarrollo de sus labores, tiene autonomía para tomar decisiones basado en las normas de contabilidad generalmente aceptadas, debiendo informar al Gerente General, acerca de las desviaciones encontradas en el desarrollo de sus labores.
- **Solución de problemas.** El tipo de problemas a que se ve enfrentado son de tipo estandarizados y para resolverlos se basa en las normas contables y la legislación tributaria o de seguridad social.

## **V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS**

Son las que permiten a la empresa llevar adelante los procesos claves más relevantes, la diferencian de otras organizaciones, y le permiten tener éxito; son comportamientos que Funerarios Consultores Tache Salcedo desea que todos sus empleados posean y desarrollen, independientemente de su área, nivel o cargo. El ocupante de este cargo deberá alcanzar el siguiente desarrollo de las competencias:

- **Orientación al cliente.** Comprender que el cliente es fundamental para su organización y actuar en consecuencia. Mantener una actitud de total disponibilidad con los clientes, brindando más de lo que este espera. Aclarar los requerimientos, identificar y comprender las necesidades actuales y potenciales de los clientes. Escuchar y mostrar empatía ante las necesidades de los clientes.
- **Trabajo en equipo y cooperación.** Animar y motivar a los demás. Desarrollar el espíritu de equipo entre los empleados a su cargo. Tratar las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área.
- **Compromiso con la organización.** Comprender y asumir como propios los objetivos de la organización. Mantenerse motivada y motivar a sus

subordinados, para guiar su accionar según los objetivos pautados. Tener un buen nivel de desempeño, y alcanzar siempre los objetivos que se le pautan, esforzándose por mejorar continuamente y por participar y aportar ideas y soluciones de superación.

- **Calidad del trabajo.** Ser líder de equipos eficientes en los que promueve la mejora continua. Supervisar y corregir el trabajo del equipo, tratando de anticipar errores o fallas. Cooperar con otras áreas cuando se lo solicitan. Sus reportes, trabajos y proyectos serán completos, precisos y siempre estarán bien presentados.
- **Ética.** Respetar las pautas de trabajo establecidas por la empresa, orientadas a desempeñarse en base a las buenas prácticas profesionales y las buenas costumbres. Establecer relaciones comerciales sobre la base de sus principios y los valores de la empresa. Seguir las reglas que se ajustan a criterios éticos.

## **VI. COMPETENCIAS DEL CARGO**

Son competencias específicas de este cargo, que el ocupante debe desarrollar para garantizar un éxito en su gestión. El ocupante de este cargo deberá alcanzar el siguiente desarrollo de las competencias:

- **Responsabilidad.** Atender gustosamente las tareas encomendadas y tomarlas como desafíos, teniendo en cuenta los objetivos propuestos y preocupándose por obtener los mejores resultados. Identificar con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y saber redistribuir su tiempo para desarrollarlas adecuadamente.
- **Productividad.** Desarrollar sus tareas con exigencia y rigurosidad, cumpliendo y excediendo los objetivos establecidos, ofreciendo altos estándares de calidad. Ser objetivo en la autoevaluación de su trabajo,


identificando y corrigiendo problemas que impactan en la calidad del resultado final.

- **Planificación y Organización.** Organizar el trabajo de su Departamento de manera efectiva, utilizando el tiempo de la mejor forma posible. Tener capacidad para dirigir varios proyectos simultáneamente sin perder el control. Estipular las acciones necesarias para cumplir con los objetivos; establecer tiempos de cumplimiento y planear las asignaciones adecuadas de personal y de recursos. Utilizar correctamente herramientas e instrumentos de planificación, como cronogramas, archivos, gráficas, para organizar el trabajo y hacer su seguimiento.
- **Capacidad de análisis y síntesis.** Recopilar información compleja de manera ordenada, y establecer diferentes relaciones entre los datos obtenidos, logrando identificar problemas. Examinar y establecer relaciones entre los datos que obtiene, para crear una base de información para planificar la estrategia de trabajo.

## VII. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Elisa T. Baquerizo Tache	Luis Angel Carmona	Betty Tache Salcedo
Septiembre/2011	Noviembre/ 2011	Noviembre/2011



	<b>PERFIL DE CARGO</b>	
	Empresa: Funerarios Consultores Tache Salcedo Ciudad: Cartagena	
	Departamento: Administrativo	Título Del Cargo: Secretaría Administrativa
	Ocupante: Juana E. Leones Arrieta	Superior Inmediato: Gerencia
	Versión: Original	Página 1 De 4

## **I. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO**

Atención al Cliente, Operar los teléfonos, recibir y realizar llamadas que le sean solicitadas, manejo de la caja menor, mantener cartera al día, estar al pendiente sobre los pagos a proveedores y a terceros.

## **II. FUNCIONES PRINCIPALES**

1. Operar las líneas telefónicas, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, asegurando un excelente trato al cliente.
2. Recibir y atender los visitantes o clientes que requieran algún tipo de información o reunirse con funcionarios de la empresa, anunciarlos y orientarlos a su destino.
3. Recibir y radicar la correspondencia externa, asegurando el correcto control y entrega a la dependencia correspondiente.
4. Recibir pagos por ventanillas de la cuota mensual de los planes exequiales y de servicios particulares.
5. Elaborar recibos de ingresos y egresos.
6. Liquidar la nomina de los trabajadores.
7. Recibir los recaudos diarios hechos por el cobrador.

