



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

**MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA IPAL LTDA., SEDE  
CARTAGENA.**

**RICARDO LUIS DIAZ NAJERA**

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL  
CARTAGENA D; T Y C  
2008**



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

**MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA IPAL LTDA., SEDE  
CARTAGENA.**

**RICARDO LUIS DIAZ NAJERA  
COD 0518303**

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

**Director**

**Benjamín García**

Administrador de Empresas

**Asesor Metodológico**

Rodolfo Mattos Navas

**Asesora del Proyecto**

Eloísa Nájera Marun

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL  
CARTAGENA D; T Y C**

2008



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

Cartagena de Indias D. T. y Cultural, Enero 13 de 2009

Señores:

**Comité de Graduación**

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Universidad Tecnológica de Bolívar

Ciudad

Cordial Saludo,

En mi calidad de asesora, presento a ustedes el anteproyecto de grado titulado: " **MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA IPAL LTDA., SEDE CARTAGENA.** ", Elaborado por el estudiante Ricardo Luís Díaz Nájera, perteneciente al programa de Administración de Empresas bajo modalidad Dual de la Universidad Tecnológica de Bolívar. Manifiesto mi participación y conformidad con el resultado obtenido.

Atentamente,

Eloísa Nájera Marun



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

Cartagena de Indias D. T. y Cultural, Enero 13 de 2009

Señores:

**Comité de Graduación**

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Universidad Tecnológica de Bolívar

Ciudad

Estimados Señores,

Presentó a su consideración el anteproyecto de grado: " **MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA IPAL LTDA., SEDE CARTAGENA.**" como requisito para optar el título de Administrador de Empresa bajo modalidad Dual.

Agradecemos a ustedes la atención prestada.

Atentamente,

Ricardo Luís Díaz Nájera

Código: 0518303

Cedula de Ciudadanía: 73211960

Estudiante



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

Cartagena de Indias D. T. y Cultural, Enero 13 de 2009

Señores:

**Comité de Graduación**

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Universidad Tecnológica de Bolívar

Ciudad

Estimados Señores,

Por medio de la presente autorizo el uso y la publicación en el catalogo en línea de la biblioteca la tesis titulada: " **MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA IPAL LTDA., SEDE CARTAGENA.**"

Atentamente,

Ricardo Luís Díaz Nájera

Código: 0518303

Cedula de Ciudadanía: 73211960

Estudiante



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## **AGRADECIMIENTOS**

Doy gracias a Dios, por darme la oportunidad de poder luchar por mis metas y sueños, a mis padres por darme el mejor ejemplo todos los días de mi vida, al director de la carrera por haber creído e impulsado el proyecto de la Administración Dual y a mis compañeros, a los que también creyeron y llegaron hasta el final.



## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>Introducción</b>	<b>11</b>
<b>1. Marco General de Estudio</b>	<b>12</b>
1.1 Conocimiento Institucional	12
1.2 Datos de Identificación de la Empresa	12
1.3 Numero de Empleados	12
1.4 Seguridad Social	13
1.5 Misión	13
1.6 Visión	13
1.7 Valores Corporativos	13
1.8 Objetivos Corporativos	14
1.8.1 Proceso Productivo	15
1.8.2 Política Organizacional	17
1.9 Estructura de la Empresa	18
1.10 Tema	18
1.11 Planteamiento del Problema	18
1.12 Formulación del Problema	25
1.13 Delimitación del Tema	25
1.13.1 De Tiempo	25
1.13.2 De Espacio	25
1.14 Objetivos	25
1.14.1 Objetivo General	25
1.14.2 Objetivos Específicos	26
1.15 Justificación	26
<b>2. Marco Referencial</b>	<b>28</b>
2.1 Marco Teórico	29



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

2.2 Marco Conceptual	<b>31</b>
<b>3. Diseño Metodológico</b>	<b>34</b>
3.1 Tipo de Investigación	34
3.2 Fuentes y Técnicas para la Recolección De la Información	34
3.3 Fuente Primaria	34
3.4 Fuentes Secundarias	35
3.5 Tratamiento de la Información	35
<b>4. Conclusiones y Recomendaciones</b>	<b>36</b>
4.1 Conclusiones	36
4.2 Recomendaciones	<b>37</b>
<b>5. Manual de Funciones de la Empresa Ipal Ltda.</b>	<b>38</b>
5.1 Objetivos del Manual de Funciones de la Empresa Ipal Ltda.	<b>39</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>100</b>
<b>Anexos</b>	



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La elaboración del manual de funciones para la empresa Ipal Ltda. Se realizó con el fin de proporcionar a cada empleado especificaciones de sus funciones para cada puesto de trabajo, de esta manera habría mayor desenvolvimiento en el desarrollo de cada actividad y se daría cumplimiento a los objetivos institucionales, ya que el manual lleva implícito seguridad en la ejecución del trabajo, por cuanto ante una duda este puede ser consultado por los trabajadores y la atención al cliente se realizaría con calidad y eficiencia.

Realizar el manual de funciones le permite a la empresa tener claridad de cómo fluyen los procesos en la compañía y poder establecer procedimientos de calidad para cada uno de los puestos de trabajo.

Para la realización de este proyecto fue necesario de una investigación de tipo no experimental, descriptiva de enfoque transeccional con un diseño de campo.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## **INTRODUCCION**

Diariamente toda empresa demanda de un ambiente en el cual los empleados y la misma organización deben sortear una serie de inconvenientes durante la ejecución de dicha gestión, por lo que se hace necesario tener un manual de funciones dentro de la organización el cual debe ser expuesto a todos los empleados, con un propósito claro de aclarar dudas sobre su trabajo y los procesos secuenciales que deben seguir para el alcance de los logros institucionales.

Actualmente las organizaciones están llamadas a desarrollar al máximo en las personas las capacidades que puedan determinar su desarrollo en el mundo empresarial, es necesario que dentro de las organizaciones el personal de talento humano este a la vanguardia en este proceso creando, desarrollando, aplicando y actualizando los manuales de funciones dentro de la empresa dado que este es además un material de consulta para cualquier empleado de la compañía.

Es por eso que en la empresa IPAL se vio la necesidad de crear un manual de funciones pues además de la importancia que esto genera dentro de la compañía a medida que esta crecía y evolucionaba se veía mas la necesidad de una estructura organizada de cargos y funciones dentro de la organización.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## **1. MARCO GENERAL DEL ESTUDIO**

### **1.1 CONOCIMIENTO INSTITUCIONAL**

**IPAL LTDA.**, es una empresa con capacidad de ofrecer asesorías y consultorías empresariales en todos los campos, ofreciendo un staff de profesionales con entrenamiento, experiencia y gran disposición para la resolución de problemas y la generación constante de procesos de optimización y excelencia empresarial. Actualmente esta asociada con las mejores marcas, manejando grandes procesos publicitarios en la ciudad.

### **1.2 Datos de Identificación de la empresa**

Razón Social: IPAL LTDA.

Nit: 806015708-5

Municipio: Cartagena

Dirección: Crespo Cra 2 # 67-143 Edif. Cielo Mar Of. 101

Teléfono: 6666158

Representante Legal: Carlos Díaz Wright.

### **1.3 Número de Empleados**

La empresa Ipal Ltda. Cuenta con 10 empleados fijos, 2 Diseñadores Free Lancers, un publicista Free Lancer. Por prestación de servicios maneja el número necesario de empleados de acuerdo a la actividad o el evento requiera, como supervisores, ayudantes, modelos.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

#### **1.4 Seguridad Social.**

La empresa Ipal Ltda. Se encuentra afiliada con la Administradora de Riesgos Instituto de Seguro Social. Los trabajadores se encuentran afiliados a las EPS. Coomeva, SaludTotal, Colsanitas, y también a los Fondos de Pensiones y cesantías Protección, Porvenir, Santander.

