

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN
TRANSCARES S.A.S.

Diseño De Modelo De Procesos Para La Gestión Administrativa En Transcares S.A.S

Corporación Universitaria Adventista



Integrantes:

José David Guerra Acevedo

Alexis Hurtado Angulo

Edixon Muñoz Palacio

Medellín, Colombia

2013



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ADVENTISTA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

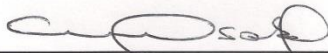
CENTRO DE INVESTIGACIONES

NOTA DE ACEPTACIÓN

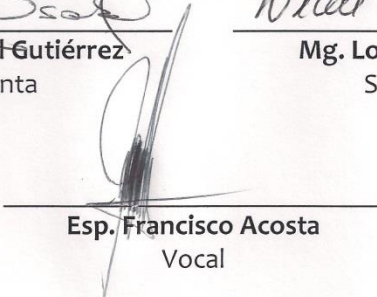
Los suscritos miembros de la comisión Asesora del Proyecto de Grado: **“Diseño de Modelo de Procesos para la Gestión Administrativa en TRANSCARES S.A.S.”**, elaborado por los estudiantes: JÓSE DAVID GUERRA ACEVEDO, ALEXIS HURTADO ANGULO Y EDIXON MUÑOZ PALACIO, del programa de Administración de Empresas, nos permitimos conceptuar que éste cumple con los criterios teóricos, metodológicos y de redacción exigidos por la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables y por lo tanto se declara como:

Aprobado

Medellín, Mayo 16 de 2013


Esp. Ana Isabel Gutiérrez
Presidenta


Mg. Lorena Martínez
Secretaria


Esp. Francisco Acosta
Vocal

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN
TRANSCARES S.A.S.



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ADVENTISTA

Jóse David Guerra Acevedo
Estudiante

Alexis Hurtado Angulo
Estudiante

Edixon Muñoz Palacio
Estudiante

Personería Jurídica según Resolución del Ministerio de Educación No. 8529 del 6 de junio de 1983 / NIT 860.403.751-3

Cra. 84 No. 33AA-1 PBX. 250 83 28 Fax. 250 79 48 Medellín <http://www.unac.edu.co>

AGRADECIMIENTOS

Porque Jehová da la sabiduría y de su boca viene el conocimiento, mi agradecimiento es para Dios porque me ha llenado de bendiciones y me ha dado la oportunidad de concluir satisfactoriamente este ciclo de estudio y me ha guiado cada paso en el desarrollo profesional.

Agradezco a mi esposa Diana Marcela Garzón Cárdenas, por su apoyo incondicional, porque has demostrado que eres la mejor esposa del mundo sacrificando y entregando el amor necesario para la conclusión de uno de mis sueños, el cual me da valor para seguir adelante.

Agradezco a mis padres Doralva Palacio y Robiro Muñoz por el amor que me han brindado apoyándome en los momentos más difíciles de mi vida, porque me han demostrado que son los mejores padres que existen, por sus múltiples oraciones y porque siempre han creído en mis sueños.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento al Dr. Francisco Acosta y Lorena Martínez por sus importantes aportes y participación activa en el desarrollo de esta tesis. Debo destacar, por encima de todo, su disponibilidad y paciencia el cual aportó benéficamente tanto a nivel profesional como personal. No cabe duda que su participación ha enriquecido el trabajo realizado y además, ha significado el surgimiento de una muy buena amistad.

Gracias también a mis queridos compañeros Alexis Hurtado José Guerra, que me apoyaron y me permitieron compartir momentos y experiencias agradables luchando hasta el final para el logro de los objetivos profesionales y permitirme entrar en su vida durante dos años y medio conviviendo dentro y fuera del salón de clase.

Agradezco a todas las personas que me apoyaron hermanos y amigos que hacen de mis sueños una realidad, Que Dios los bendiga a todos.

Edixon Muñoz Palacio.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.S.

Primeramente agradezco enormemente a Dios por permitirme culminar una etapa importante, llenándome de bendiciones y guiado mi desarrollo espiritual, personal y profesional. De la mano de nuestros asesores quienes han sido parte importante del cumplimiento de este logro.

Agradezco a mis padres Ruben y Marleny, y mis hermanos Jessid, Jhonatan, Jhoiner, Jaison y Ruben por su apoyo en todo momento desde el momento que inicie esta importante carrera, por los valores que me han inculcado y por la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un ejemplo de vida a seguir.

Quiero agradecer a mi novia Nayareth Carrasco porque además de ser parte importante en mi vida, ha sido mi motivación de seguir en los momentos más difíciles en todas etapas de mi vida, brindándome amor y apoyo incondicional.

Le agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mis profesores: Francisco Acosta y Lorena Martinez. Por haber compartido conmigo sus conocimientos y sobre todo su amistad.

Gracias a todos mis compañeros en especial a Edixon y Jose, por haberme tenido la paciencia necesaria y por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación y sobre todo por crear unos lazos de amistad por siempre.

Agradezco a mis tías y tíos: Maritza, Nayibe, Analida, Zoila, Zuleima, Lucio, Wilber, Wilson Willian y a todas esas personas que hicieron posible este sueño de ser un profesional.

Alexis Hurtado Angulo.

Agradezco A Dios Por Este Logro obtenido ya que sin él hubiese sido imposible. También a mis padres que me brindaron el apoyo necesario, de igual manera a mi esposa y amigos que han estado en los momentos de este proceso.

Jose David Guerra Acevedo.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN
TRANSCARES S.A.S.

Contenido

Capitulo uno – Panorama 1

 Título del proyecto 1

 Planteamiento del problema 1

 Justificación 2

 Objetivo general..... 3

 Objetivos específicos 3

 Viabilidad del proyecto 3

 Presupuesto del proyecto 3

 Impacto del proyecto 4

Impacto interno 4

Impacto externo 5

Impacto académico 5

Capitulo dos – Generalidades 6

 Reseña histórica 6

 Misión 7

 Visión 7

 Objeto social 7

Código CIU 7

 Organigrama 8

 Portafolio de productos y servicios 9

Servicios que ofrecemos 9

Vehículos. 9

Capacidad de los vehículos. 9

Seguridad. 10

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.S.

<i>Seguros</i>	10
Capitulo tres – Marco Teórico	11
Capitulo cuatro – Metodología	18
Diseño de mapa de procesos.....	18
<i>Procesos misionales</i>	19
<i>Procesos Estratégicos</i>	20
<i>Procesos de apoyo</i>	21
<i>Procesos de evaluación</i>	21
<i>Caracterización de procesos identificados</i>	22
Plan individual de desempeño (PID).....	23
Capitulo cinco –Diagnostico	25
Diagnostico estratégico organizacional.....	25
Misión	28
<i>Misión anterior</i>	29
<i>Misión propuesta</i>	30
Visión	30
<i>Visión anterior</i>	31
<i>Visión propuesta</i>	31
Organigrama	32
Políticas y objetivos de calidad.....	33
<i>Política de calidad actual</i>	34
<i>Política de calidad propuesta</i>	34
<i>Objetivos de calidad anterior</i>	35
<i>Objetivos de calidad Propuesta</i>	36
Principios y valores	36
<i>Principios y valores propuestos</i>	37

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN
TRANSCARES S.A.S.

Fichas profisiograficas	38
<i>Fichas profisiograficas anteriores</i>	43
<i>Fichas profisiograficas propuestas.</i>	74
Capitulo seis - Conclusiones	100
Capitulo siete - Recomendaciones	102
Lista de Referencia	104

Lista de Tablas

Tabla 1. Presupuesto	4
Tabla 2. Definiciones asociadas al término de planeación estratégica	11
Ficha profisiografica anteriores	43
Tabla 3. Ficha profisiografica gerente	43
Tabla 4. Ficha profisiografica contador	47
Tabla 5. Ficha profisiografica asistente administrativa y comercial	49
Tabla 6. Ficha profisiografica coordinador de transporte 1	53
Tabla 7. Ficha profisiografica coordinador de transporte 2	57
Tabla 8. Ficha profisiografica asistente contable	60
Tabla 9. Ficha profisiografica auxiliar contable.....	63
Tabla 10. Ficha profisiografica transportador	65
Tabla 11. Ficha profisiografica auditor interno de calidad	67
Tabla 12. Ficha profisiografica coordinador de seguridad.....	70

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN
TRANSCARES S.A.S.

Ficha profisiografica propuestas.....	74
Tabla 13. Ficha profisiografica gerente	74
Tabla 14. Ficha profisiografica asistente contable	79
Tabla 15. Ficha profisiografica auxiliar contable	82
Tabla 16. Ficha profisiografica ayudante de transporte.....	85
Tabla 17. Ficha profisiografica coordinador de seguridad.....	86
Tabla 18. Ficha profisiografica conductor	90
Tabla 19. Ficha profisiografica coordinador de transporte	93
Tabla 20. Ficha profisiografica asistente administrativo	96

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama anterior	32
Figura 2. Organigrama propuesto	32

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN
TRANSCARES S.A.S.