8. Llamar a los clientes para informarle su estado de cuenta y hacer seguimiento de estos.
9. Elaborar cuenta de cobro mensual a las empresas afiliadas.
10. Ordenar el pago de los servicios públicos.
11. Manejo de inventario de la principal y la sucursal.
12. Digitar las ingresos y egresos de la sucursal.
13. Manejo de suministros de oficina (factureros, recibos de caja, sobres, legajadores, hojas membretadas, etc) y cafetería.
14. Cotizar a los diferentes clientes que lo requieran vía fax o e-mail.
15. Las demás que le asigne su superior inmediato.

### **III. REQUISITOS DEL CARGO**

- **Nivel de Educación y experiencia:** Se requiere grado de nivel tecnológico en administración o carreras similares, con al menos tres (3) años de experiencia en cargos similares.
- **Habilidades o conocimientos especiales:** Excelentes relaciones interpersonales, hábil en la toma de decisiones, saber escuchar, organizado(a), habilidad para expresarse y comunicarse correcta y claramente en forma oral, manejo de centrales telefónicas y fax. Nivel básico de Excel y Word.

### **IV. RESPONSABILIDADES DEL CARGO.**

- **Supervisión de personal.** Tiene a cargo un cobrador, y oficios varios.
- **Responsabilidad por contactos: Relaciones:** El ocupante de este cargo se relaciona internamente con todos los niveles de la organización, con el cobrador para informarle sobre nuevos clientes, entregar listado de clientes

para recaudar y recibir el recaudo diario, con el coordinador de servicio para obtener información de servicios y control de pagos a terceros, control de envíos de correspondencia dentro y fuera de la ciudad, con oficios varios para estar pendiente de los faltantes de cafetería y útiles de aseo entre otros, con el contador para entregar registros contables, con la gerente para consultar decisiones fuera de su alcance; externamente el cargo se relaciona con visitantes para facilitar información, con los Conductores externos para acordar el traslado, con la floristería para ordenar los arreglos solicitados, con el diacono para coordinar las exequias y con los jardines o cementerios para coordinar la hora de salida del cuerpo y que todo este listo para el entierro.

- **Responsabilidad por alcance de las decisiones –Libertad de acción.** En el desarrollo diario de su trabajo toma decisiones como pago a terceros (jardines, transporte, servicio religioso), compra de papelerías para la oficina, compra de insumos de cafetería y útiles de aseo, pagos de servicios públicos. Toma ciertas decisiones dependiendo de niveles superiores como pagos a proveedores, nomina, seguros (vehículo), planilla única y en acreditación.
- **Responsabilidad por equipos, materiales y valores.** . Será responsable por la custodia del dinero recibido por concepto de pagos diarios, y por los dineros de la caja menor.
- **Solución de problemas.** El tipo de problemas que se ve enfrentado son variable y se basa en el análisis de estos y en sus habilidades para superarlos.

## V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Son las que permiten a la empresa llevar adelante los procesos claves más relevantes, la diferencian de otras organizaciones, y le permiten tener éxito; son comportamientos que Funerarios Consultores Tache Salcedo desea que todos sus empleados posean y desarrollen, independientemente de su área, nivel o cargo. El ocupante de este cargo deberá alcanzar el siguiente desarrollo de las competencias:

- **Orientación al cliente.** Comprender que el cliente es fundamental para su organización y actuar en consecuencia. Mantener una actitud de total disponibilidad con los clientes, brindando más de lo que este espera. Siempre estar disponible para los clientes.
- **Trabajo en equipo y cooperación.** Estar atenta a las necesidades de todos los empleados y mantener una actitud servicial hacia ellos. Estar dispuesta a colaborar con todos los compañeros de trabajo. Identificar la información que se necesita para el logro del objetivo común de la tarea asignada a su área, y si esta dentro de sus posibilidades, aportarla sin demoras.
- **Compromiso con la organización.** Comprender y asumir como propios los objetivos de la organización. Mantenerse motivado y motivar a sus compañeros, para guiar su accionar según los objetivos pautados. Tener un buen nivel de desempeño, y alcanzar siempre los objetivos que se le pautan, esforzándose por mejorar continuamente y por participar y aportar ideas y soluciones de superación.
- **Calidad del trabajo.** Cooperar con otras áreas cuando se lo solicitan. Sus reportes, trabajos y proyectos serán completos, precisos y siempre estarán bien presentados. Trabajar con altos estándares de calidad y resultados. Solicita retroalimentación periódicamente para chequear su propio

desempeño, y pide asesoramiento para mejorar continuamente sus capacidades.

- **Ética.** Respetar las pautas de trabajo establecidas por la empresa, orientadas a desempeñarse en base a las buenas prácticas profesionales y las buenas costumbres. Maneja sus relaciones con honradez y confiabilidad.

## **VI. COMPETENCIAS DEL CARGO**

Son competencias específicas de este cargo, que el ocupante debe desarrollar para garantizar un éxito en su gestión. El ocupante de este cargo deberá alcanzar el siguiente desarrollo de las competencias:

- **Profundidad en el conocimiento de los productos.** Conocer los productos de Funerarios Consultores Tache Salcedo, y desarrollar la capacidad para exponer los beneficios, sus ventajas y desventajas con relación a los de la competencia. Manejar eficientemente las objeciones de los clientes a los productos ofrecidos.
- **Modalidad de contacto.** Tener habilidad para transmitir ideas claramente, lograr hacerse entender. Establecer una relación empática con los clientes, con el fin de poder influir y obtener los resultados que correspondan con los objetivos de ventas.
- **Pensamiento analítico.** Comprender los procesos relacionados con su trabajo y su relación con otras áreas de la organización. Detectar a tiempo la existencia de problemas en su área.
- **Relaciones interpersonales.** Ser abierto al dialogo con todo tipo de personas pertenecientes a todos los niveles de la organización. Conducirse con naturalidad y cordialidad en el intercambio con sus pares, manteniendo

una actitud de escucha, siendo atinado ene sus comentarios y en la información que brinda.