#### **1.5 Misión**

“Somos una agencia de publicidad generadora de ideas innovadoras y de estrategias de comunicación holísticas en medios no tradicionales, enfocados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.”

#### **1.6 Visión**

“Nos vemos como una agencia de publicidad líder en la Costa Atlántica, en la cual se diseñan experiencias basadas en el vinculo exitoso entre el consumidor y la marca, de modo que se logre transmitir de forma eficiente y eficaz los mensajes de nuestros clientes.”

#### **1.7 Valores Corporativos**

Los valores Corporativos son esenciales en la cultura organizacional de IPAL LTDA, ya que estos constituyen los lineamientos y directrices



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

que guiarán el comportamiento y actitud laboral diaria del equipo de trabajo.

- ✓ Respeto
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Creatividad
- ✓ Liderazgo:
- ✓ Trabajo en Equipo

## 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>1</sup>. Los Objetivos Organizacionales deben estar orientados a la forma como se cumplen las políticas de la organización. Para la empresa *IPAL LTDA* los Objetivos Organizacionales son los siguientes:

- Garantizar que los materiales e insumos suministrados por los proveedores cumplan con los requerimientos y especificaciones necesarias para el desarrollo del producto final.
  
- Realizar retroalimentaciones de los proyectos, eventos o actividades realizadas, para así crear estrategias de mejora continua, y garantizar la satisfacción de los clientes.

---

<sup>1</sup> Chiavenato, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá, 2002. 711 p.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Realizar periódicamente investigaciones de mercados y un benchmarking con las empresas del sector en la Costa Atlántica y a nivel Nacional, para así conocer cuales son las nuevas tendencias y exigencias del mercado.
- Lograr la motivación de los empleados a través del fortalecimiento de los horarios flexibles de trabajo, actividades de capacitación, desarrollo de sistemas de recompensa y reconocimiento, e implementación de un programa de Salud Ocupacional.

### **1.8.1 Proceso Productivo**

El proceso de Ipal Ltda. Empieza cuando un cliente solicita algún producto y/o servicio ofrecido por la empresa, este cliente puede corresponder a una de las cuentas que actualmente maneja Ipal Ltda, o puede ser un cliente nuevo producto de una gestión de negociación realizada por el Gerente Comercial. El cliente comunica sus necesidades, requerimientos y especificaciones al Director de cuentas, quien posteriormente se las transmitirá al Ejecutivo de la cuenta a la que corresponda dicho cliente y realizará seguimiento constante a las actividades a desarrollar para cumplir con los requerimientos del mismo.

El Ejecutivo de cuenta luego de interpretar los requerimientos del cliente, se los transmite al Director Creativo, para que sea éste junto



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

con su equipo de creativos e investigador, en caso de ser necesario, quien proponga y elija la mejor estrategia e idea de comunicación a utilizar. Una vez se seleccione la idea, el ejecutivo de cuenta se la comunicará al Director de Arte para que éste con su equipo de Diseñadores e ilustrador, realice los respectivos diseños y materialización de la idea. El Director de Arte le enviará los requerimientos de materiales, a través de la realización de una Solicitud de Pedido, al Coordinador de Compras, para que éste realice las cotizaciones y una vez el Gerente Comercial, de acuerdo al presupuesto acordado con el Director Financiero, la apruebe, proceda a elaborar la orden de compra.

Los materiales solicitados, una vez llegan a la empresa, son almacenados en la Bodega, y el solicitante los retirará cuando lo requiera.

Luego de haber sido materializado el diseño, el Director de Arte se lo entrega al Ejecutivo de la respectiva cuenta, para que éste se lo presente al cliente. Y en caso requerir servicios de logística, el Ejecutivo de cuenta le transmitirá las necesidades de logística al Director de Logística, para que este se encargue de coordinar la organización del evento y/o actividad, y se encargará de la consecución del Supervisor del evento, modelos u otro personal requerido para tal evento.

Al final del evento El supervisor del evento llena un formato, que servirá de base para la realización del reporte del evento. Los resultados arrojados en cada evento, proyecto o actividad realizada y



los reclamos u observaciones que se generen por parte de los clientes internos y externos del proceso, serán los insumos para la retroalimentación y mejora continua.

### **1.8.2 Políticas Organizacionales**

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>2</sup>. Las políticas Organizacionales de IPAL LTDA son las siguientes:

- Asegurar la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos para así aumentar la satisfacción de los clientes.
- Cumplir con los plazos de entrega de los servicios y/o productos solicitados para lograr la fidelización de los clientes, y atraer nuevos clientes.
- Fortalecer el desarrollo productos y/o servicios innovadores, que permitan lograr una diferenciación en el mercado y de esta forma ser más competitivos.

---

<sup>2</sup> Hill, Charles W. L. y Jones, Gareth R. Administración Estratégica: Un Enfoque Integrado. Editorial Mac. Graw Hill.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Aumentar el sentido de pertenencia de los empleados para que estos se comprometan con el direccionamiento estratégico de la empresa.

## **1.9 Estructura de la Empresa**

Anexo 2. Organigrama de la Empresa Ipal Ltda.

### **1.10 Tema**

Manual de Funciones de la Empresa Ipal Ltda.

### **1.11 Planteamiento del Problema**

A principios del año 2004, un grupo de profesionales de la Costa Atlántica colombiana se reunió en la Ciudad de Cartagena para discutir y analizar tendencias de desarrollo y manejo en el sector empresarial nacional e internacional. Cabe resaltar que Cartagena se había constituido en los últimos años en el principal puerto del país y en uno de los centros industriales con mayor empuje y crecimiento<sup>3</sup> y por lo tanto con mayor proyección en el ámbito de la apertura económica y por lo tanto con mayor proyección en el ámbito de la apertura económica y de los cambios estructurales que se veían

---

<sup>3</sup><http://www.puertocartagena.com/opadmco.nsf/vstRefLinkDoc/6AA2E250E46E9B2F052573B8006C97D2>



llevando a cabo en el país. Ente otros aspectos esbozados durante el transcurso de la reunión, fue evidente que el modelo de gerenciamiento y el proceso de gestión de los sectores industrial, comercial y de servicios estaban experimentado una seria de cambios de fondo, que ameritaban igualmente grandes reformas y que sin duda alguna, debían ser tenidos en cuenta, si en algún momento se quería constituir una empresa de asesoría o apoyo especializado.

Teniendo en cuenta que la publicidad y el Marketing se habían convertido en herramientas fundamentales para hacer congruentes las estrategias de reducción de costos con el mantenimiento de nichos de mercado, el incremento de ventas y la obtención de nuevos clientes.

El outsourcing se estaba convirtiendo en una práctica extendida y de excelentes resultados de gestión administrativa y económica. La idea de que cada empresa debía dedicarse a lo que realmente sabia hacer era cada vez más aceptada e incluida como una nueva estrategia de gestión y cambio.

El paradigma de mejorar a través de los ingresos, estaba dando paso al nuevo modelo de optimización y mejoramiento a través de la reducción de costos y el control de pérdidas, ambos temas con un fuerte requerimiento de asesoría especializada.

Tomando como base lo anterior este grupo de profesionales multidisciplinarios, de amplia trayectoria y gran experiencia, decidió constituir una empresa que tuviera la capacidad de suministrar todos aquellos servicios de asesoría, soporte en consultoría general, publicidad y marketing que el nuevo tipo de gestión y el liderazgo



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

que las empresas industriales, comerciales y del sector servicios estaban exigiendo.

Fue de esta forma como en Marzo de 2.004 se creó IPAL Ltda. Consultoría, Publicidad y Marketing; como su nombre lo indica, una empresa con capacidad de ofrecer asesorías y consultorías empresariales en todos los campos. IPAL, con sedes en las ciudades de Cartagena y Barranquilla ofrece un staff de profesionales con entrenamiento, experiencia y gran disposición para la resolución de problemas y la generación constante de procesos de optimización y excelencia empresarial. Actualmente esta asociada con las mejores marcas, manejando grandes procesos publicitarios en la ciudad.