RESUMEN DE PROYECTO DE GRADO DE DESARROLLO

Corporación Universitaria Adventista

Facultad: Ciencias Administrativas y Contables

Programa: Administración

Título: DISEÑO DE UN MODELO DE PROCESOS QUE CONTRIBUYA A LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA TRANSCARES S.A.S

Nombre de los integrantes del grupo: José David Guerra Acevedo

Alexis Hurtado Angulo

Edixon Muñoz Palacio

Sigla del título académico y nombre de los asesores: Mg. Lorena Martínez

Esp. Francisco Acosta

Fecha de terminación del proyecto: 16 de mayo del 2013

Problema o necesidad

La empresa Transcares es administrada por un gerente general, un asistente administrativo comercial, dos coordinadores de transporte, un asistente contable y un auxiliar contable. (7 automóviles propios y 131 por contratación de afiliación) El gerente general asume tareas operativas, administrativas indistintamente y se advierte poca delegación en algunas transacciones operativas requeridas, es el responsable de tomar todas las decisiones de la empresa en un estilo gerencial que puede tener como riesgo el dejar las tareas estratégicas de lado, dificultando a futuro la posibilidad de crecimiento y preparación ante una fuerte competencia del medio.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.S.

La empresa por lo tanto, requiere definir elementos estratégicos, como el modelo de procesos, la estructura organizacional y su pensamiento actual estratégico. Elementos que al definirse y documentarse le permitirá a la actual administración objetivos claros, indicadores y asignación de responsabilidad buscando la eficiencia administrativa.

La empresa debe orientar a todo su grupo de trabajo para trabajar en función de logros de objetivos claros, con base en una adecuada planeación que se constituye hoy en día en una herramienta eficaz en el proceso administrativo porque toma como referencia todos los componentes de la organización incluyendo el entorno, para conocer los factores débiles y definir estrategias que le permitan permanecer competitivamente en el mercado.

Metodología

Diagnostico general (Entrevista, Análisis de formulación estratégica.).

El diagnostico estratégico organizacional facilita la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Que parte desde el origen principal de la empresa.

Marco de cadena de valor (Mapa de Procesos).

El mapa de procesos es una herramienta que ayuda a identificar los macro procesos, procesos y sus interacciones, esto es, la identificación del conjunto de acciones coordinadas que la organización debe realizar, a fin de cumplir con cada competencia particular, con el propósito de poder desarrollar procesos de mejoramiento, así como lo plantea Harrington J y Harrington J, S (1997), “lo que no se conoce no se puede mejorar”. Por tal razón cobra vital importancia hacer un diagnóstico organizacional, de esta forma se analizara si la empresa trabaja con todos los procesos interrelacionados y sistemáticos.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.S.

Fichas Profisiograficas (Especificaciones de cargos).

La ficha profisiografica es la representación gráfica de un conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas para un cargo o puesto de trabajo, asumiendo responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.

Plan individual de desempeño (PID).

El pal individual de desempeño es un sistema formal de revisión y evolución del empeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño es fundamental cuando estos existen en una organización el enfoque del plan individual se centra en el empleado individual, sin importar el énfasis de evaluación se evalúan los logros e inicia planes de desarrollo metas y objetivos.

Resultados

Se diseñó unos procesos prácticos que le ayudaran a mejorar las funciones estratégicas de empresa, el cual le permitirán a medir, controlar y evaluar los procesos estratégicos de la organización, como la implementación de herramientas administrativas que son: Formulación estratégica, PID (Plan Individual de Desempeño), marco de cadena de valor (Mapa de Procesos) y la ficha profisiográfica.

Conclusiones

La empresa no cuenta con una herramienta que le permita controlar, medir, evidenciar y evaluar el desempeño de cada miembro de la organización, de acuerdo a unas metas determinadas y establecidas conforme al cargo que desempeña.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.S.

La toma de decisiones se encuentra bastante centralizada, limitando el desarrollo de los empleados, la delegación y empoderamiento de tareas y responsabilidades, para el funcionamiento eficiente de la empresa.

En las fichas profisiográfica de la empresa hace falta una mejor descripción de las capacidades y competencias necesarias, que identifican el perfil profesional adecuado para asumir dichos puestos de trabajo.

La estrategia formulada busca desarrollar métodos y modelos de la estructura organizacional que permitan el pensamiento estratégico actual. Permitiendo a la administración tener objetivos claros y asignar responsabilidades, buscando la eficiencia de la administración, con el fin de concentrar en aquellos objetivos factibles de lograr. Implementando herramientas, métodos y prácticas empresariales, optimizando los recursos y aumentando el desempeño para ser más competitiva, brindando a la empresa TRANSCARES S.A.S eficiencia y eficacia en los procesos administrativos.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.S

Capítulo uno – Panorama

Título del proyecto

Diseño de un modelo de procesos que contribuya a la gestión administrativa en la empresa Transcares S.A.S

Planteamiento del problema

Transcares S.A.S. es una empresa prestadora de servicios especiales de transportes en las áreas escolar, empresarial y turística. Sociedad de responsabilidad Ltda., inició operaciones el 6 de septiembre de 2004 con la unión del capital de tres personas concedoras del servicio del transporte.

Por la calidad del servicio ofrecido a empresas como el Colombiano, Cartón de Colombia, Papelsa entre otra; se generó un aumento de la demanda, lo cual aumento la capacidad del parque automotor en el año 2005.

Para el año 2007 la empresa Transcares contaba con 105 vehículos en su parque automotor, y para noviembre de 2010 se constituyó como Transcares S.A.S.

Transcares se caracteriza por su moderno parque automotor, disponibilidad, seguridad y calidad en el servicio.

La empresa Transcares es administrada por un gerente general, un asistente administrativo comercial, dos coordinadores de transporte, un asistente contable y un auxiliar contable. (7 automóviles propios y 131 por contratación de afiliación)El gerente general asume tareas operativas, administrativas indistintamente y se advierte poca delegación en algunas transacciones operativas requeridas, es el responsable de tomar todas las decisiones de la empresa en un estilo gerencial que puede tener como riesgo el dejar las tareas estratégicas de

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.S

lado, dificultando a futuro la posibilidad de crecimiento y preparación ante una fuerte competencia del medio.

La empresa por lo tanto, requiere definir elementos estratégicos, como el modelo de procesos, la estructura organizacional y su pensamiento actual estratégico. Elementos que al definirse y documentarse le permitirá a la actual administración objetivos claros, indicadores y asignación de responsabilidad buscando la eficiencia administrativa.

La empresa debe orientar a todo su grupo de trabajo para trabajar en función de logros de objetivos claros, con base en una adecuada planeación que se constituye hoy en día en una herramienta eficaz en el proceso administrativo porque toma como referencia todos los componentes de la organización incluyendo el entorno, para conocer los factores débiles y definir estrategias que le permitan permanecer competitivamente en el mercado.

Justificación

Este trabajo le aporta a la empresa Transcares herramientas, metodologías y prácticas empresariales que busquen la eficiencia y la productividad. En este momento es importante que la empresa genere valor, optimice los recursos y aumente el desempeño para ser más competitivo. Se debe replantear de manera sistemática nuevas estrategias con base en las recomendaciones que el grupo de estudiantes diseñará, en el que se referenciaran las mejores prácticas que le permita a la organización generar un ambiente administrativo de confianza al incursionar en escenarios de alta competitividad.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.S

Objetivo general

Proporcionar estrategias organizacionales a la empresa Transcares, que le permita la orientación y toma de decisiones en cada uno de los procesos, con base en un capital humano comprometido a partir de la delegación y empoderamiento.

Objetivos específicos

1. Realizar un diagnóstico situacional que permita diseñar las herramientas requeridas
2. Desarrollo de herramientas administrativas
3. Validación con la gerencia de la información propuesta

Viabilidad del proyecto

Actualmente el gerente de la empresa ha generado confianza y apertura de la organización a partir de la experiencia que se tuvo en la implantación de un trabajo de investigación asociado a la valoración de la empresa, en estos momentos se hacen necesarios identificar todos los procesos que hacen parte de la gestión administrativa, que permita definir su orientación estratégica y un modelo de gestión que establezcan un nuevo estilo gerencial.

Presupuesto del proyecto

Para el desarrollo de las actividades propias del proyecto se presenta a continuación una relación del presupuesto requerido.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.S

Tabla N° 1: Presupuesto.

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR		RECURSOS
			UNITARIO	TOTAL	PROPIOS
PERSONAL					
INVESTIGADOR	Horas	85	50.000,00	4.250.000,00	4.250.000,00
MATERIALES					
Material bibliográfico	Copias	200	100,00	20.000,00	20.000,00
Papelería y otros			45.000,00	45.000,00	45.000,00
Elementos de oficina			20.000,00	20.000,00	20.000,00
Equipo de computo			900.000,00	900.000,00	900.000,00
Impresora	Hojas	350	270,00	94.500,00	94.500,00
SERVICIOS					
Transporte			80.000,00	80.000,00	80.000,00
Viáticos			125.000,00	125.000,00	125.000,00
Internet			45.000,00	45.000,00	45.000,00
Teléfono			35.000,00	35.000,00	35.000,00
SUBTOTAL			1.300.370,00	5.614.500,00	5.614.500,00
IMPREVISTOS		12%	156.044,40	156.044,40	156.044,40
TOTAL GENERAL					11.385.044,40

Estos costos involucrados para el desarrollo del presente trabajo tiene un costo de \$ 11.0385.044,40 están representado en los costos de horas del investigador, horas de recopilación de información, materiales bibliográficos, papelería transporte y viáticos de desplazamiento.