- **Planificación y Organización.** Organizar el trabajo de su Departamento de manera efectiva, utilizando el tiempo de la mejor forma posible. Tener capacidad para dirigir varios proyectos simultáneamente sin perder el control. Estipular las acciones necesarias para cumplir con los objetivos; establecer tiempos de cumplimiento y planear las asignaciones adecuadas de personal.
- **Preocupación por el orden, y la precisión.** Comprobar la calidad y exactitud de las tareas de su sector, mantener en orden y correctamente almacenados los productos. Preocuparse por cumplir las normas y procedimientos.

## VII. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Elisa T. Baquerizo Tache	Luis Angel Carmona	Betty Tache Salcedo
Septiembre/2011	Noviembre/ 2011	Noviembre/2011

	<b>PERFIL DE CARGO</b>	
	Empresa: Funerarios Consultores Tache Salcedo Ciudad: Cartagena	
	Departamento: Administrativo	Titulo Del Cargo: Coordinador De Servicio
	Ocupante: Cesar E. Anaya Soto	Superior Inmediato: Gerencia
	Versión: Original	Página 1 De 80

### **I. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO**

Orientar, todo lo concerniente a la prestación de un servicio funerario, con la intención de que todo se realice como lo amerita el cliente y de acuerdo a sus exigencias, teniendo en cuenta las normas jurídicas, legales y la política de la empresa en el momento de prestar un servicio, pero sobretodo que el cliente quede con total satisfacción.

### **II. FUNCIONES PRINCIPALES**

1. Orientar al cliente en el momento que llegue a solicitar un servicio.
2. Cuestionar que clase de servicio y causa del deceso para ofrecer la mejor opción.
3. Realizar el contrato de prestación del servicio después de ser concretado el mismo.
4. Dirigirse al conductor en turno para proceder a retirar el cadáver.
5. Estar en total atención y disposición del servicio hasta la hora de la sepultura.

### III. REQUISITOS DEL CARGO

- **Educación y Experiencia** El ocupante de este cargo requiere como mínimo ser bachiller, tener mucho conocimiento en servicios funerarios integrales, requisitos de ley, tramitología y lo más importante poseer valores personales como sensibilidad, sentido de pertenencia y respeto por los demás. La experiencia previa solicitada para este cargo es de uno a tres años en cargos similares.
- **Habilidades o conocimientos especiales:** Excelentes relaciones interpersonales, ser persuasivo, practico, objetivo, astuto pero sobretodo tener un alto nivel de entendimiento en el momento de atender un servicio. Un completo conocimiento de la mercancía, los precios y condiciones de venta. Debe tener Conocimiento de Word básicos.

### IV. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- **Supervisión de personal.** Tiene a su cargo un conductor y un tanatologo.
- **Responsabilidad por contactos:** Internamente se relaciona con los conductores, tanatologo y secretaria para el excelente desarrollo del cargo. Externamente con clientes, cementerios para cotizar bóvedas o jardines, con las autoridades competentes para la adquisición de licencias requeridas por los cementerios, notarias para registrar las muertes, aerolíneas para realizar el envío de cadáveres.
- **Responsabilidad por alcance de las decisiones –Libertad de acción.** En el desarrollo diario de su trabajo toma decisiones como determinación de precio, acuerda con el cliente lo que debe o no incluir en un servicio, y en caso de no haber existencia del ataúd requerido soluciona con otras funerarias. Toma ciertas decisiones dependiendo de niveles superiores como la acreditación de un servicio, convenios de prestación con otras



funerarias y la prestación de un servicio funerario a un afiliado cuando no se encuentra al día con sus pagos.

- **Solución de problemas.** En el desempeño de su cargo se encuentra con situaciones especialmente con los clientes ya que estos se hallan muy vulnerables y manifiestan inconformidad en lo acordado y para su solución se basa en retomar y analizar el convenio para superar el inconveniente. También, se maneja de mucha sensibilidad, respeto y consideración.

## V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

- **Orientación al cliente.** Comprender que el cliente es fundamental para su organización y actuar en consecuencia. Tener una constante actitud de servicio hacia sus compañeros.
- **Compromiso con la organización.** Comprender y comprometerse con los objetivos que se le pautan, y trabajar para el logro de los mismos. Tener un buen nivel de desempeño y de cumplimiento de las pautas formales de la empresa.
- **Calidad del trabajo.** Informarse y capacitarse, con el fin de poder actuar con alta eficacia en los contextos cambiantes de la empresa. Aportar ideas y conocimiento. Brindar soluciones o prever acciones alternativas, con el fin de alcanzar y superar los objetivos planeados.
- **Responsabilidad por contactos.** El ocupante de este cargo se relaciona internamente con todos los niveles de la organización para aconsejar y asistir a otros en la solución de problemas, donde el entendimiento y el convencimiento es necesario para el contacto.
- **Trabajo en equipo y cooperación.** Cooperar y participar de buen grado en el grupo y apoyar las decisiones. Realizar la parte del trabajo que le

corresponde. Mantener informados a los demás sobre los temas que los afecten. Compartir información con los compañeros de trabajo.


- **Ética.** Actuar de acuerdo con los valores y principios morales. Respetar las pautas de acción que le impone la organización.