Su principal objetivo es ofrecer a la sociedad sus servicios de publicidad, logística y diseño en general.<sup>4</sup>

Dentro de los servicios que ofrece IPAL encontramos Evaluación publicitaria, Evaluación de conceptos, de campañas, de empaques, pruebas de gustativas, Test de producto y marca, posicionamiento, realización de notas de prensa, lanzamientos nuevas líneas de negocio, Estudio y análisis de la cartera de clientes para mejor fidelización, investigaciones telefónicas, satisfacción del cliente, Hábitos y actitudes, Intención de Compra, Perfil del consumidor, Conocimiento de marca, Imagen y opinión pública, Desarrollo de nuevos productos, Estudios de imagen y posicionamiento, Satisfacción del cliente, auditoria de medios, Sondeos de opinión y sondeos políticos, entrevistas a profundidad, entre otros.

---

<sup>4</sup> <http://www.ipalweb.com/>



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

La Misión de la empresa es Concebir y respaldar grandes marcas exitosas, que sean reconocidas globalmente y se conserven a través del tiempo, generando así clientes satisfechos. Lo lograremos gracias a la capacidad y experiencia de nuestro capital humano, integrado por lo últimos avances tecnológicos y las herramientas de trabajo diseñadas especialmente para el cliente. Esta misión está clara desde los altos mando hasta el personal más bajo debido a que es muy importante conocer cuál es el fin de la empresa.

Y la Visión Descentralizar el mercado del diseño, publicidad y servicios en asesora administrativo en el país. Para el 2008 seremos reconocidos a nivel local, nacional y en el exterior, por nuestra identidad de marca e innovación. Seremos en el 2010, líderes en la costa atlántica en este campo.

Dentro de sus Objetivos encontramos Ser una de las empresas con mayores contratos a nivel nacional, Triplicar la productividad de la empresa, con el fin de que por medio de esto pueda expandirse, Conseguir la mayor cantidad de clientes con el fin de brindar nuestro servicio de logísticas y publicidad y dentro de los Principios la empresa encontramos Dar el mejor trato al cliente, siempre siendo cordial y nunca prestarle un mal servicio, Mantener una constante y amena relación con los proveedores, Buscar siempre la manera de innovar en los diseños, tratando de la pionera para estar siempre en la vanguardia.

Actualmente en la Ciudad de Cartagena no existe gran variedad de empresas con este especializado servicio, sin embargo existen algunos rivales que son de mucho peso, lo cual es de cierta manera una amenaza para la empresa, pero gracias al gran servicio que



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

posee IPAL y su característica de Diferenciación se puede catalogar como empresa líder en este mercado ya que su trabajo no es solo por permanencia en el mercado, también cumple una razón social la cual es la de darle ayudas a empresas en desarrollo con su servicio de diseño y publicidad, por lo tanto hace que en muchos casos IPAL sea la elegida.

IPAL se fundamenta en valores tales como Honestidad, Trabajo en equipo, Disciplina y Productividad.

El proceso organizacional de la empresa fue muy simple pues se comenzó a formar una estructura con la cual se inicio y que ha predominado hasta el momento con una junta directiva, gerencia, director administrativo, jefes de cuentas, los operarios y personal de aseo.

Dentro de la empresa existen unidades más pequeñas para poder mantener su operación y estos se llaman departamentos; el enfoque que maneja IPAL como organización es la departamentalización por procesos, que consiste en llevar secuencias de actividades estructuradas, destinadas a la elaboración de un servicio o producto al cliente, sea interno como en el caso de esta empresa o externo.

Los objetivos de estos departamentos son principalmente Satisfacer las necesidades y atender las expectativas de nuestros usuarios, Maximizar el valor de La relación con el cliente y usuario, y Lograr la excelencia operacional.

Actualmente la empresa ha crecido considerablemente, cuenta con mas empleados y con mas funciones para los mismos, y de alguna



manera estas funciones se reparten de manera desorganizada, por esta razón se ha visto la necesidad de crear de manera estructurada y organizada funciones para cada cargo que represente la labor de los mismos y la forma en como estas deben ser realizadas cumpliendo así con los tiempos prestando un servicio mas eficiente, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones, lentitud y complicación innecesarias en las tramitaciones, mala o deficiente atención al público, desconocimiento de los procedimientos administrativos, entre otros.

La elaboración de manuales de procesos dentro de la organización es considerado uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado, permitiendo conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxiliando en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Además ayuda al análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal que desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc., para establecer un sistema de



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

información o bien modificar el ya existente. Sirve además para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Determinando en forma mas sencilla las responsabilidades por fallas o errores y Facilitando las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación, para aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo. Ayudando a la coordinación de actividades y evitar duplicidades, Construyendo así una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Para IPAL es muy importante contar con un elemento dentro de la organización que represente de manera significativa en la empresa una estructura diseñando y describiendo los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Utilizándolo además como un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de la empresa, determinando y delimitando los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo. Teniendo en cuenta que los manuales de funciones son de gran utilidad en la reducción de errores, en el cumplimiento de las políticas del organismo, facilitando la capacitación de nuevos empleados, proporcionando una mayor y rápida inducción y entrenamiento en nuevos puestos de trabajo y elimina en gran medida la inseguridad del trabajador ante el cumplimiento de su tarea. En este sentido las organizaciones con visión futuristica, están en la búsqueda constante de mejorar cada día sus funciones y procedimientos que ayudan a la completa realización del desempeño



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

de tareas a cabalidad y dentro de estas herramientas se encuentran los manuales.

## **1.12 Formulación del Problema**

¿Permite la realización de un Manual de Funciones de la empresa IPAL LTDA asegurar el correcto funcionamiento de las actividades de esta empresa y optimizar los niveles de eficiencia y productividad?

## **1.13 Delimitación del Tema**

### **1.13.1 De Tiempo**

El estudio a realizar comprende el periodo del año 2008, teniendo en cuenta datos históricos y actuales de la empresa.

### **1.13.2 De Espacio**

El área de investigación será en el ámbito Local teniendo en cuenta solo la cobertura de la empresa a nivel de la ciudad Cartagena.

## **1.14 OBJETIVOS**

### **1.14.1 Objetivo general**

Diseñar los Manuales de Funciones de la empresa IPAL LTDA. , que permitan el correcto funcionamiento de la empresa.



### **1.14.2 Objetivos específicos**

1. Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
2. Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
3. Precisar las funciones encomendadas a cada cargo, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
4. Propiciar la uniformidad en las cargas de trabajo.
5. Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo evitando repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer el empleado.
6. Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, ya que facilita su incorporación a las diferentes unidades.

### **1.15 Justificación**

Para la Universidad Tecnológica de Bolívar es muy importante contar con este tipo de investigaciones que muestren la aplicación de nuestros conocimientos y que además manejados bajo el programa de Administración de Empresas Modalidad Dual se apliquen a las Empresas de las cuales ya tenemos conocimientos y hemos hecho parte activa.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

Este programa abarca un modelo de participación Universidad-Estudiante-Empresa, en donde el estudiante tiene la oportunidad de conocer la empresa y aplicar sus conocimientos desde principios de carrera formando estudiantes más competitivos en el mundo empresarial.

IPAL LTDA., es una empresa que ofrece asesorías y consultorías empresariales en todos los campos, ofreciendo un staff de profesionales con entrenamiento, experiencia y gran disposición para la resolución de problemas y la generación constante de procesos de optimización y excelencia empresarial.

Mediante este estudio se pretende contar con un elemento dentro de la organización que represente de manera significativa en la empresa una estructura diseñando y describiendo los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Utilizándolo además como un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de la empresa, determinando y delimitando los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo.