Impacto del proyecto

Impacto interno

Los empleados y la gerencia tendrán un conocimiento más claro de la gestión administrativa de la empresa para alcanzar propósitos u objetivos.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.S

Impacto externo

Llegar a controlar los riesgos externos y lograr ser más competentes que la competencia superando las expectativas de los clientes. Esto hace que la empresa sea más eficiente y mantenga una clara satisfacción de los clientes.

Impacto académico

Desarrollo, aprendizaje y manejo de las funciones reales de una empresa, en un entorno globalizado competente, exigente y dinámico.

Capítulo dos – Generalidades

Reseña histórica

Transcares, sociedad de responsabilidad Ltda., en ese entonces, inició su operación con la debida autorización del ministerio de transporte el 6 de septiembre de 2004, luego de que tres personas con experiencia en el transporte especial de pasajeros decidieran unir su capital y competencias el 16 de abril del año 2004 inscribiéndose a las entidades competentes.

Gracias a la calidad del servicio y las ventajas ofrecidas por Transcares Ltda., empresas como el Colombiano, Cartón de Colombia, Papelsa, entre otras; optaron por unirse a su red de clientes lo cual implicó ampliar la capacidad de cobertura de 50 a 81 vehículos en el año 2005.

En el año 2007 se solicitó autorización para el funcionamiento de 105 vehículos, participando así de algunos eventos importantes en la ciudad de Medellín.

Por decisiones administrativas se tomó la decisión de transformar la sociedad limitada a sociedad por acciones simplificada, acto realizado en noviembre de 2010 momento desde el cual la empresa obtuvo su nombre actual: Transcares S.A.S..

En el año 2011 Transcares S.A.S. solicitó de nuevo autorización para aumentar a 150 vehículos la capacidad de la prestación del servicio de transporte público especial y servicio de transporte empresarial de pasajeros.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.S

Misión

Somos una empresa prestadora de servicios especiales de transporte en las áreas empresarial, turística y escolar, que satisface la necesidades de movilización de nuestros usuarios, generando bienestar y confort, contando con un moderno parque automotor y equipo humano capacitado, fundado en el respeto, la cultura de cambio y el mejoramiento continuo.

Visión

Para el 2015 nos proyectamos a ser la empresa líder en Antioquia en el transporte especial de pasajeros, orientados hacia el mercado empresarial, turístico y escolar, cumpliendo con nuestra política de calidad; ofreciendo soluciones directas con servicios integrales, manteniendo una alta calidad en los recursos y orientados a ser la compañía preferida por los usuarios.

Objeto social

Transcares S.A.S es una empresa prestadora de servicios especiales de transportes en las áreas escolar, empresarial y turística

Código CIU

602 transporte colectivo regular de pasajeros por vía terrestre

6021 transporte urbano colectivo regular de pasajeros

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.S

6022 transporte intermunicipal colectivo regular de pasajeros

603 transporte no regular de pasajeros por vía terrestre

6031 transporte no regular individual de pasajeros

6032 transporte colectivo no regular de pasajeros

6039 otros tipos de transporte no regular de pasajeros NCP

Organigrama



DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.S

Portafolio de productos y servicios

Servicios que ofrecemos

Dispone de un completo y moderno parque automotor, con cubrimiento en todas las áreas del servicio, con disponibilidad permanente de reemplazos en las mismas o mejores condiciones que las inicialmente ofrecidas. En caso de accidentes o varadas del vehículo este será reemplazado con aquellos vehículos que se encuentren más cercanos al evento, sin sobre costo por diferencia en el tipo o número de vehículos requeridos para el reemplazo asignaremos a su evento un (1) coordinador disponible, persona debidamente avalada por la empresa, de manera que podamos resolver sus requerimientos e inconvenientes de manera ágil y oportuna, las 24 horas del día. En caso de accidentes o varadas del vehículo este será reemplazado con vehículos de:

Vehículos.

La capacidad transportadora autorizada por el Ministerio de transporte es de 150 vehículos de diferentes características como busetas, microbuses, camionetas y automóviles de lujo (silletería reclinable, equipo de sonido, aire acondicionado).

Capacidad de los vehículos.

5 busetas: de 22 – 27 pasajeros

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.S

81 microbuses:	de 11 – 19 pasajeros
34 camionetas:	de 04 – 05 pasajeros
19 automóviles:	de 04 pasajeros
6 camperos:	de 04 pasajeros

Seguridad.

Todo los vehículos cumplen con las condiciones exigidas por la ley para la prestación del servicio, como son: revisión técnico – mecánica completa cada semestre en empresas certificadas por las autoridades del tránsito y transporte de nuestra ciudad, equipo de carretera (botiquín, extintor, repuesto, gato, cruceta, dos bloques, caja de herramientas, lámpara) y demás elementos necesarios que garanticen el bienestar de las personas a bordo.

Seguros.

Contamos con pólizas colectivas de seguros en responsabilidad civil contractual y extracontractual con un amparo de 70 s.m.m.l.v. por vehículo, por evento y una póliza de exceso de 240 s.m.m.l.v. superiores a las exigidas por el ministerio de transporte.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

Capítulo tres – Marco Teórico

La planeación estratégica es un ejercicio de la gestión administrativa y es responsabilidad de la alta dirección la implementación de la misma, como cultura gerencial, algunos autores como Serna Gómez (2003) define la planeación estratégica como “un proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarlas, con base en el análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas” (p. 32). Así mismo, se ilustra en la tabla No.1 algunas definiciones asociadas al término de planeación estratégica.

Tabla N° 2. Definiciones asociadas al término de planeación estratégica.

MATRIZ DE CONCEPTOS	
AUTOR	DEFINICIÓN
Andrés Fernández R 2004	La planificación estratégica nos indica las acciones a emprender para seguir los fines, teniendo en cuenta la posición relativa, y las previsiones e hipótesis sobre el futuro.
Goodstein, Nolan y Pfeiffer	Planeación estratégica es el proceso por el cual los miembros guía de una

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

2001	organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesaria para alcanzarlo.
<p>Lourdes Münch</p> <p>2006</p>	<p>Planeación es la previsión de escenarios futuros y la determinación de los resultados que se pretenden obtener, mediante el análisis del entorno para minimizar riesgos, con la finalidad de optimizar los recursos y definir las estrategias que se requieren para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito.</p>
<p>Michael Porter</p> <p>1982</p>	<p>La estrategia competitiva es la búsqueda de una posición competitiva favorable en un sector.</p>
<p>Henry Mintbert</p> <p>1987</p>	<p>La estrategia es un modelo en una corriente de decisiones o acciones.</p>
Peter Druker	<p>La estrategia de la organización es la respuesta a dos preguntas; ¿Qué es</p>

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

1954	nuestro negocio? Y ¿Qué debería ser?
Fred R. David	La gerencia estratégica puede definirse como la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permitirían que una organización logre sus objetivos

Tabla N° 1. Definiciones asociadas al término de planeación estratégica.

La globalización de la economía, la apertura de los mercados, el desarrollo de la tecnología, la revolución de las comunicaciones, están destruyendo las barreras tradicionales, gracias a esto se está permeando la desregularización de la economía, es decir; proceso donde se eliminan regulaciones para favorecer y agilizar la operación eficiente del mercado, la homogenización de los productos y la clientelización de los mercados.

La experiencia ha venido demostrando la necesidad cada vez mayor a que las organizaciones asuman una actitud proactiva, observen cuidadosa y sistemáticamente la condición y tendencia de su entorno, lo cual conduzca a prever su probable evolución y las repercusiones en sus niveles de desempeño.

Gómez Serna (2003) afirma que “Las organizaciones para crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado deben tener muy claro hacia dónde van, es decir, haber definido su direccionamiento estratégico” (p. 28).

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

El proceso de planeación estratégica, también conocido como planeación del negocio, es la serie de etapas a través de las cuales la cúpula directiva define el rumbo y las directrices generales que habrán de regir la organización (Lourdes, 2005, p. 18).

La planeación estratégica se ocupa de tomar, procesar y analizar información pertinente, interna y externa, con la finalidad de evaluar la situación presente de la empresa, así también su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la organización hacia el futuro.

Un autor declara que la planeación estratégica:

Es un proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla, con base en el análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Supone la participación activa de los actores organizacionales, la obtención permanente de información sobre sus factores claves de éxito, su revisión, monitoria y ajustes periódicos para que se convierta en un estilo de gestión que haga de la organización y ente proactivo y anticipatorio (Serna, 2003, p. 32).

Goodstein, Nolan y Pfeiffer (1998), consideran que la planeación estratégica es “El proceso por el cual los miembros de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesaria para alcanzarlo” (p. 5)

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

Por ello, en el proceso de planeación estratégica debe ser muy participativo, de manera que todos los colaboradores se sientan comprometidos con los valores, la visión, la misión y los objetivos de la empresa.

Antes de avanzar con el proceso de la planeación estratégica, se debe realizar un diagnóstico para dar respuesta a ¿Dónde estábamos? y ¿Dónde estamos hoy?, por medio del direccionamiento estratégico que servirá de marco de referencia para el análisis de la situación actual de la compañía, tanto interna como frente a su entorno.