## **VI. COMPETENCIAS DEL CARGO**

- **Profundidad en el conocimiento de los productos.** Conocer los productos de Funerarios Consultores Tache Salcedo, y desarrollar la capacidad para exponer los beneficios, sus ventajas y desventajas con relación a los de la competencia. Manejar eficientemente las objeciones de los clientes a los productos ofrecidos.
- **Modalidad de contacto.** Tener habilidad para transmitir ideas claramente, lograr hacerse entender. Establecer una relación empática con los clientes, con el fin de poder influir y obtener los resultados que correspondan con los objetivos de ventas.
- **Relaciones interpersonales.** Mantener vínculos cordiales tanto con sus compañeros de trabajo como con proveedores y clientes. Comportarse con cordialidad y calidez en sus relaciones con los demás. Asistir a reuniones de trabajo y relacionarse con personas de otras áreas de la empresa y externas, y lograr relacionarse con cordialidad y apertura.
- **Habilidad de negociación.** Tener un profundo conocimiento de la contraparte, analizar sus fortalezas y debilidades, preocupándose por investigar y obtener la mayor cantidad de información posible, tanto al nivel de la situación, como de las personas involucradas en la negociación. Buscar permanentemente mejores estrategias de negociación para producir resultados efectivos, cuidando las relaciones. Lograra persuadir a la contraparte y vender sus ideas en beneficio de los intereses comunes de la empresa.

**VII. REGISTRO DE VALIDACIÓN**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Elisa T. Baquerizo Tache	Luis Angel Carmona	Betty Tache Salcedo
Septiembre/2011	Noviembre/ 2011	Noviembre/2011

<b>PERFIL DE CARGO</b>		
	Empresa: Funerarios Consultores Tache Salcedo Ciudad: Cartagena	
	Departamento: Administrativo	Titulo Del Cargo: Cobrador
	Ocupante: Orlando Hernández	Superior Inmediato: Secretaria Administrativa
	Versión: Original	Página 60 De 3

### **I. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO**

Recaudar la totalidad de los pagos mensuales de los clientes en su domicilio.

### **II. FUNCIONES PRINCIPALES**

1. Realizar todos los cobros de seguro exequial en el domicilio del cliente.
2. Entrega de dinero en la oficina sobre lo recaudado el día anterior.
3. Llegar a la oficina a llamar los clientes que tienen dos (2) o más cuotas atrasadas.
4. Actualizar lista de Cobros, para tener en claro sus próximas visitas y llamadas.
5. Revisar periódicamente el estado de la moto.
6. Cumplir con los límites establecidos en las diferentes rutas, para asegurar la protección personal, de peatones, y evitar sanciones por parte de las autoridades del tránsito.
7. Lavar la moto y Mantenerla en perfecto estado de aseo.

### III. REQUISITOS DEL CARGO

- **Nivel de Educación y experiencia:** Se requiere grado de bachiller, con experiencia mínima de 2 años en trabajos similares como repartiendo correo o mensajero para tener el alto grado en conocimiento las vías y las regulaciones del tránsito que rigen en la ciudad. Saber conducir moto y papeles en regla.
- **Habilidades o conocimientos especiales:** Debe tener buen conocimiento de la ciudad, saber interactuar con el cliente, tacto al cobrar, Servicio al cliente.

### IV. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- **Supervisión de personal.** No tiene personal a su cargo.
- **Responsabilidad por contactos:** Internamente con la secretaria para efectuar la entrega de dinero y recibir la lista de recaudos. Externamente con el cliente o sus familiares en su domicilio.
- **Responsabilidad por equipos materiales y valores.** Es responsable por la integridad física de la moto que conduce, asegurándose que los niveles de lubricantes y combustibles sean los adecuados para garantizar el buen funcionamiento.
- **Responsabilidad por dineros:** Es de su total responsabilidad llevar los recaudos diariamente hechos por los clientes a la oficina, entregando también los recibos congruentemente con el valor estipulado en ellos.
- **Responsabilidad por alcance de las decisiones –Libertad de acción.** En el desarrollo de sus labores fuera de la oficina visitando a los clientes para el respectivo cobro, toma propia decisión sobre la repetición de las visitas y afiliaciones nuevas. Cuando posee algún tipo de problema en el

cobro del cliente, tramita el altercado a la oficina y en conjunto se decide que hacer.

- **Solución de problemas.** Las labores que realiza son de naturaleza sencilla, que requieren pocas decisiones y para resolverlas debe consultar previamente con su superior inmediato.

## V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Son competencias que permiten a la empresa llevar adelante los procesos claves más relevantes, la diferencian de otras organizaciones, y le permiten tener éxito; son comportamientos que Funerarios Consultores Tache Salcedo desea que todos sus empleados posean y desarrollen, independientemente de su área, nivel o cargo. El ocupante de este cargo deberá alcanzar el siguiente desarrollo de las competencias:

- **Orientación al cliente.** Comprender que el cliente es fundamental para su organización y actuar en consecuencia. Mantener una actitud de total disponibilidad con los clientes, brindando más de lo que este espera. Siempre estar disponible para los clientes. Generar procesos de trabajo que cuidan y atienden al cliente interno.
- **Compromiso con la organización.** Comprender y comprometerse con los objetivos que se le pautan, y trabajar para el logro de los mismos. Tener un buen nivel de desempeño y de cumplimiento de las pautas formales de la empresa.
- **Calidad del trabajo.** Mantenerse informado y capacitado, con el fin de poder actuar con alta eficacia en los contextos cambiantes de la empresa.
- **Trabajo en equipo y cooperación.** Cooperar y participar de buen grado en el grupo y apoyar las decisiones. Realizar la parte del trabajo que le

corresponde. Mantener informados a los demás sobre los temas que los afecten.

- **Ética.** Actuar de acuerdo con los valores y principios morales. Respetar las pautas de acción que le impone la organización.