## 2. MARCO REFERENCIAL

A nivel institucional en la Universidad Tecnológica de Bolívar se han hecho varios estudios de temas relacionados. Las tesis presentadas sobre Elaboración de Manual de Funciones en las Distintas organizaciones comprenden varios periodos tales como 2007, 2003, 1993 y 1987.

Una de ellas realiza un manual de funciones en un área específica, la cual fue en el área de reservas y call center de Servincludos Ltda. Sucursal Bogota, como herramienta para empoderar al personal en la definición de procedimientos de claridad, esta fue presentada en el año 2007 por el estudiante Julián Andrés Giraldo.

Posteriormente encontramos unos años atrás la realización de otro proyecto un poco más generalizado dentro de la organización que plantea pero además reorganizando el proceso administrativo y productivo de dicha empresa, este fue realizado en el año 2003 por la estudiante Francia Elena Orozco Romero y su proyecto fue titulado "Reorganización del proceso productivo y administrativo de Coopmamonal y diseño del manual de funciones y procedimientos.

Al igual hallamos la elaboración de un Manual de Funciones para la empresa Biofilm S.A., en donde también se analiza la administración de personal, análisis ocupacional y salarios esta fue presentada en el año 1993 por la estudiante Martha Parra Acelas con el título de "Manual de funciones y escala salarial de Biofilm S.A.".



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

Dentro de estas investigaciones encontramos una realizada en el año de 1987 tomada como nuestro principal marco de referencia por el parecido en la investigación que se llevara a cabo en este proyecto, esta fue realizada por el estudiante Gilberto Brun Aldana con el título "Manual de Funciones y Manual de Procedimientos de la empresa Indufrial S.A. "

## 2.1 Marco Teórico

Dentro de una organización, la estructura de cargos dependen mucho en el diseño organizacional al cual pertenecen, donde los cargos hacen parte de la forma estructural de la organización de la cual se desprende la configuración, el grado y la distribución según la especialización de los cargos, viendo el cargo como la unidad de la organización el cual consta de un conjunto de deberes y responsabilidades que lo diferencian y separan de otros cargos.

Por medio de estos cargos, la empresa utiliza y asigna el talento humano para alcanzar los objetivos de la organización que han sido trazados bajo una serie de estrategias y también objetivos individuales son logrados por las mismas personas ejecutando tareas dentro de la organización.

En el documento de Manual de Funciones se incluye la especificación de contenido de cada cargo, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás cargos satisfaciendo requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales e individuales; El manual de funciones es



un instrumento de eficaz ayuda para determinar y desarrollar estrategias dentro de la organización, delimita los campos de actuación en las áreas de trabajo y puestos de trabajo.

El manual de funciones corresponde a un documento que incluye 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. En este punto se debe recalcar que la definición del objetivo debe ser concreta y que globalice en pocas palabras el grupo de funciones y responsabilidades del cargo.
- **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. Se debe tener en cuenta que en la descripción de las funciones básicas no se debe entrar en los detalles de "el como hacer para cumplir con las funciones", ya que este es un tema tratado al detalle en el manual de procedimientos y formatos



El objetivo del manual es proporcionar criterios y medidas para valorar y apreciar la calidad del desempeño laboral, posibilidades de mejoramiento y crecimiento del trabajador.

El diseño de manuales de funciones laborales y cargos es tan antiguo como desde los trabajos del ser humano, enfrentados por situaciones de la naturaleza a la caza y pesca y a través de la experiencia y practica mejorando sus conocimientos y adquiriendo nuevos, lo cual es aplicable hoy día dentro de una compañía en el mejoramiento continuo de sus trabajadores definiendo sus cargos y mejorando los procesos actualmente utilizados dentro de la compañía.

## **2.2 Marco Conceptual**

Cargo: Es un conjunto de funciones con posición definida dentro de la estructura organizacional, es decir, el organigrama. Ubicar un cargo en el organigrama implica definir cuatro aspectos: el nivel jerárquico, el área o departamento en que está localizado, el superior jerárquico y los subordinados.

Descripción de Cargos: La descripción de cargos es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo distinguen de los demás cargos que existen en la empresa; es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas del cargo, la periodicidad de la ejecución y los objetivos del cargo. Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende.



*Desempeño laboral:* Es el ejercicio, ocupación, trabajo o practica cometida durante la ejecución de las tareas asignadas dentro de una empresa por el trabajador, midiendo así sus capacidades, y aptitudes.

*Capacitación:* Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

*Manual de Funciones:* Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, etc.

*Reclutamiento:* Es el proceso de identificar e interesar candidatos capacitados para llenar las vacantes de la organización. El proceso de



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

reclutamiento se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

*Diseño Organizacional:* Es un proceso, donde los gerente toman decisiones, donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de su organización y hacia el exterior de su organización.

*Logística:* Es el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

### **3. DISEÑO METODOLOGICO**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

Estudio de carácter descriptivo acudiendo a técnicas específicas de recolección de información a través de entrevistas por medio de las cuales se estudiarán y evaluarán las actividades realizadas por cada trabajador, para de esta manera diseñar un manual de funciones que facilite, identifique el reclutamiento, las necesidades de capacitación y desarrollo de personal, que permita el ahorro del tiempo y esfuerzo en la ejecución diaria de las actividades y que además sirva como medio de integración y orientación a personal nuevo.

#### **3.2 Fuentes y Técnicas Para la Recolección de la Información.**

Se realizará por medio de entrevistas orales a los empleados de la compañía, y por medio de técnicas de observación la cual al final será expuesta al final del proyecto por medio de tablas.

#### **3.3 Fuente Primaria**

Se tendrá en cuenta como fuente primaria la empresa IPAL LTDA., para la elaboración e implementación del manual de funciones dentro de la empresa.



### **3.4 Fuentes Secundarias**

Para esta fuente se observaran estudios relacionados con el tema de Manual de Funciones realizado en la Universidad Tecnológica de Bolívar, fuentes bibliográficas en los temas de creación, estructura y diseño de manuales de funciones que proporcionen criterios y medidas que mejoren la calidad del trabajador.

### **3.5 Tratamiento de la Información**

Los datos obtenidos se organizaran a la luz de las variables planteadas y con el ánimo de establecer la descripción de cada una de ellas, para de esta manera diseñar el manual de funciones de cada cargo dentro de la empresa que permita así el correcto funcionamiento de la empresa.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

Al finalizar esta investigación se logró:

1. Sensibilizar al personal de la empresa para tener total participación en la elaboración del manual de funciones de la compañía.
2. Se elaboró el manual de funciones de la empresa Ipal Ltda. con base a la información recopilada por los diferentes instrumentos de recolección, los cuales permitieron definir las funciones por cargo y el perfil apto para ocuparlo.
3. Se despertó interés a nivel de la organización por establecer procedimientos documentados y de calidad.
4. Se utilizaron de manera eficaz las oportunidades que presentaba la empresa, y se hizo de sus debilidades un factor fortalecedor en la prestación de un servicio de calidad.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## 4.2 Recomendaciones

El investigador recomienda a la empresa lo siguiente:

- Utilizar el manual de funciones de la como una herramienta para diseñar procedimientos de calidad, bajo la aplicación de formatos adecuados.
- Comprometimiento y corresponsabilidad de parte de la alta dirección para lograr mejores resultados para enfocarse en el mejoramiento continuo de la empresa y satisfacer los requisitos que se merece y exige el cliente.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## 5. MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA IPAL LTDA.

### Cargos

- Asistente Administrativo
- Coordinador de compras
- Coordinador Logístico
- Creativos
- Director Creativo
- Director De Arte
- Director De Cuenta
- Director Financiero
- Diseñador Free Lance
- Ejecutivos de cuenta
- Gerente Administrativo
- Gerente Comercial
- Ilustrador Free Lance
- Investigador Free Lance
- Mensajero
- Supervisor de eventos



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## **5.1 Objetivos del Manual de Funciones de la Empresa Ipal Ltda.**

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

- Mantener documentadas las actividades y operaciones desarrolladas en IPAL LTDA, de modo que contribuya a la conservación de un orden organizacional y a la mejora continua.
- Aumentar la productividad de la empresa al disminuir demoras y retrabajos.
- Facilitar el entrenamiento o inducción al personal nuevo o aquel que haya sido reubicado o promovido de cargo.
- Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Mejorar la comunicación y relación entre las diversas áreas.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>

## **1. OBJETIVO**

Asistir en el proceso administrativo y financiero de IPAL LTDA, con el fin de agilizar y facilitar la gestión de estos.