Que dentro de la dirección estratégica se debe realizar un análisis estratégico cuyo objetivo es la definición de la posición estratégica externa e interna de la organización, es decir, el predominio de amenazas u oportunidades en el aspecto externo o las fortalezas o debilidades en el plano interno (Ronda y Marcané, 2004, p. 58)

Según Camacho (2002), el direccionamiento estratégico “es un enfoque gerencial que permite a la alta dirección determinar un rumbo claro, y promover las actividades necesarias para que toda la organización trabaje en la misma dirección” (p. 2).

Esto implica que la dirección estratégica va mucho más allá de la planeación, porque trata de dar elementos a los gerentes a fin de que estén preparados para afrontar los cambios del entorno.

Definido el direccionamiento estratégico (misión, visión, principios y valores), realizado el diagnóstico, deberán explorarse las opciones que la compañía tiene para anticipar sus oportunidades y amenazas, como también sus fortalezas y debilidades.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

Las opciones estratégicas deberán convertirse en planes de acción, es decir, formulación estratégica concretas, con definición del responsable.

De acuerdo a Gómez, Mejía y Balkin (2003):

La formulación de la estrategia es el diseño de un método o camino para alcanzar la misión de la empresa”. Una estrategia eficazmente formulada integra, ordena y asigna los recursos internos de la empresa y hace un uso apropiado de la información del entorno externo (, p. 159).

“En 1997, para David la formulación de una estrategia consiste en elaborar la misión de la empresa, detectar las oportunidades y las amenazas externas de la organización, definir sus fortalezas y debilidades, establecer objetivos a largo plazo, generar estrategias alternativas y elegir las estrategias concretas que se seguirán” (p. 5).

De acuerdo con Wheelen y Hunger (2007), la formulación estratégica es el “desarrollo de planes a largo plazo para administrar de manera eficaz las oportunidades y amenazas ambientales con base en las fortalezas y debilidades corporativas” (p. 12).

Dess y Lumpkin (2003). Plantean que:

La formulación estratégica se desarrolla en varios niveles: la estrategia a nivel de unidad de negocio (estrategia competitiva); la estrategia a nivel corporativo; las estrategias internacionales; y las estrategias de Internet y de e-business. (p. 29)

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRASCARES S.A.

Para el proceso de cada proyecto deben definirse las estrategias mediante las cuales se desarrollará. Las estrategias son el cómo de los proyectos; son aquellas actividades que permiten alcanzar cada proyecto estratégico (Serna, 2003, p. 232)

Según Bueno, Morcillo y Salvador (2006, p. 88), “la formulación de la estrategia consiste en la identificación y evaluación de las diferentes opciones estratégicas que se presentan, y culmina con la selección de una de ellas”.

A una organización, formular una estrategia le implica desarrollar un plan coherente para el logro de los objetivos mediante el ajuste más apropiado de la organización con su ambiente; después de un minucioso análisis estratégico debe elegirse una estrategia que permita a la organización, además de mantenerse en el entorno, mejorar su posición competitiva y aumentar su participación en el mercado (Certo y Peter, 1997, p. 83).

El plan estratégico no puede ser un documento para los anaqueles o para ser conocidos solo por la alta gerencia. Su elaboración parte del supuesto de la participación y, por ende, el plan ser conocido e internalizado por quienes lo elaboraron y van a participar en su ejecución (Serna, 2003, p. 236).

Capítulo cuatro – Metodología

Diseño de mapa de procesos

El mapa de procesos es una herramienta que ayuda a identificar los macro procesos, procesos y sus interacciones, esto es, la identificación del conjunto de acciones coordinadas que la organización debe realizar, a fin de cumplir con cada competencia particular, con el propósito de poder desarrollar procesos de mejoramiento, así como lo plantea Harrington J y Harrington J, S (1997), “lo que no se conoce no se puede mejorar”. Por tal razón cobra vital importancia hacer un diagnóstico organizacional, de esta forma se analizara si la empresa trabaja con todos los procesos interrelacionados y sistemáticos.

Con la elaboración de un mapa de procesos, se especifica la secuencia de actividades que definen y mantienen la orientación de la dirección, hacia la satisfacción de sus usuarios y el cumplimiento de los requisitos internos, utilizando herramientas de apoyo como la ficha profisiografica y plan individual de desempeño. El mapa de procesos es una representación gráfica de cómo la empresa espera alcanzar los resultados planificados para lograr su misión. Lo cual impulsa a la organización a tener una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, revelando como sus actividades están muy relacionadas con los clientes externos, proveedores y grupos de interés.

Fontalvo y Vergara (2010), afirman que:

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRASCARES S.A.

El mapa de procesos, red de procesos o supuestos operacionales es la estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa. Con esta herramienta se puede analizar la cadena de entrada – salidas en la cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada del otro; también podemos analizar que una actividad específica muchas veces es un cliente, en otras es un proceso y otras veces es un proveedor” (p. 91).

En el mapa de procesos, se describen las actividades de planeación, autoevaluación y mejoramiento continuo como bases para el direccionamiento estratégico de la organización.

Es responsabilidad de la alta dirección asegurar los recursos necesarios para la operatividad de todas las áreas de la empresa, las cuales son apoyadas por los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación. Una vez que los procesos han sido identificados, se describen o caracterizan los procesos existentes de la empresa.

Procesos misionales

Corresponde al conjunto de actividades que debe realizar una entidad para cumplir con las funciones de acuerdo con su nivel y naturaleza jurídica, lo cual incluye los procesos que dan como resultado el cumplimiento del objeto de la razón social o razón de ser de la organización. Atehortua, Bustamante y Valencia (2008), definen procesos misionales como: “todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad para cumplir su objetivo social o razón de ser” (p.74).

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

Los procesos misionales se encuentran definidos a partir del mandato legal, de identificar y priorizar los procesos críticos de la empresa que resulten determinantes de la calidad de las funciones asignadas, su secuencia e interacción, de acuerdo a criterios técnicos previamente definidos.

Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos establecen y realizan un seguimiento de las políticas, estrategias y objetivos, así como el establecimiento de la comunicación que le permite a la empresa alcanzar y lograr las metas. Como lo afirma Atehortua, Bustamante y Valencia (2008), donde define procesos estratégicos como “procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios y revisiones por parte de la dirección” (p.74).

Los procesos estratégicos son los que facilitan las directrices a los otros procesos, es decir, muestran el cómo se debe realizar para que se pueda lograr la visión de la organización, de acuerdo con Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor (2004), donde opinan que “son los procesos que establecen las guías y orientaciones necesarias para que los procesos claves obtengan los resultados adecuados” (p.101).

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo son aquellos métodos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Aunque los procesos de apoyo no están netamente ligados a la misión de la organización, pero son altamente necesarios para que los procesos operativos obtengan un buen resultado. Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor (2004), aseguran que “son los procesos que aportan recursos, ya sean materiales, organizativos o de información, para la realización de los procesos operativos” (p.101).

Evans y Lindsay (2008, p.335) dicen que: “los principales procesos de apoyo y creación de valor se definen en el nivel organizacional; estas actividades requieren de la atención de la alta dirección”. En estos procesos se colocan algunas de las actividades administrativas de la organización, que velan por el mantenimiento y brindan soporte a los procesos misionales y estratégicos, en el cual la alta dirección llevan a cabo actividades orientadas a clientes internos de la empresa, que son útiles a la infraestructura de los procesos clave de negocio.

Procesos de evaluación

Los procesos de evaluación son aquellos métodos necesarios para medir y recopilar datos, para el análisis del desempeño y la mejora de la eficiencia y eficacia, a través de procedimientos de medición, seguimiento, auditorías internas, acciones correctivas y preventivas convirtiéndose en una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

La evaluación como procesos sistemático de recogida y análisis de información destinado a describir la realidad y emitir juicios de valor sobre su adecuación a un patrón

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRASCARES S.A.

o criterio de referencia explícito o implícito, como base previa para la toma de decisiones (Gairín, 2009, p.21)

El proceso de evaluación determina de qué modo han sido empleados los recursos destinados para alcanzar y cumplir los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.

El proceso de evaluación refleja, en último extremo, las ideologías subyacentes respecto a lo que ha de ser la intervención, la educación y la evaluación que aplicamos. En este sentido significa algo más: la evaluación que una institución realiza sobre sí misma refleja lo que la institución considera importante, quien o quienes controlan los procesos o quien toma decisiones acerca de las finalidades, métodos, sistemas de organización u otros aspectos (Gairín, 2009, p.25).

Caracterización de procesos identificados

Permite la identificación de elementos esenciales necesarios para llevar a cabo el proceso y la definición de las principales características del proceso facilitando su entrenamiento, gestión de control y el control de sus interrelaciones como parte del sistema. El proceso tiene una entrada, una transformación y salida.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

La caracterización es donde se identifican todos aquellos factores en un proceso que se debe controlar, convirtiéndose para la alta dirección en la base para definir elementos importantes de los procesos. Estos elementos pueden ser: Misión, límites, productos, insumos, base documental, líder, clientes, subprocesos, proveedores, incluye algunos cargos y los recursos físicos y/o tecnológicos. Esta caracterización debe realizarse cuidadosamente, de manera que esta sea coherente y consistente, por lo tanto es necesario utilizar alguna metodología que ayude a plasmar y manejar todos los conceptos allí presentados y pueda haber una relación a través de toda la caracterización.