## **VI. COMPETENCIAS DEL CARGO**

- **Experiencia técnica.** Conocer la legislación, normatividad y reglamentación vigente en materia de tránsito y medio ambiente, referente a su función laboral. Conocer los procedimientos para la atención de emergencias e imprevistos. Anticipar los acontecimientos y acciones que realizan los conductores y los peatones durante la conducción de la moto.
- **Modalidad de contacto.** Tener habilidad para transmitir ideas claramente, lograr hacerse entender. Establecer una relación empática con los clientes, con el fin de poder influir y obtener los resultados que correspondan con los objetivos de ventas.
- **Relaciones interpersonales.** Mantener vínculos cordiales con sus compañeros de trabajo y con clientes. Comportarse con cordialidad y calidez en sus relaciones con los demás.
- **Productividad.** Desarrollar e Implementar todas las acciones necesarias a su alcance para dar de sí lo mejor en los trabajos que se le asignan, siendo flexible y creativo, asegurando que su cumplimiento alcance objetivos superiores a los esperados.
- **Responsabilidad.** Identificar las tareas que requieren de mayor dedicación y distribuir adecuadamente su tiempo para desarrollarlas. Cumplir con los plazos preestablecidos y con la calidad requerida, preocupándose de lograrlo obteniendo los mejores resultados.

**VII. REGISTRO DE VALIDACIÓN**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Elisa T. Baquerizo Tache	Luis Angel Carmona	Betty Tache Salcedo
Septiembre/2011	Noviembre/ 2011	Noviembre/2011



	<b>PERFIL DE CARGO</b>	
	Empresa: Funerarios Consultores Tache Salcedo Ciudad: Cartagena	
	Departamento: Operario	Título Del Cargo: Tanatopraxia
	Ocupante: Armando Tache Salcedo	Superior Inmediato: Coordinador De Servicios
	Versión: Original	Página 1 De 3

### **I. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO**

Ejecutar las labores concernientes a la preservación de cadáveres, cuidando su parte estética.

### **II. FUNCIONES PRINCIPALES**

1. Inyección fluido germicida, antiséptico y cosmético por el sistema vascular desde la aorta, hasta los capilares en la misma dirección de que la sangre envida.
2. Drenaje de sangre y otros líquidos que se presentan de acuerdo a la causa de la muerte para lograr una acción exitosa en la desinfección.
3. Organizar el laboratorio de tanatopraxia y vigilar que tenga los suficientes elementos de seguridad.
4. Cumplir con todas las normas de Seguridad y Sanidad para el desarrollo de su labor.
5. Garantizar La calidad en la preservación del cuerpo.

### III. REQUISITOS DEL CARGO

- **Nivel de Educación y experiencia:** Se requiere ser tecnólogo o profesional en tanatopraxia, con experiencia mínima de un (1) año.
- **Habilidades o conocimientos especiales:** Debe ser digno por su adiestramiento y preparación técnico y ético profesional, debe poseer un excelente trato con los usuarios demostrando respeto y calor humano.

### IV. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- **Supervisión de personal.** No tiene personal a su cargo.
- **Responsabilidad por contactos:** Internamente con el Coordinador De Servicios, con la Secretaria Administrativa y con el conductor.
- **Responsabilidad por equipos materiales y valores.** Es responsable por los instrumentos y equipos del laboratorio de tanatopraxia.
- **Responsabilidad por alcance de las decisiones –Libertad de acción.** En el desarrollo de sus labores, sigue instrucciones definidas y exactas del coordinador de servicios.
- **Solución de problemas.** Las labores que realiza se basan en su conocimiento de tanatopraxia, es de naturaleza técnica y es autónomo en sus decisiones.

### V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Son competencias que permiten a la empresa llevar adelante los procesos claves más relevantes, la diferencian de otras organizaciones, y le permiten tener éxito; son comportamientos que Funerarios Consultores Tache Salcedo desea que todos sus empleados posean y desarrollen, independientemente de

su área, nivel o cargo. El ocupante de este cargo deberá alcanzar el siguiente desarrollo de las competencias:

- **Orientación al cliente.** Comprender que el cliente es fundamental para su organización y actuar en consecuencia. Tener una constante actitud de servicio hacia sus compañeros.
- **Compromiso con la organización.** Comprender y comprometerse con los objetivos que se le pautan, y trabajar para el logro de los mismos. Tener un buen nivel de desempeño y de cumplimiento de las pautas formales de la empresa.
- **Calidad del trabajo.** Mantenerse informado y capacitado, con el fin de poder actuar con alta eficacia en los contextos cambiantes de la empresa.
- **Trabajo en equipo y cooperación.** Cooperar y participar de buen grado en el grupo y apoyar las decisiones. Realizar la parte del trabajo que le corresponde. Mantener informados a los demás sobre los temas que los afecten.
- **Ética.** Actuar de acuerdo con los valores y principios morales. Respetar las pautas de acción que le impone la organización.

## VI. COMPETENCIAS DEL CARGO

- **Modalidad de contacto.** Tener habilidad para transmitir ideas claramente, lograr hacerse entender. Establecer una relación empática con los clientes.
- **Responsabilidad.** Identificar las tareas que requieren de mayor dedicación y distribuir adecuadamente su tiempo para desarrollarlas. Cumplir con los plazos preestablecidos y con la calidad requerida, preocupándose de lograrlo obteniendo los mejores resultados.