## **2. FUNCIONES**

- Recibir y atender a todo el personal que llegue a la empresa.
- Llevar el control de asistencia de los trabajadores de la empresa.
- Recepcionar toda clase de documentos que provengan del exterior, verificarlos y enviarlos al departamento asignado.
- Archivar la documentación que maneje la empresa y que necesite tener un tiempo prudencial para ser guardado.
- Elaborar cartas y actas de reuniones.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Elaborar remisiones y coordinar con el mensajero los envíos y diligencias.
- Coordinar transportes con los proveedores de acuerdo a las necesidades generadas en la empresa.
- Realizar cobro a clientes.
- Apoyar en el proceso de logística con la entrega de las herramientas de trabajo a los supervisores de eventos y a los modelos.
- Recepcionar los informes de eventos realizados por los supervisores.

### **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios de Secretariado
- Formación. Manejo de herramientas de office e Internet.
- Habilidades. Responsabilidad, Eficacia, Trabajo en equipo.
- Experiencia. Tres Meses de Experiencia en cargos afines



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVA</b>

#### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe ubicarse dentro de una oficina que posea ventilación e iluminación, teniendo acceso a teléfono, computador e Internet.

#### **5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- Supervisión de personal. Supervisa que las labores asignadas a la mensajera, se lleven a cabo con exactitud, reportando oportunamente cualquier inconveniente que se presente.
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con todas las áreas.
- Responsabilidad por materiales, equipos y valores.  
Equipos de oficina  
Documentos de archivo  
Correspondencia



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## 6. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright

## 7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

<b>REVISION</b>	<b>REGISTRO DE MODIFICACIONES</b>	<b>FECHA</b>
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: COORDINADOR DE COMPRAS</b>

## **1. OBJETIVO**

Coordinar el proceso de compras de IPAL LTDA, de modo que se logre de forma efectiva el abastecimiento de los recursos que ésta requiera.

## **2. FUNCIONES**

- Recibir los requerimientos de compras diligenciados vía e-mail, éste requerimiento debe llevar las especificaciones del material requerido y la fecha para la cual lo requiere el solicitante.
- Realizar la planeación de las compras.
- Crear un banco de proveedores amplio y negociar constantemente con éstos.
- Realizar cotizaciones.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Presentarle al Gerente Comercial las cotizaciones realizadas, para que éste las apruebe.
- Hacer efectiva la compra, a través de la realización una orden de compra, acordar lugar y tiempo de entrega.
- Realizar seguimiento a las compras, con el fin de garantizar el cumplimiento por parte de los proveedores, en cuanto a calidad y tiempos de entrega.

### **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios administrativos.
- Formación. Manejo de herramientas de office e Internet.
- Habilidades. Responsabilidad, Eficacia, Trabajo en equipo, fluidez verbal, habilidades de negociación.
- Experiencia. 1 año de Experiencia en cargos afines



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: COORDINADOR DE COMPRAS</b>

#### 4. AMBIENTE DE TRABAJO

Debe ubicarse dentro de una oficina que posea ventilación e iluminación, teniendo acceso a teléfono, computador e Internet.

#### 5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Supervisión de personal. No aplica.
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con todas las áreas, y externamente se relaciona con proveedores.
- Responsabilidad por materiales, equipos y valores.

#### 8. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright

#### 9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	REGISTRO DE MODIFICACIONES	FECHA
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: COORDINADOR LOGÍSTICO</b>

## **1. OBJETIVO**

Coordinar la logística de los eventos realizados por IPAL LTDA, de tal forma que éste sea realizado de acuerdo a las especificaciones del cliente, y se logre satisfacer sus necesidades.

## **2. FUNCIONES**

- a. Realizar el proceso de Logística de IPAL LTDA en Cartagena.
- b. Conseguir el personal necesario para la ejecución de los eventos, modelos, supervisores de eventos, y personal de apoyo logístico.
- c. Conseguir y adecuar en el lugar del evento, la tecnología necesaria para cubrir las actividades a desarrollar.
- d. Alistar y organizar el material de trabajo necesario para los eventos, y entregárselo a la Asistente Administrativa, para que sea ésta la que los distribuya al personal asignado por el Coordinador Logístico.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- e. Supervisar a los Supervisores de los Eventos y revisar los informes realizados por estos.
- f. Rendir informes de los resultados de las ventas obtenidas en cada evento a los Ejecutivos de la respectiva cuenta.

### **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios administrativos, y/o estudios en Marketing y Ventas.
- Formación. Manejo de herramientas de office e Internet.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: COORDINADOR LOGÍSTICO</b>

- Habilidades. Responsabilidad, Eficacia, Trabajo en equipo, liderazgo.
- Experiencia. 1 año de Experiencia en cargos afines

#### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe ubicarse dentro y fuera de IPAL LTDA. La oficina debe contar con buena ventilación e iluminación, acceso a teléfono, computador e Internet.

#### **5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- Responsabilidad por la ejecución de los eventos organizados por IPAL LTDA.
- Supervisión del personal. Supervisa el trabajo de los supervisores de eventos, modelos, y personal de apoyo logístico.
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con todas las áreas y externamente se relaciona con los clientes.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Responsabilidad por materiales, equipos y valores.

## 6. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright

## 7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	REGISTRO DE MODIFICACIONES	FECHA
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: CREATIVOS</b>

## **1. OBJETIVO**

Apoyar en el desarrollo y diseño de estrategias creativas de IPAL LTDA.

## **2. FUNCIONES**

- Desarrollar constantemente ideas y estrategias creativas e innovadoras para los eventos que realiza IPAL LTDA.
- Desarrollar su labor de acuerdo a las especificaciones del Director Creativo.
- Cumplir con la entrega de los trabajos solicitados en los tiempos acordados.

## **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios en Publicidad y/o diseño.
- Formación. Manejo de herramientas de office e Internet.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Habilidades. Responsabilidad, Creatividad, Eficacia, Trabajo en equipo.
- Experiencia. 6 meses de Experiencia en cargos afines

#### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe ubicarse en un lugar con acceso a línea telefónica, computador e Internet.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: CREATIVOS</b>

## 5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Supervisión de personal. No aplica.
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con el Director de Arte.
- Responsabilidad por materiales y equipos de trabajo de la empresa.
- Responsabilidad por cumplimiento de las labores asignadas.

## 6. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright

## 7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	REGISTRO DE MODIFICACIONES	FECHA
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: DIRECTOR CREATIVO</b>

## **1. OBJETIVO**

Dirigir el departamento creativo de IPAL LTDA, garantizando que las estrategias de comunicación utilizadas logren transmitir a los consumidores el mensaje deseado por el cliente.

## **2. FUNCIONES**

- Atender los requerimientos creativos solicitados por el Director de cuenta
- Planear y desarrollar las estrategias creativas.
- Crear los mensajes de las campañas publicitarias, traduciendo este mensaje que se quiere llevar al público, en palabras, imágenes, colores, etc.
- Solicitar al Investigador los hallazgos encontrados que servirán de base para los diseños de las estrategias publicitarias.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Diseñar el material creativo de presentación al cliente.
- Supervisar la realización del material creativo de las campañas.
- Entregar al Director de cuentas las estrategias creativas desarrolladas para las actividades y/o proyectos solicitados.