Plan individual de desempeño (PID)

El plan individual de desempeño es un sistema formal de revisión y evolución del desempeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño es fundamental cuando estos existen en una organización el enfoque del plan individual se centra en el empleado individual, sin importar el énfasis de evaluación se evalúan los logros e inicia planes de desarrollo metas y objetivos.

Esta gestión de desempeño consiste en todos los procesos organizacionales que determinan los empleados, los equipos y finalmente la organización. Cada función que se desarrolla en la organización contribuye al desempeño de esta misma, ya que una empresa debe tener algún medio de evaluar el nivel de desempeño individual y de equipos con el propósito de elaborar funciones adecuadas de desarrollo. Aunque la

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRASCARES S.A.

evaluación es solo un elemento del desempeño, el cual es vital en tanto que refleja directamente el plan estratégico de la organización (Mondy y Noe, 2005, p. 252).

El plan individual de desempeño ofrece importantes beneficios tanto legales, económicos como de otro tipo, de echo este tipo de evaluación de desempeño tiene muchos propósitos el cual uno de ellos es el de obtener mejores resultado y lograr la eficiencia el cual son cada vez más importantes en el actual mercado global tan competitivo. El desarrollo de un plan de desempeño seguirá siendo una prioridad para la administración de recursos humanos, el cual permitirá contribuir a una retroalimentación de las metas planteadas en un tiempo determinado.

Capítulo cinco –Diagnostico

Diagnostico estratégico organizacional

El diagnostico estratégico organizacional facilita la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que pone en relieve los impactos, prioridades y carencias del sistema y permite enunciar estrategias en relación con el medio. En la ejecución del diagnóstico organizacional se necesita partir desde el origen principal de la empresa, los cuales son su misión, visión, objetivos y propósitos. Partiendo desde ellos se plantean las estrategias necesarias para lograrlos. Cada estrategia definida ira encaminada hacia la consecución de los objetivos y lineamientos de la organización.

Díaz de Santo (1995), afirma que:

El diagnostico que se realice en una empresa debe suministrar a los empresarios y directivos la información y los análisis que necesitan para plantear, desde el punto de vista estratégico, cuál debe ser el futuro de la empresa a corto y mediano plazo (p.70).

Las estrategias son fundamentadas en la misión y visión de la organización. Cuando las estrategias se van a plantear en una empresa en marcha, se debe partir de la situación real y actual de la organización con el fin de llegar a un punto ideal, por lo que afecta todas las esferas de la organización, causando impacto en todas las áreas funcionales de la empresa. En el diagnostico estratégico organizacional, se analiza la estructura organizacional de la empresa

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

donde muestra lo que se quiere lograr. De igual forma se hace referencia a como está organizada la empresa según su estructura jerárquica o de mando. Por lo anterior se manifiesta la importancia de los recursos humanos, por lo que corresponde realizar seguimiento de los parámetros establecidos por la organización y el cumplimiento de la definición estratégica.

Alex Rialb (2003), afirma que:

La estrategia de la empresa es el elemento fundamental de su actuación a largo plazo. En ella se definen aspectos relevantes de la vida de la empresa como la misión y los objetivos últimos que persiguen, el ámbito competitivo en el que se pretende actuar, las prioridades en la asignación de recursos, los planes y programas concretos de actuación y los criterios para su posterior revisión, y, en definitiva, la manera de dotar de coherencia a todas las actuaciones empresariales (p.63).

Se considera que la estructura organizacional debe ser abierta, en donde se pueda tener en cuenta los aportes de las personas que hacen parte de la organización, dado que estas personas no solo aportan fuerza de trabajo sino ideas nuevas e innovadoras, que pueden llegar a ser de gran utilidad en el momento de enfrentar un mercado dinámico y cambiante hoy en día. Son ellos los que llevan a cabo los procesos en la organización y conocen a cabalidad lo que funciona y lo que está mal de estos procesos. La estructura organizativa debe ofrecer las condiciones de participación de los empleados, esto con el fin de que se sientan identificados y que son parte importante para la empresa.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

En la empresa Transcares la alta dirección asume tareas y actividades indistintas a las correspondientes y proporciona poca delegación de tareas operativas requeridas, es la alta dirección la que asume todas las decisiones de la empresa, con el riesgo de no cumplir y ejecutar las tareas estratégicas, obstaculizando a futuro oportunidad de crecimiento y preparación ante una competencia fuerte en el entorno. Se requiere que Transcares defina sus elementos estratégicos, que al momento de definirse y documentarse le permitirá a la alta dirección tener claros los objetivos, indicadores y delegación de responsabilidades. Por otra parte Transcares debe propiciar y fomentar momentos donde los miembros de la organización puedan participar, generar aportes que se les de la debida importancia. Al faltar esto, hace que el cumplimiento de los objetivos y propósitos de cada empleado no estén en armonía con los objetivos y propósitos de la empresa.

Cuando hay una identidad, metas y objetivos comunes entre la empresa y su personal, existe una unidad y una sinergia que fortalece la organización desde sus propios empleados, motivándolos y comprometiéndolos más con la empresa.

La empresa Transcares debe orientar a todo el personal de trabajo a trabajar en función al cumplimiento de los objetivos, con base a una planeación adecuada como herramienta eficaz para el procesos administrativo facilitando una óptima comunicación de sus empleados y los directivos, un ambiente de confianza y de compromiso mutuo para que exista una armonía en cada área que comprende la organización

La empresa debe estar conformada por personal idóneo para cumplir cada una de las funciones. Los miembros de la alta dirección en Transcares deben ser personas con mentalidad abierta y dinámica, que tenga la capacidad de delegar, generar confianza y motivación a las personas que tiene a su cargo. Esto significa que los miembros de la alta dirección se debe

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

identificar con la misión y visión de la organización, con los objetivos y propósitos, lo mismo que con los lineamientos, estrategias y filosofía, para transmitir al personal que lidera estos mismo elementos.

Por lo todo lo anterior se realizó un diagnóstico y análisis estratégico que involucra la revisión de misión, visión, organigrama, políticas y objetivos, principios y valores, por lo que son el fundamento y origen del cumplimiento de los objetivos y propósitos de la empresa Transcares. Con base a esto fijar las estrategias que le permitan a la empresa Transcares llegar a donde quiere y ser lo que quiere ser, con la unión de los recursos físicos, financieros, talento humano, directivos, socios y clientes.

Se realizó diagnóstico y se efectuó ajuste a lo siguiente:

Misión

La declaración de misión describe el concepto de la entidad, la naturaleza de los servicios, el por qué están en él, a quienes sirven y los valores bajo los cuales se pretende funcionar.

Fred (1999), declara que:

La formulación de una misión muestra una visión a largo plazo de una organización, en términos de que quiere ser y a quien desea servir, describe: el propósito, los clientes, los productos o servicios, los mercados, la filosofía y la tecnología básica de una empresa (p. 123).

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRASCARES S.A.

Por lo general se utilizan una serie de preguntas genéricas que ayudan a identificar los aspectos a incluir en la declaración de misión. Todas estas preguntas podrían resumirse en tres cuestiones básicas: ¿qué hace?, ¿Para quién lo hace?, ¿Cómo lo hace? Con más detalle la misión debe:

1. Definir que es la organización y lo que aspira hacer
2. Ser lo suficientemente específica para excluir ciertas actividades y lo suficientemente amplia para permitir el crecimiento creativo
3. Distinguirse de todas las demás organizaciones
4. Servir como marco para evaluar las actividades presentes y futuras
5. Formulada en términos claros que puedan ser entendidas en toda la empresa.

Misión anterior

Somos una empresa prestadora de servicios especiales de transporte en las áreas empresarial, turística y escolar, que satisface las necesidades de movilización de nuestros usuarios, generando bienestar y confort, contando con un moderno parque automotor y equipo humano capacitado, fundado en el respeto, la cultura de cambio y el mejoramiento continuo.

De acuerdo con el referente expresado, en la misión anterior falta definir concretamente que es la organización y la formulación de términos claros. Para lo que se propone una misión que involucra e integre todos los elementos fundamentales y esenciales para la ejecución y evaluación de las estrategias.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRASCARES S.A.

Misión propuesta

Somos una empresa prestadora de servicios especiales de transporte en las áreas empresarial, turística, escolar y eventos especiales, que satisface las necesidades de movilización de nuestros usuarios, generando bienestar y confort, contando con un moderno parque automotor y un equipo humano competente, fundado en el respeto, la cultura de cambio y el mejoramiento continuo.

Visión

La declaración de una visión es una representación de lo que se cree que el futuro debe ser para la entidad a los ojos de los clientes, trabajadores, proveedores, etc. La visión debe ser breve, fácil de captar y recordar, inspiradora, planteando retos para su logro, creíble y consistente con los valores estratégicos y la misión, clara respecto a lo que debe llegar a ser la entidad.