- **Relaciones interpersonales.** Mantener vínculos cordiales con sus compañeros de trabajo y clientes. Comportarse con cordialidad y calidez en sus relaciones con los demás
- **Productividad.** Desarrollar e Implementar todas las acciones necesarias a su alcance para dar de sí lo mejor en los trabajos que se le asignan, siendo flexible y creativo, asegurando que su cumplimiento alcance objetivos superiores a los esperados.
- **Comunicación.** Compartir información relevante con otras áreas de la organización. Comunicar sus ideas en forma clara, eficiente y fluida, logrando que la audiencia entienda su mensaje. Obtener y conocer información proveniente de otros, necesaria para tomar decisiones, plantear objetivos o definir estrategias para el cumplimiento de metas
- **Preocupación por el orden, y la precisión.** Comprobar la calidad y exactitud de las tareas de su sector, mantener en orden y correctamente almacenados los productos a su cargo. Preocuparse por cumplir las normas y procedimientos.

## VII. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Elisa T. Baquerizo Tache	Luis Angel Carmona	Betty Tache Salcedo
Septiembre/2011	Noviembre/ 2011	Noviembre/2011

	<b>PERFIL DE CARGO</b>	
	Empresa: Funerarios Consultores Tache Salcedo Ciudad: Cartagena	
	Departamento: Operario	Titulo Del Cargo: Conductor
	Ocupante: Gabriel Quiroz Pedroza	Superior Inmediato: Coordinador De Servicio
	Versión: Original	Página 1 De 3

## **I. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO**

Es el responsable de prestar correctamente el servicio de transporte y por mantener el vehículo en perfecto estado de orden y presentación.

## **II. FUNCIONES PRINCIPALES**

1. Conducir el carro fúnebre realizando el transporte requerido.
2. Revisar diariamente los niveles de aceite, agua, líquido para frenos, presión de aire en las llantas, tanquearlo con combustible y lavarlo; que el vehículo tenga los equipos de extinción de incendios y de carretera, y estar pendiente del mantenimiento general del mismo, informando al coordinador de servicio de cualquier desperfecto mecánico, y llevarlo a mantenimiento de acuerdo a la programación.
3. Revisar periódicamente el seguro obligatorio, el certificado de revisión técnico mecánico, Certificado del Dadis, para asegurarse que no se encuentren vencidos, informando al coordinador de servicio para que tome la acción de renovación.

4. Asegurarse de que tanto él mismo, como el Auxiliar de Transporte, usen el cinturón de seguridad, para garantizar la integridad personal y evitar multas por parte de las autoridades de tránsito.
5. Cumplir con los límites de velocidad establecidos en las diferentes rutas, para asegurar la protección personal, de peatones, demás vehículos y evitar sanciones por parte de las autoridades del tránsito.
6. Recibir, organizar y mantener en perfecto estado los ataúdes.

### III. REQUISITOS DEL CARGO

- **Nivel de Educación y experiencia:** Se requiere grado de bachiller, con experiencia mínima de un año en conducción de vehículos y poseer licencia de conducción.
- **Habilidades o conocimientos especiales:** Debe tener buen conocimiento de la ciudad, sus vías y las regulaciones del tránsito.

### IV. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- **Supervisión de personal.** No tiene personal a su cargo.
- **Responsabilidad por contactos:** Internamente con la secretaria. Con el coordinador de servicio para el reporte de novedades mecánicas del vehículo. Externamente con el cementerio, con los mecánicos y en el establecimiento de venta de repuesto determinado.
- **Responsabilidad por equipos materiales y valores.** Es responsable por la integridad física del vehículo que conduce, asegurándose que los niveles de aguas, lubricantes y combustibles sean los adecuados para garantizar el buen funcionamiento del vehículo.

- **Responsabilidad por alcance de las decisiones –Libertad de acción.** En el desarrollo de sus labores, sigue instrucciones definidas y exactas del coordinador de servicio.
- **Solución de problemas.** Las labores que realiza son de naturaleza sencilla, que requieren pocas decisiones y para resolverlas debe consultar previamente con su superior inmediato.

## V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Son competencias que permiten a la empresa llevar adelante los procesos claves más relevantes, la diferencian de otras organizaciones, y le permiten tener éxito; son comportamientos que Funerarios Consultores Tache Salcedo desea que todos sus empleados posean y desarrollen, independientemente de su área, nivel o cargo. El ocupante de este cargo deberá alcanzar el siguiente desarrollo de las competencias:

- **Orientación al cliente.** Comprender que el cliente es fundamental para su organización y actuar en consecuencia. Tener una constante actitud de servicio hacia sus compañeros.
- **Compromiso con la organización.** Comprender y comprometerse con los objetivos que se le pautan, y trabajar para el logro de los mismos. Tener un buen nivel de desempeño y de cumplimiento de las pautas formales de la empresa.
- **Calidad del trabajo.** Mantenerse informado y capacitado, con el fin de poder actuar con alta eficacia en los contextos cambiantes de la empresa.
- **Trabajo en equipo y cooperación.** Cooperar y participar de buen grado en el grupo y apoyar las decisiones. Realizar la parte del trabajo que le corresponde. Mantener informados a los demás sobre los temas que los afecten.

- **Ética.** Actuar de acuerdo con los valores y principios morales. Respetar las pautas de acción que le impone la organización.


## VI. COMPETENCIAS DEL CARGO

- **Experiencia técnica.** Conocer la legislación, normatividad y reglamentación vigente en materia de tránsito y medio ambiente, referente a su función laboral. Conocer los procedimientos para la atención de emergencias e imprevistos. Anticipar los acontecimientos y acciones que realizan los conductores y los peatones durante la conducción del vehículo.
- **Productividad.** Desarrollar e Implementar todas las acciones necesarias a su alcance para dar de sí lo mejor en los trabajos que se le asignan, siendo flexible y creativo, asegurando que su cumplimiento alcance objetivos superiores a los esperados.
- **Responsabilidad.** Identificar las tareas que requieren de mayor dedicación y distribuir adecuadamente su tiempo para desarrollarlas. Cumplir con los plazos preestablecidos y con la calidad requerida, preocupándose de lograrlo obteniendo los mejores resultados.