### **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios de Publicidad, Diseño.
- Formación. Manejo de herramientas de office, software de diseño e Internet.
- Habilidades. Responsabilidad, Creatividad, Eficacia, Trabajo en equipo.
- Experiencia. Mínimo 1 año de Experiencia en cargos afines

### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe ubicarse dentro de una oficina que posea ventilación e iluminación, teniendo acceso a teléfono, computador e Internet.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## 5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Supervisión de personal. Supervisa que las labores asignadas a los creativos, se ejecuten apropiadamente. Tiene a su cargo al Investigador.
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con todas las áreas.
- Responsabilidad por materiales, equipos y valores.

## 6. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright

## 7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	REGISTRO DE MODIFICACIONES	FECHA
0	Creación del documento	Diciembre / 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: DIRECTOR DE ARTE</b>

## **1. OBJETIVO**

Dirigir el departamento de Arte, garantizando que las ideas creativas sean plasmadas de la mejor forma posible y se logre la satisfacción del cliente.

## **2. FUNCIONES**

- Recibir del Director de cuentas las ideas creativas diseñadas por el Director Creativo para las respectivas actividades y/o proyectos solicitados por las distintas cuentas de clientes.
- Plasmar las ideas creativas mediante Story Boards, Bocetos, Dummies, fotografías, logotipos, etc.
- Producir los materiales finales como son lay outs, originales mecánicos o electrónicos.
- Dar indicaciones y supervisar el trabajo del Ilustrador, y de los diseñadores.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Entregar las ideas materializadas en las fechas acordadas, al Director de cuentas, quien se las presentará al cliente final.

### **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios de Diseño
- Formación. Manejo de herramientas de office, Software de diseño e Internet.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: DIRECTOR DE ARTE</b>

- Habilidades. Responsabilidad, Creatividad, Eficacia, Trabajo en equipo, Capacidad para trabajar bajo presión.
- Experiencia. Mínimo 1 año de Experiencia en cargos afines

#### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe ubicarse dentro de una oficina que posea ventilación e iluminación, teniendo acceso a teléfono, computador e Internet.

#### **5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- Supervisión de personal. Supervisa que las labores asignadas al Ilustrador y a los Diseñadores.
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con todas las áreas.
- Responsabilidad por materiales, equipos y valores.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## 6. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright

## 7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

<b>REVISION</b>	<b>REGISTRO DE MODIFICACIONES</b>	<b>FECHA</b>
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: DIRECTOR DE CUENTA</b>

## 1. OBJETIVO

Dirigir y Coordinar los proyectos y actividades programadas para las cuentas manejadas por IPAL LTDA, garantizando que estos sean ejecutados de acuerdo a las especificaciones de los clientes y se logre la satisfacción de los mismos.

## 2. FUNCIONES

- Atender las necesidades de los clientes.
- Analizar y determinar las estrategias de comunicación a utilizar de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los clientes.
- Transmitir los requerimientos de los clientes a los Ejecutivos de cuenta.
- Supervisar y hacer seguimiento al trabajo realizado por los Ejecutivos de cuenta.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Transmitir las necesidades de diseño al Director Creativo. Una vez éste realice los diseños, se analizan, se selecciona el mejor y el Director de cuenta le envía el diseño al Director de Arte, para que sea materializado el diseño.
- Enviar los Requerimientos de materiales al comprador, para que éste cotice y luego de aprobada la cotización, se formalice la compra.
- Mantener informado al Coordinador de logística acerca de las actividades y proyectos a desarrollar con los clientes, para que éste se encargue de coordinar y brindar el apoyo logístico que se requiera.

Entregar un informe de retroalimentación de las actividades y proyectos ejecutados al Gerente Comercial.

### **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios administrativos, y/o estudios en Marketing y Ventas.
- Formación. Manejo de herramientas de office e Internet.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Habilidades. Responsabilidad, Eficacia, Trabajo en equipo, habilidades de negociación y persuasión, capacidad y tolerancia para trabajar bajo presión.
- Experiencia. 1 año de Experiencia en cargos afines

#### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe ubicarse dentro de una oficina que posea ventilación e iluminación, teniendo acceso a teléfono, computador e Internet.

#### **5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- Responsabilidad por el cumplimiento del plan de ventas y marketing de la empresa.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: DIRECTOR DE CUENTA</b>

- Supervisión del personal. Supervisa el trabajo de los Ejecutivos de cuenta.
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con todas las áreas y externamente se relaciona con los clientes reales y potenciales.

Responsabilidad por materiales, equipos y valores.

## 6. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright

## 7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	REGISTRO DE MODIFICACIONES	FECHA
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: DIRECTOR FINANCIERO</b>

## **1. OBJETIVO**

Coordinar y controlar los procesos administrativos y financieros de IPAL LTDA, permitiendo alcanzar los objetivos de la empresa.

## **2. FUNCIONES**

- Administrar todos los egresos, diligenciar comprobantes de egreso y manejar la caja menor de Ipal Ltda.
- Manejar las ordenes de trabajo
- Establecer presupuesto para gastos operativos
- Asistir en las actividades del contador
- Realizar la correcta asignación de pago a proveedores.
- Programar el pago de las facturas.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

### **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios administrativos y/o financieros.
- Formación. Manejo de herramientas de office e Internet.
- Habilidades. Responsabilidad, Eficacia, Trabajo en equipo.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: DIRECTOR FINANCIERO</b>

- Experiencia. 6 Meses de Experiencia en cargos afines

#### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe ubicarse dentro de una oficina que posea ventilación e iluminación, teniendo acceso a teléfono, computador e Internet.

#### **5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- Supervisión de personal. No aplica
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con todas las áreas.
- Responsabilidad por materiales, equipos y valores.

#### **6. REGISTRO DE VALIDACIÓN**

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## 7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	REGISTRO DE MODIFICACIONES	FECHA
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: DISEÑADOR FREE LANCE</b>

## **1. OBJETIVO**

Apoyar en las actividades de diseño requeridas en IPAL LTDA.

## **2. FUNCIONES**

- Apoyar al Director de Arte con los diseños gráficos o industriales que este requiera y cuando este lo requiera, siguiendo sus instrucciones y especificaciones.
- Elaborar originales mecánicos o electrónicos para los medios impresos.
- Entregar los trabajos solicitados en las fechas estipuladas.

## **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios Diseño gráfico o Industrial.
- Formación. Manejo de herramientas de office, Software de diseño e Internet.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Habilidades. Responsabilidad, Creatividad, Eficacia, Trabajo en equipo.
- Experiencia. 6 meses de Experiencia en cargos afines



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: DISEÑADOR FREE LANCE</b>

#### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe ubicarse en un lugar con acceso computador e Internet. No es indispensable que permanezca en las instalaciones de la empresa tiempo completo.

- Supervisión de personal. No aplica.
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con el Director creativo.
- Responsabilidad por materiales y equipos de trabajo de la empresa.
- Responsabilidad por cumplimiento de labores asignadas.

#### **5. REGISTRO DE VALIDACIÓN**

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## 6. REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	REGISTRO DE MODIFICACIONES	FECHA
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: EJECUTIVOS DE CUENTA</b>

## **1. OBJETIVO**

Ejecutar las actividades y proyectos acordados con los clientes de las respectivas cuentas y estar siempre atentos a satisfacer sus necesidades.

## **2. FUNCIONES**

- Atender las necesidades específicas del día a día de los clientes.
- Realizar la planeación de las actividades y proyectos a desarrollar con los clientes.
- Atender los pedidos que soliciten los clientes y presentarles las cotizaciones.
- Realizar retroalimentación constante con el cliente acerca de los servicios ofrecidos y proponer alternativas de solución y de mejora continua.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Mantener informado al Director de cuenta el estado en el que se encuentran las actividades y proyectos programados con el cliente.