Según Serna (1998), afirma que:

La visión señala el camino que permite a la alta gerencia establecer el rumbo para lograr el desarrollo esperado de la organización. Esta debe responder a los siguientes interrogantes: ¿Qué tratamos de conseguir?, ¿Cuáles son nuestros valores?, ¿Cómo produciremos resultados?, ¿Cómo nos enfrentaremos al cambio? y ¿Cómo conseguiremos ser competitivos? (p.272-273)

De igual forma debe estar ser formulada por los líderes de la organización, Integradora, amplia y detallada, positiva y alentadora, realista y posible, consistente y difundida Interna y Externamente.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

Visión anterior

Para el 2015 nos proyectamos a ser la empresa líder en Antioquia en el transporte especial de pasajeros, orientados hacia el mercado empresarial, turístico y escolar, cumpliendo con nuestra política de calidad; ofreciendo soluciones directas con servicios integrales, manteniendo una alta calidad en los recursos y orientados a ser la compañía preferida por los usuarios.

La visión presentada de la empresa Transcares se detecta que es temporal. La visión debe ser atemporal, es decir, mostrarse como una entidad grande y líder en el mercado, siendo así la visión positiva y alentadora. Además se demuestra la falta de integridad por lo que debe manifestar el cumplimiento del compromiso que se expresa en la misma.

Visión propuesta

Somos la mejor opción en Antioquia para el transporte especial de pasajeros en el sector empresarial, turístico, escolar y eventos especiales, cumpliendo con nuestra política de calidad; ofreciendo soluciones directas con servicios integrales, manteniendo una alta calidad en los recursos.

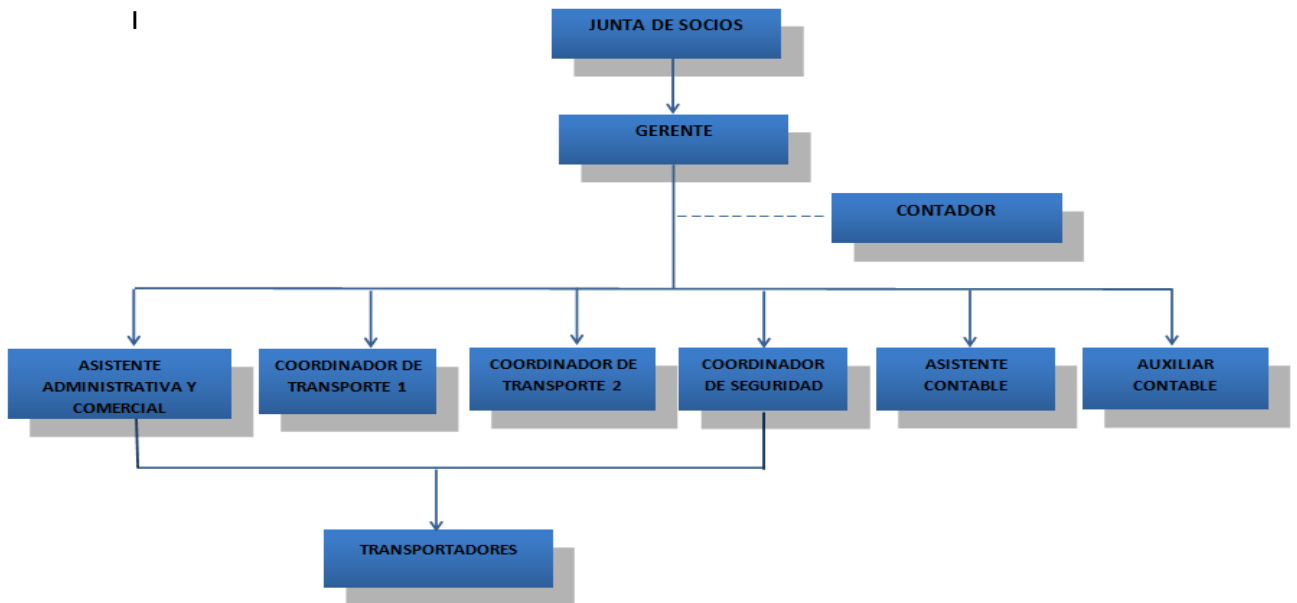
DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

Organigrama

Figura 1. Organigrama anterior



Figura 2. Organigrama actual



DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRASCARES S.A.

Políticas y objetivos de calidad

La norma ISO 9001 respecto a las Políticas de Calidad establece lo siguiente:

La alta dirección debe asegurar que la Política de la Calidad:

1. Sea adecuada al propósito de la organización.
2. Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad
3. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
4. Se comunica y entiende dentro de la organización
5. Se revisa para conseguir que se mantenga adecuada continuamente.
6. Una buena Presentación de la empresa dejando constancia de la implicación de la dirección en la consecución de los objetivos de calidad.
7. Exposición de como la organización entiende la calidad, y exposición de los objetivos generales de calidad que se pretenden alcanzar.
8. Líneas de actuación que la organización ha puesto en marcha para conseguir la calidad.
9. Mención expresa de la difusión de la Política y aceptación clara por la organización y por terceros.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

Política de calidad actual

La política de calidad de Transcares se manifiesta mediante nuestro compromiso con el cliente interno y externo, con el fin de satisfacer sus requerimientos y expectativas, generando en ellos comodidad, puntualidad y seguridad, prestándoles el servicio en vehículos en las mejores condiciones técnicas, mecánicas y confortables; viviendo una cultura empresarial con personal competente y amabilidad en el servicio; buscando el mejoramiento continuo en los procesos, y un compromiso por cumplir con los requisitos legales.

Política de calidad propuesta

La política de calidad de Transcares se manifiesta mediante nuestro compromiso con el cliente interno y externo, integrando y concientizando nuestro personal de trabajo, con el fin de satisfacer los requerimientos y expectativas, generando en ellos comodidad, puntualidad y seguridad, prestándoles el servicio en vehículos en las mejores condiciones técnicas, mecánicas y confortables; viviendo una cultura empresarial con personal competente y amabilidad en el servicio; buscando el mejoramiento continuo en los procesos, y un compromiso por cumplir con los requisitos legales.

Un objetivo de calidad es un blanco hacia el que se apunta: un logro hacia el cual se dirigen los esfuerzos.

Según la norma ISO 9004, en los objetivos de calidad se establece:

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRASCARES S.A.

1. Necesidades actuales y futuras de la organización y de los mercados en los que actúa.
2. Los hallazgos pertinentes de las revisiones por la dirección.
3. El desempeño actual de los productos y procesos.
4. Los niveles de satisfacción de las partes interesadas.
5. Los resultados de las autoevaluaciones.
6. Estudios comparativos, análisis de los competidores, oportunidades de mejora.
7. Recursos necesarios para cumplir objetivos.

Objetivos de calidad anterior

1. Satisfacer los requerimientos y expectativas del cliente, brindando comodidad y puntualidad en el servicio
2. Proporcionar seguridad en el transporte de pasajeros.
3. Mantener vehículos en las mejores condiciones técnicas, mecánicas y confortables.
4. Proporcionar personal competente y amabilidad en el servicio.
5. Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
6. Determinar la satisfacción del cliente interno.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRASCARES S.A.

Objetivos de calidad Propuesta

1. Satisfacer los requerimientos y expectativas del cliente, brindando comodidad y puntualidad en el servicio
2. Ofrecer seguridad en el transporte de pasajeros.
3. Mantener vehículos en las mejores condiciones técnicas, mecánicas y confortables.
4. Proporcionar personal competente y amabilidad en el servicio.
5. Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
6. Cumplir con las normas legales exigidos por la secretaria de tránsito.

Principios y valores

Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la misión, visión, estrategia y los objetivos estratégicos. Estos principios se ven manifestados y se hacen realidad en la cultura organizacional, en la forma de ser y pensar.

Martínez, H (2005), menciona que:

Los valores, los principios y los hábitos morales están íntimamente relacionados. Los valores dan el calor, los principios, la luz, los hábitos morales, la fuerza. Un principio que no expresa valor carece de atracción (p.28).

Cevera (2001), afirma que los principios y valores:

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRASCARES S.A.

Se caracterizan por la definición de cuatro aspectos básicos como:

Propósito: permanente y duradero y que ofrezca un sentido a la existencia de la organización, debe dirigir los impulsos continuos actuales y futuros, para ello es necesario indicar una misión.

Misión: tiene como objetivo definir de una forma concreta el propósito de la organización de forma que sea realizable y al mismo tiempo incluya los deseos de las personas que participan en el proyecto.

Valores: conjugan y convergen en una única identidad y dirección para un desarrollo equilibrado y en consonancia con la estrategia de la dirección proporcionando cohesión y coordinación interna.

Estrategias: son la expresión de la organización que traduce a acciones concretas y realizables, en tiempos establecidos, los valores y objetivos que deberá ser gestionado por la dirección (p.17).

Principios y valores propuestos

1. Respeto: Somos respetuosos en el trato hacia todas las personas, tanto a nuestros clientes y empleados y valoramos sus diferencias.
2. Cultura de cambio: Adquisición de nuevos conocimientos para la adaptación del entorno dinámico.
3. Mejoramiento personal: Cada integrante de Trascare está comprometido a cumplir y superar las metas, optimizando los recursos y generando valor agregado

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

4. Servicio: Somos amables con prontitud, siendo eficaces para la prestación de nuestro servicio

Fichas profisiograficas

El entorno actual se caracteriza por ser un mercado de trabajo competitivo muy dinámico, cambio constante, la tendencia a estructuración de organizaciones planas, la desaparición progresiva de trabajos pocos calificados por la necesidad de personal competente y conocimientos calificados, el dominio de idioma, la formación en gestión, el trabajo en equipo, el dominio de técnicas de trabajo complejas y una alta necesidad de conocimientos en el área tecnológica, la autonomía y la participación en el desarrollo de los diferentes procesos de trabajo y en la toma de decisiones, lo que implica la capacidad de asumir responsabilidades y riesgos, la necesidad de creatividad, el dominio de la computación y la variedad de habilidades . El desarrollo de la informática y la globalización que se promueve en el mundo contemporáneo, transforma cada día más los procesos de trabajo.