## VII. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Elisa T. Baquerizo Tache	Luis Angel Carmona	Betty Tache Salcedo
Septiembre/2011	Noviembre/ 2011	Noviembre/2011



<b>PERFIL DE CARGO</b>		
	Empresa: Funerarios Consultores Tache Salcedo Ciudad: Cartagena	
	Departamento: Operario	Titulo Del Cargo: Oficios Varios
	Ocupante: Olys Pérez Barros	Superior Inmediato: Secretaria Administrativa
	Versión: Original	Página 1 De 3

## **I. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO**

Realizar las actividades de aseo y limpieza que le sean encomendadas, además de la atención de la cafetería durante su turno.

## **II. FUNCIONES PRINCIPALES**

1. Abrir, Limpiar y mantener en perfecto estado de aseo las instalaciones de Funerarios Consultores Tache Salcedo.
2. Utilizar adecuadamente el equipo e implementos de aseo y evitar el despilfarro.
3. Adecuar debidamente los baños con los elementos requeridos.
4. Realizar el café para el personal administrativo diariamente.
5. Proporcionar el servicio de cafetería en las salas de velación.
6. Estar pendiente del personal del servicio y orientarlos en lo que soliciten.
7. Velar por la tranquilidad del personal en las salas de velación.

### III. REQUISITOS DEL CARGO

- **Nivel de Educación y experiencia:** Se requiere grado de bachiller, y con experiencia de 1 año en cargos similares.
- **Habilidades o conocimientos especiales:** La persona requerida en el cargo debe ser ágil, tolerante, y tener un buen manejo del control sobre situaciones.

### IV. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- **Supervisión de personal.** No tiene personal a su cargo.
- **Responsabilidad por contactos:** Internamente con la secretaria y Con el conductor.
- **Responsabilidad por alcance de las decisiones –Libertad de acción.** En el desarrollo de sus labores, sigue instrucciones definidas y exactas del coordinador de servicio.
- **Solución de problemas.** Las labores que realiza son de naturaleza sencilla, que requieren pocas decisiones y para resolverlas debe consultar previamente con su superior inmediato.

### V. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

- **Orientación al cliente.** Comprender que el cliente es fundamental para su organización y actuar en consecuencia. Mantener una actitud de total disponibilidad con los clientes, brindando más de lo que este espera. Aclarar los requerimientos, identificar y comprender las necesidades actuales y potenciales de los clientes. Escuchar y mostrar empatía ante las necesidades de los clientes.

- **Compromiso con la organización.** Comprender y comprometerse con los objetivos que se le pautan, y trabajar para el logro de los mismos. Tener un buen nivel de desempeño y de cumplimiento de las pautas formales de la empresa.
- **Calidad del trabajo.** Mantenerse informado y capacitado, con el fin de poder actuar con alta eficiencia en los contextos cambiantes de la empresa. Cooperar con otras áreas cuando se lo solicitan.
- **Ética.** Respetar las pautas de trabajo establecidas por la empresa, orientadas a desempeñarse en base a las buenas prácticas profesionales y las buenas costumbres.

## **VI. COMPETENCIAS DEL CARGO**

- **Responsabilidad.** Atender con agrado las tareas encomendadas, teniendo en cuenta los objetivos propuestos. Identificar con claridad aquellas tareas que requieren de mayor dedicación y saber redistribuir su tiempo para desarrollarlas adecuadamente.
- **Productividad.** Desarrollar e Implementar todas las acciones necesarias a su alcance para dar de sí lo mejor en los trabajos que se le asignan, siendo flexible y creativo, asegurando que su cumplimiento alcance objetivos superiores a los esperados.
- **Relaciones interpersonales.** Mantener vínculos cordiales con sus compañeros de trabajo y con los clientes. Comportarse con cordialidad y calidez en sus relaciones con los demás.

**VII. REGISTRO DE VALIDACIÓN**

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Elisa T. Baquerizo Tache	Luis Angel Carmona	Betty Tache Salcedo
Septiembre/2011	Noviembre/ 2011	Noviembre/2011

## **BIBLIOGRAFÍA**

CHIAVENATO, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá, 2002.

HILL, Charles W. L. Y Jones, Gareth R. Administración Estratégica: Un Enfoque Integrado. Editorial Mac. Graw Hill.

HERNÁNDEZ Orozco, Carlos. Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos. EUNED, Costa Rica, 1998.

HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto y otros. Metodología De La Investigación. McGraw-Hill Interamericana. 2006.

VÉLEZ Montes, Diego y otros. Dinámica De La Empresa Familiar Pyme. Fundes Internacional. 2008.