### **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios administrativos, y/o estudios en Marketing y Ventas.
- Formación. Manejo de herramientas de office e Internet.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: EJECUTIVOS DE CUENTA</b>

- Habilidades. Responsabilidad, Eficacia, Trabajo en equipo, habilidades de negociación y persuasión, capacidad y tolerancia para trabajar bajo presión.
- Experiencia. 1 año de Experiencia en cargos afines.

#### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe ubicarse dentro de una oficina que posea ventilación e iluminación, teniendo acceso a teléfono, computador e Internet.

#### **5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- Responsabilidad por el cumplimiento del plan de ventas y marketing de la empresa.
- Supervisión del personal. No aplica.
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con todas las áreas y externamente se relaciona con los clientes reales y potenciales.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Responsabilidad por materiales, equipos y valores.

## 6. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright

## 7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	REGISTRO DE MODIFICACIONES	FECHA
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: GERENTE ADMINISTRATIVO</b>

## **1. OBJETIVO**

Coordinar y controlar los procesos administrativos y operativos de la empresa, garantizando el buen direccionamiento y manejo de la misma.

## **2. FUNCIONES**

- a. Administrar el personal de IPAL LTDA.
- b. Manejar la nómina, realizar contrataciones y liquidaciones.
- c. Realizar el proceso de facturación de la empresa.
- d. Revisar y aprobar las cotizaciones.
- e. Supervisar que los empleados cumplan con las funciones y actividades asignadas.
- f. Rendir informes periódicos a la Gerencia General.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

### **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios administrativos y/o financieros.
- Formación. Manejo de herramientas de office e Internet.
- Habilidades. Liderazgo, Responsabilidad, Eficacia, Trabajo en equipo.
- Experiencia. 1 o 2 años de Experiencia en cargos afines.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: GERENTE ADMINISTRATIVO</b>

#### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe ubicarse dentro de una oficina que posea ventilación e iluminación, teniendo acceso a teléfono, computador e Internet.

#### **5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- Supervisión del personal Administrativo.
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con todas las áreas.
- Responsabilidad por materiales, equipos y valores.

#### **6. REGISTRO DE VALIDACIÓN**

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## 7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	REGISTRO DE MODIFICACIONES	FECHA
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: GERENTE COMERCIAL</b>

## **1. OBJETIVO**

Planificar y promover las ventas de los productos y/o servicios ofrecidos por IPAL LTDA, cumpliendo con los objetivos planteados por la empresa.

## **2. FUNCIONES**

- Realizar el proceso de venta y marketing de IPAL LTDA.
- Conseguir clientes, y promover a la empresa.
- Dirigir y manejar las relaciones comerciales con los clientes.
- Comunicar al Director de Cuenta las negociaciones pactadas y las necesidades de los clientes.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Realizar investigaciones de mercado, con el fin de comprenderlo y generar un enfoque prospectivo de las necesidades de los clientes y consumidores.
- Conseguir los permisos necesarios para la realización de actividades en determinados sitios.
- Colaborar con la Gerente Administrativa en el presupuesto estimado para la realización de actividades.
- Brindar solución a las inconformidades que expongan los clientes.
- Proponer proyectos y plantearse metas para incrementar la participación de IPAL LTDA en el mercado.
- Revisar los reportes que le entrega el Director de Cuentas.
- Participar en las juntas de trabajo.

Elaborar y entregar reportes mensuales del área comercial a la Gerencia General.

### **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios administrativos, y/o estudios en Marketing y Ventas.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Formación. Manejo de herramientas de office e Internet.
- Habilidades. Responsabilidad, Eficacia, Trabajo en equipo, habilidades de negociación y persuasión, capacidad y tolerancia para trabajar bajo presión.
- Experiencia. 1 año de Experiencia en cargos afines

#### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe ubicarse dentro y fuera de la oficina de IPAL LTDA. La oficina debe contar con buena ventilación e iluminación, acceso a teléfono, computador e Internet.

#### **5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- Responsabilidad por el cumplimiento del plan de ventas y marketing de la empresa.
- Supervisión del personal. Supervisa el trabajo del Director de cuenta.
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con todas las áreas y externamente se relaciona con los clientes reales y potenciales.
- Responsabilidad por materiales, equipos y valores.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## 6. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright

## 7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	REGISTRO DE MODIFICACIONES	FECHA
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: ILUSTRADOR FREE LANCE</b>

## **1. OBJETIVO**

Apoyar en las actividades de Ilustración requeridas en IPAL LTDA.

## **2. FUNCIONES**

- Desarrollar ilustraciones o dibujos artísticos que se utilizan en la elaboración de bocetos, dummies y story boards.
- Desarrollar su labor de acuerdo a las especificaciones del Director de Arte.
- Cumplir con la entrega de los trabajos solicitados en los tiempos acordados.

## **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudio en Ilustración.
- Formación. Manejo de herramientas de office e Internet.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Habilidades. Responsabilidad, Creatividad, Eficacia, Trabajo en equipo.
- Experiencia. 6 Meses de Experiencia en cargos afines

#### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe ubicarse en un lugar con acceso computador e Internet. No es indispensable que permanezca en las instalaciones de la empresa tiempo completo.

#### **5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- Supervisión de personal. No aplica.
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con el Director de Arte.
- Responsabilidad por materiales y equipos de trabajo de la empresa.
- Responsabilidad por cumplimiento de las labores asignadas.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## 6. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright

## 7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

<b>REVISION</b>	<b>REGISTRO DE MODIFICACIONES</b>	<b>FECHA</b>
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: INVESTIGADOR FREE LANCE</b>

## **1. OBJETIVO**

Proporcionar información útil para la empresa, que sirva de base para que los demás departamentos puedan apoyarse en ella y decidir las estrategias de creatividad y comunicación apropiadas para cada cliente.

## **2. FUNCIONES**

- Realizar investigaciones acerca de productos de los clientes que maneja IPAL LTDA, de los consumidores y sus hábitos, de los anunciantes, público, mercado y competencia.
- Las investigaciones serán realizadas cuando el Director creativo lo solicite. Se asignará una fecha de entrega de los hallazgos obtenidos.

## **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios de Antropología.
- Formación. Manejo de herramientas de office e Internet.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Habilidades. Responsabilidad, Eficacia, Trabajo en equipo.
- Experiencia. 6 Meses de Experiencia en cargos afines

#### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe ubicarse en un lugar con acceso computador e Internet. No es indispensable que permanezca en las instalaciones de la empresa tiempo completo.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: INVESTIGADOR FREE LANCE</b>

## 5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Supervisión de personal. No aplica.
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con el Director Creativo.
- Responsabilidad por cumplimiento de las labores asignadas.

## 6. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright

## 7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

<b>REVISION</b>	<b>REGISTRO DE MODIFICACIONES</b>	<b>FECHA</b>
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: MENSAJERO</b>

## **1. OBJETIVO**

Apoyar los procesos administrativos y operativos de IPAL LTDA, a través de las actividades de mensajería, con el fin de agilizar y facilitar la gestión de estos.

## **2. FUNCIONES**

- Llevar y entregar correspondencia de la oficina a otras entidades que tengan relación con IPAL LTDA.
- Realizar el pago de servicios.
- Realizar retiros y consignaciones bancarias a nombre de la empresa.
- Hacerle seguimiento a toda clase de comunicación que se envíe, reportando su estado final.
- Reportarse en cada puesto de trabajo y preguntarle a los dueños de estos si requieren la realización de alguna diligencia.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

### **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios de primaria y secundaria.
- Habilidades. Responsabilidad, Eficacia, Organización, Trabajo en equipo.
- Experiencia. Tres Meses de Experiencia en cargos afines



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: MENSAJERO</b>

#### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe ubicarse dentro y fuera de la oficina de IPAL LTDA.

#### **5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con todas las áreas, y externamente con clientes, proveedores, entidades bancarias, entre otros.
- Responsabilidad por materiales, equipos y valores.  
Documentos de archivo  
Correspondencia

#### **6. REGISTRO DE VALIDACIÓN**

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## 7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	REGISTRO DE MODIFICACIONES	FECHA
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: SUPERVISOR DE EVENTOS</b>

## **1. OBJETIVO**

Supervisar la adecuada ejecución de los eventos organizados por IPAL LTDA.