Con este proceso se pretende realizar diferentes pasos como el análisis, descripción, valoración y diseño de puesto, el cual brindan información clave con el fin de reclutar personal apto para cada cargo de la organización. Contar con este análisis de puesto para satisfacer los requerimientos del personal, con base en los requisitos del cargo, y el perfil de las características de los candidatos con que se cuente, tendiendo a seleccionar a personas competentes y calificadas para cumplir con los objetivos del puesto correspondiente. Los requisitos deberán proporcionarse con base en los análisis y descripción del cargo, de los cuales se elaborara una ficha profisiografica y el perfil aplicando las técnicas de selección.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

Zayas P y de Peralta R (2011), mencionan que:

Con vista al proceso de análisis, descripción y especificaciones de cargo, es necesario realizar un análisis que logre valorar el acercamiento o el grado de correspondencia del trabajo, su naturaleza, estructura y funcionamiento con las características de los candidatos (p.72).

Para ello existe una técnica y procedimiento el cual está tomando gran importancia en las organizaciones y es la llamada ficha profisiografica o fichas de especificaciones.

La ficha profisiografica es la representación gráfica de un conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas para un cargo o puesto de trabajo, asumiendo responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.

Chiavenato, I. (1993), define la ficha profisiografica como:

Un resumen del análisis profisiografico. En sentido amplio. El análisis profisiografico es un sinónimo del análisis de trabajo o análisis ocupacional. En un sentido más restringido, es la investigación de elementos, componentes de un trabajo y su interacción, con el objetivo de determinar las condiciones necesarias para un desempeño adecuado (p.92).

Los perfiles profesionales evolucionan y cambian de acuerdo a la demanda ocupacional y el mercado de trabajo, por ende son dinámicos. Por lo tanto las fichas deben ser revisadas y actualizadas según la demanda social, es decir las necesidades tanto internas como externas de la

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

organización. A partir del análisis y la descripción de los cargos, se determinan las especificaciones o fichas profisiograficas, se elabora el perfil de las competencias del cargo y se definen los métodos, técnicas e instrumentos a emplear.

Zayas P y de Peralta R (2011), expresan:

En la actualidad existe una fuerte tendencia al enfoque del estudio del trabajo a partir de las denominadas competencias laborales. Su esencia es la integración de los objetivos, los resultados esperados, las características de la actividad y valores organizacionales en relación con los requisitos cognitivos, afectivos, físicos y sociales necesarios para desempeñar con éxito determinadas funciones (p.73).

El análisis, evaluación y diagnóstico de las fichas profisiograficas o especificaciones de los cargos de la empresa según el perfil profesional del personal, es uno de los procesos más importantes dentro del mapa de procesos para la gestión, generación e implementación de estrategias que ayuden al mejoramiento en relación al cumplimiento y logro de los objetivos. Proporcionando como resultado avances y crecimientos positivos de la organización con un talento humano altamente competente y calificado.

En la empresa Transcares se realizó análisis, evaluación y diagnostico en lo referente de las fichas profisiograficas, para detectar e identificar falencias e incoherencias tanto del perfil profesional del personal con respecto al cargo que desempeñan y el cumplimiento de los objetivos, siendo la base esencial para la implementación, ejecución y cumplimiento eficiente y eficaz de la planeación estratégica que es el resultado final.

Para esto se realizó un paralelo con base en tres procedimientos:

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

1. Revisar las fichas profisiograficas en contenido, condiciones, la definición de capacidades y competencias efectuadas y creadas por la empresa.
2. Investigar el contenido, condición, capacidad, competencia y las características del perfil profesional que debe tener dicha persona de acuerdo a las ficha profisiografica según el cargo
3. Realizar entrevista con cada integrante de la empresa Transcares, con el fin de conocer las actividades y funciones que de verdad hacen y ejecutan en su día a día, además descubrir si hay armonía entre la ficha profisiografica creadas por la empresa y lo que cada integrante realiza.

De acuerdo al análisis y diagnóstico anterior expresado, se encontró que en todos los cargos la persona encargada realiza tareas y actividad que no le corresponden y en algunos casos, el cargo que desempeña es incoherente a su perfil profesional dificultando el logro de los objetivos de cada cargo. Se muestra a continuación el contenido de las fichas profisiograficas formuladas por la empresa en comparación con el contenido y características de las fichas profisiograficas que debe tener cada cargo para el logro y cumplimiento de los objetivos.

Dessler (2001), dice que:

Las fichas profisiograficas deben contener los siguientes elementos:

1. Identificación del puesto: es importante identificar el nombre del trabajo y el departamento a que pertenece.
2. Funciones: definición global de las funciones inherentes del puesto, no descuidando ninguna por sencilla que parezca.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRASCARES S.A.

3. Características de las funciones: se refiere a la tipología de las funciones que se desempeñarán en el puesto; se clasifican en sociales y económicas.
4. Equipo de trabajo: definir el que se ocupa para desempeñar el puesto, describiendo su complejidad y requerimiento exigido.
5. Requisitos generales: incluye los requisitos académicos, técnicos y comerciales que el puesto demande.
6. Relaciones interpersonales: las que exige el puesto, el medio y las personas con que debe relacionarse y la capacidad para hacerlo.
7. Supervisión: qué tipo de supervisión, si es recibida o ejercida y en qué grado.
8. Estilo de Liderazgo: es de escogimiento múltiple y ofrece alternativas.
9. Batería de Pruebas: conforme con la prueba aplicada, puede utilizarse como instrumento para determinar el grado de inteligencia, habilidad, valores gerenciales, estilos de dirección y otros.
10. Contraindicaciones: son las llamadas de atención sobre un candidato ante la sospecha de que él no es el adecuado. Por ejemplo, que haya problemas de alcoholismo, incapacidad para delegar, inapropiada presentación personal, etc.
(p.107).

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

Fichas profisiograficas anteriores

Tabla 3.

Ficha profisiografica gerente

Nombre del cargo:	GERENTE
Le reporta a:	Junta de Socios
Tiene Autoridad sobre:	Asistente administrativo y comercial Coordinador de Transporte Asistente Contable Contador Consultora de Calidad Transportadores
Objetivo del cargo:	Lograr el desarrollo, mantenimiento y competitividad de la empresa mediante labores de planeación, organización, dirección y control de todas las actividades que se desarrollan en las diferentes áreas y agencias de las empresas, procurando por medio de la gestión participativa la productividad necesaria para el cumplimiento y logro de los objetivos organizacionales haciendo de TRANSCARES S.A.S. una empresa líder en el servicio.
REQUISITOS DEL CARGO	

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

Educación	Profesional en Administración de Empresas o áreas afines
Formación	<p>Sistemas de cómputo.</p> <p>Servicio al Cliente.</p> <p>Mercadeo.</p> <p>Norma ISO 9001:2008 Numeral 5. Responsabilidad de la Dirección.</p>
Habilidades	<p>Técnicas:</p> <p>Planeación Estratégica</p> <p>Capacidad analítica</p> <p>Facilidad para el uso de técnicas y herramientas.</p> <p>Capacidad de Negociación.</p> <p>Humanas:</p> <p>Responsable</p> <p>Honesta</p> <p>Respetuosa</p> <p>Líder</p> <p>Atento</p> <p>Perspícaz</p> <p>Imparcial</p> <p>Capacidad de comprensión.</p> <p>Conceptuales:</p> <p>Capacidad de Investigación</p>

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

	<p>Conocimiento en normatividad aplicable</p> <p>Formulación de ideas</p> <p>Capacidad para desarrollar nuevos concepto</p>
Experiencia	5 Años en cargos administrativos de empresas de transporte
Edad mínima para el cargo:	30 Años
FUNCIONES DEL CARGO	
Visitas a clientes.	
Autorizar pagos, extractos de contratos.	
Coordinar los servicios de Transporte prestado a clientes fijos.	
Aceptación y retiro de afiliados.	
Firma y revisión de contratos.	
Elaboración y firma de certificados de ingresos.	
Liderar el proceso de planeación estratégica de TRANSCARES S.A.S, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.	
Negociación de tarifas de servicio.	
Representar a TRANSCARES S.A.S. ante los entes privados o gubernamentales	
Administrar a TRANSCARES S.A.S.	

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

Fijar las políticas operativas, administrativas y de calidad
Atención y respuesta a requerimientos del Ministerio de Transporte, Supertransporte y demás entes públicos.
Elaboración y control del presupuesto de ingresos y gastos.
Solicitud de informes al personal.
Volver operativos a los objetivos, metas y estrategias desarrollando planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
Seleccionar, contratar y evaluar permanentemente el personal competente para el funcionamiento de la empresa.
Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
Autorizar el pago de la nómina de los empleados de TRANSCARES S.A.S.
Evaluar el desempeño y la satisfacción de los afiliados
Hacer seguimiento y evaluar el desempeño de los proveedores de transporte que le sean asignados
RESPONSABILIDADES
Realizar la gestión comercial dentro de la empresa para incrementar el porcentaje de contratación.
Controlar los ingresos y egresos

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

Reunirse con los contadores periódicamente a recibir informes pertinentes	
Asignar los recursos humanos y financiero, en los ítems que se requiera	
Delegar Funciones a todo el personal.	
Velar por el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos por la empresa.	
Gestionar eficazmente el proceso de Gestión de Afiliados	
Velar por el manejo adecuado del SGC.	
Revisó: Gerente General	Aprobó: Representante de la Alta dirección

Tabla 4.