### **Direcciones en Internet**

Superintendencia de Sociedades: [www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co)

Consultora de Empresas Familiares: [www.tuempresafamiliar.com](http://www.tuempresafamiliar.com)

Red de empresas Funerarias: [www.remanso.com.co](http://www.remanso.com.co)

El Espectador: "Supervivencia Familiar":

<http://www.elespectador.com/impreso/articuloimpreso145711-supervivencia-empresarial>

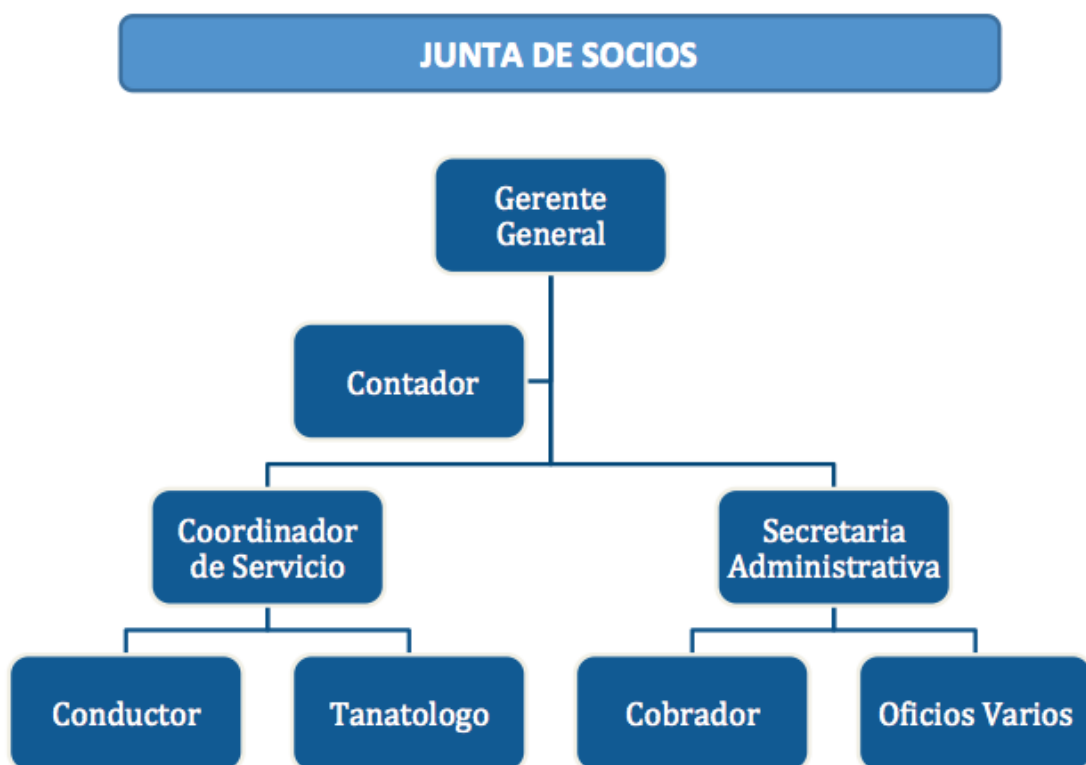
Emprendimientos Locales: El Caso de las Empresas Familiares en el Sur Occidente Colombiano:

[http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=3202474&orden=0](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=3202474&orden=0)

Universidad Nacional de Colombia-2005-Definición manual de funciones

<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/lecciones/capitulo3/funciones.htm>

## ANEXOS



**Anexo 1.** Organigrama de Funerarios Consultores Tache Salcedo



## Análisis y descripción de cargos

### FORMULARIO PARA ANALISIS Y DESCRIPCION DE CARGOS

#### IDENTIFICACION DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO: \_\_\_\_\_ NOMBRE DEL TITULAR: \_\_\_\_\_

AREA / DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_ CARGO JEFE INMEDIATO: \_\_\_\_\_

#### PROPOSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Resume brevemente el propósito principal del cargo o la razón del mismo dentro de la empresa.

#### FUNCIONES PRINCIPALES:

Describe en forma clara y precisa las funciones y finalidades principales que realiza su cargo, indicando qué hace y para qué lo hace (resultado final esperado).

FUNCIONES PRINCIPALES (Qué hace )	FUNCIONES PRINCIPALES (Para Qué )



**RESPONSABILIDAD POR SUPERVISION**

Indique los cargos que están bajo su responsabilidad y el número de personas en cada cargo.

--

**RESPONSABILIDAD POR ALCANCE DE LAS DECISIONES - LIBERTAD DE ACCION**

Describa las principales decisiones que toma usualmente en el desarrollo de sus funciones y las que deben ser consultadas con sus superiores.

<b>DECISIONES TOMADAS POR SI MISMO (No requieren aprobación de su Jefe).</b>	<b>DECISIONES QUE SE TOMAN CONSULTANDO A NIVELES SUPERIORES</b>

**RESPONSABILIDAD POR MATERIALES Y EQUIPOS**

Describa brevemente la responsabilidad del cargo por el uso de materiales y/o equipos.

--

**RESPONSABILIDAD POR DINEROS**

Describe brevemente la responsabilidad del cargo por el manejo de dinero: montos que puede autorizar en compras o transacciones, valor presupuesto bajo su responsabilidad, otros (indique cuáles).

--

**RELACIONES DE TRABAJO**

Describe brevemente los contactos más importantes y/o frecuentes de su cargo y el propósito de los mismos considerando las relaciones internas y externas:

<b>RELACIONES INTERNAS (Con quién y para qué)</b>	<b>RELACIONES EXTERNAS (Con quién y para qué)</b>

**SITUACIONES POR RESOLVER, PROBLEMAS Y AYUDAS DEL CARGO**

Describe brevemente los problemas que comúnmente debe resolver para el logro de los resultados de su cargo y cómo los afronta indicando también las ayudas y retos del cargo.

--



## Análisis y descripción de cargos

### CONOCIMIENTOS, EXPERIENCIA Y HABILIDADES REQUERIDA PARA EL CARGO

Describe el nivel mínimo de preparación requerido por el cargo. Al responder no piense en su formación profesional si no en los requerimientos del cargo.

EDUCACION Y CONOCIMIENTOS	EXPERIENCIA (en qué áreas, cuánto tiempo)	HABILIDADES

**Anexo 2.** Formato de Encuestas realizada a cada empleado.