## **2. FUNCIONES**

- Recoger el material de trabajo destinado para el evento a supervisar.
- Entregarle los uniformes y materiales de trabajo a las modelos u otros trabajadores del respectivo evento.
- Supervisar que las modelos u otros trabajadores realicen su trabajo correctamente.
- Supervisar que en el sitio del evento se encuentren todas las herramientas tecnológicas dispuestas, y que estas funcionen adecuadamente.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

- Realizar rondas en el sitio del evento, para asegurarse de que todo esté funcionando adecuadamente.
- Tomar fotografías del sitio, a las modelos y a los consumidores.
- Despachar a las modelos a la hora acordada, y recibir los uniformes.
- Llenar el formato de Supervisión del evento.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: SUPERVISOR DE EVENTOS</b>

- Realizar un informe del evento supervisado y entregárselo a la Asistente Administrativa.

### **3. REQUISITOS DEL CARGO**

- Educación. Se requiere estudios Superiores.
- Formación. Manejo de cámara fotográfica, herramientas de office e Internet.
- Habilidades. Responsabilidad, Eficacia, Trabajo en equipo, liderazgo.
- Experiencia. 3 meses de experiencia en cargos afines.

### **4. AMBIENTE DE TRABAJO**

Debe adaptarse a los distintos sitios en donde le corresponda supervisar un evento.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## **5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO**

- Supervisión del personal. Supervisa el trabajo de las modelos u otros trabajadores del respectivo evento.
- Responsabilidad por contactos. Internamente se relaciona con el coordinador Logístico, la asistente administrativa y modelos, y externamente se relaciona con los clientes.
- Responsabilidad por materiales, equipos y valores.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

	<b>MANUAL DE FUNCIONES IPAL LTDA</b>
	<b>CARGO: SUPERVISOR DE EVENTOS</b>

## 6. REGISTRO DE VALIDACIÓN

<b>ELABORADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Ricardo Díaz Nájera	Carlos Díaz Wright

## 7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

REVISION	REGISTRO DE MODIFICACIONES	FECHA
0	Creación del documento	Diciembre/ 2008.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

---

## **BIBLIOGRAFIA**

[www.ipalweb.com](http://www.ipalweb.com)

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

Chiavenato, Idalberto. Administración en los nuevos tiempos. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá, 2002. 711 p.

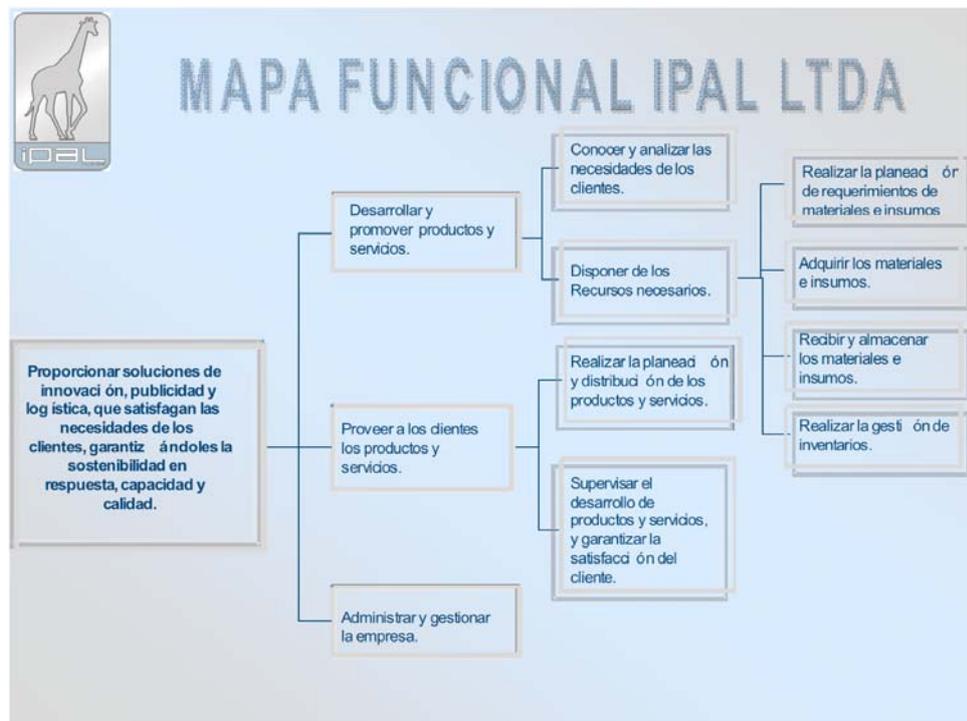
GÒMEZ Ceja. Sistemas administrativos, México, MC Graw Hill 1997.

<http://www.puertocartagena.com/>



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO

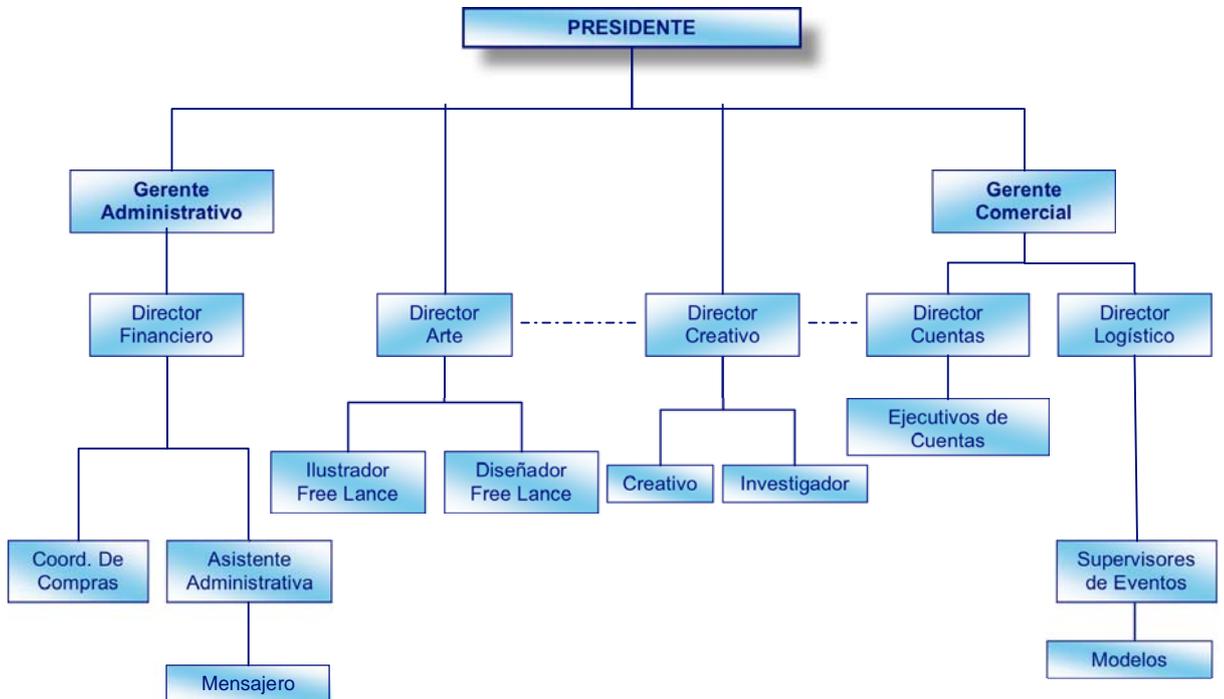
## ANEXOS



Anexo 1. Mapa Funcional Ipal Ltda.



INNOVACION, PUBLICIDAD Y APOYO LOGISTICO



Anexo 2. Organigrama de Ipal Ltda.