Ficha profisiografica contador

Nombre del cargo:	CONTADOR
Le reportan:	Gerente
Tiene Autoridad sobre:	No tiene autoridad sobre ninguna persona de la compañía
Objetivo del cargo:	Participar en las actividades profesionales contables, financieras, presupuestales y de control, según el área asignada y de acuerdo a las políticas establecidas y lineamientos estratégicos, dando cumplimiento a los objetivos del Servicio.

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.**

REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Debe poseer título de Contador Público.
Formación	<p>Conocimientos en:</p> <p style="padding-left: 40px;">Políticas Públicas</p> <p style="padding-left: 40px;">Conocimientos sobre leyes tributarias</p> <p style="padding-left: 40px;">Conocimiento sobre uso de paquetes computacionales.</p>
Habilidades	<p>Planificador, metódico, ordenado.</p> <p>Alta capacidad de análisis y de síntesis</p> <p>Excelentes relaciones interpersonales</p> <p>Eficiente administración del tiempo.</p>
Experiencia	Un mínimo de cinco años de experiencia en puesto similar.
FUNCIONES DEL CARGO	
Ejercer su profesión colaborando con la Dirección en el cumplimiento de sus obligaciones en materia presupuestal, financiera y contable.	
Realizar informes de gestión del área de su desempeño, analizando, sistematizando y presentando la información en diferentes formatos (estadísticas, planillas, cuadros, formularios, otros).	

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

Elaborar informes sobre la situación presupuestal, financiera y contable de la Empresa.	
Realizar otras tareas relacionadas con el cargo a solicitud del Gerente.	
RESPONSABILIDADES	
Efectuar los cierres mensuales y anuales de acuerdo a plazos establecidos.	
Efectuar y validar las partidas de ajustes contables requeridos para efectuar el cierre anual.	
Mantener un adecuado sistema de control interno contable.	
Cumplir con otras actividades adicionales asignadas por la Gerencia, relacionadas con el Ciclo Presupuestario.	
Revisó: Gerente General	Aprobó: Representante de la Alta dirección

Tabla 5.

Ficha fisiografica asistente administrativa y comercial

Nombre del cargo:	ASISTENTE ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL
Le reportan:	Gerente
Autoridad:	No tiene Autoridad sobre ningún cargo en la compañía
Objetivo del cargo:	Ejecutar, coordinar, supervisar y controlar los procesos de Gestión Humana, Gestión de Calidad y Gestión Comercial

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Técnico o Profesional en Administración de empresas o Carreras afines o su equivalencia a 4 años de experiencia en el cargo.
Formación	Servicio al cliente Administración Sistemas de Computo
Habilidades	Técnicas: Capacidad analítica Facilidad para el uso de técnicas y herramientas. Capacidad de Negociación. Liderazgo Comunicación asertiva Proactividad Capacidad de Adaptación al cambio Humanas: Responsable

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

	<p>Honesta</p> <p>Respetuosa</p> <p>Atento</p> <p>Perspicas</p> <p>Capacidad de comprensión.</p> <p>Conceptuales:</p> <p>Capacidad de Investigación</p> <p>Conocimiento en normatividad aplicable</p> <p>Formulación de ideas</p> <p>Capacidad para desarrollar nuevos conceptos</p>
Experiencia	Mínima de 1 año en áreas afines
FUNCIONES DEL CARGO	
Mantener el Sistema de Gestión de Calidad.	
Actualizar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad cuando se identifica la necesidad.	
Aprobar los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad	
Coordinar los servicios de Transporte prestado a clientes fijos, que el Gerente designe	

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

Atención de quejas y reclamos.
Brindar atención al cliente cuando éste lo solicite
Recibir y ordenar las solicitudes de transporte de los clientes
Recopilar toda la documentación necesaria exigida para la contratación de empleados
Elaborar el cronograma de capacitación para todo el personal de la Empresa y vigilar por su cumplimiento
Velar por que se realice la respectiva evaluación del desempeño a todo el personal
Entrega de los extracto de contrato al personal de Transporte.
Recibir las llamadas telefónicas y realizar aquellas requeridas por TRANSCARES S.A.S.
Registrar en la planilla de control de clientes nuevos las llamadas efectuadas y recibidas por los clientes y los diferentes tipos de cotización realizadas.
Recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia de la Empresa.
Actualizar la página web de la empresa www.transcares.com y la cuenta en facebook y twitter.
RESPONSABILIDADES
Supervisar que el personal de la compañía mantengan buenos hábitos de salud ocupacional
Gestionar eficazmente los procesos de Gestión de Calidad y Gestión Humana

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

Mantener actualizado los documentos de Salud Ocupacional que comprende el Marco Legal con apoyo de la Administradora de Riesgos Profesionales.	
Revisó: Gerente General	Aprobó: Representante de la Alta dirección

Tabla 6.

Ficha profisiografica coordinador de transporte 1

Nombre del cargo:	COORDINADOR DE TRANSPORTE 1
Le reportan:	Gerente
Autoridad:	Transportadores y acompañantes (Cuando aplique)
Objetivo del cargo:	Coordinar las actividades del transporte escolar, turístico y empresarial (Según aplique), con la calidad de la prestación del servicio exigido, garantizando la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.
REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Bachiller, Técnico en Turismo o cargos afines o su equivalencia a 5 años de experiencia en el cargo
Formación	Curso de manejo de conducción de vehículos 4x4, Conocer las

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

	normas y señales de tránsito.
Habilidades	<p>Técnicas:</p> <p>Proactividad</p> <p>Trabajo en equipo y cooperación</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Honestidad</p> <p>Adaptación al cambio</p> <p>Liderazgo</p> <p>Visión general de los objetivos y estrategias organizacionales</p> <p>Orientación a los resultados</p> <p>Humanas:</p> <p>Responsable</p> <p>Honesta</p> <p>Respetuosa</p> <p>Atento</p> <p>Perspícaz</p>

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

	<p>Capacidad de comprensión.</p> <p>Conceptuales:</p> <p>Capacidad de Investigación</p> <p>Conocimiento en normatividad aplicable</p> <p>Formulación de ideas</p> <p>Capacidad para desarrollar nuevos conceptos</p>
Experiencia	Mínimo 5 años en cargos afines
FUNCIONES DEL CARGO	
Verificar y controlar las actividades del proceso de prestación del servicio de Transporte.	
Ser Responsable del seguimiento y mejoramiento continuo del proceso de Transporte.	
Asignación de vehículos al servicio de Transporte.	
Revisión e inspección visual de vehículos.	
Realizar inducción a los conductores nuevos que sean programados para los servicios	
Apoyar en la evaluación de satisfacción de los usuarios.	
Atender al usuario en sus interrogantes, observaciones o quejas acerca del servicio.	
Verificar que los vehículos estén a la hora y en el lugar acomodado con el usuario.	

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.**

Coordinar los imprevistos relacionados con los vehículos y su efectiva solución (daños de los vehículos)	
Realizar los respectivos trámites de vehículos ante la secretaria de tránsito y ministerio de transporte	
Hacer seguimiento a los proveedores de transporte	
RESPONSABILIDADES	
Asignar rutas, horarios, vehículos y conductores a las diferentes rutas a cubrir día a día.	
Diseñar el plan logístico de los servicios	
Conseguir los vehículos con terceros, cuando así lo amerite el servicio a prestar	
Resolver las contingencias que se presentan con el vehículo, el conductor y/o el usuario.	
Velar por la excelente presentación personal de los conductores.	
Gestionar eficazmente el proceso de transporte en las actividades descritas en los procedimientos que son bajo su liderazgo	
Servicio al cliente y atención por parte de los conductores	
Revisó: Gerente General	Aprobó: Representante de la Alta dirección

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

Tabla 7.

Ficha fisiografica coordinador de transporte 2

Nombre del cargo:	COORDINADOR DE TRANSPORTE 2
Le reportan:	Gerente
Autoridad:	Transportadores y acompañantes (Cuando aplique)
Objetivo del cargo:	Coordinar las actividades del transporte escolar, turístico y empresarial (Según aplique), con la calidad de la prestación del servicio exigido, garantizando la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.
REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Bachiller, Técnico en Turismo o cargos afines o su equivalencia a 5 años de experiencia en el cargo.
Formación	Conocimiento en sistemas, operación de vehículos, normas de tránsito y transporte.
Habilidades	Técnicas: Proactividad

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

	<p>Trabajo en equipo y cooperación</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Honestidad</p> <p>Adaptación al cambio</p> <p>Liderazgo</p> <p>Visión general de los objetivos y estrategias organizacionales</p> <p>Orientación a los resultados</p> <p>Humanas:</p> <p>Responsable</p> <p>Honesta</p> <p>Respetuosa</p> <p>Atento</p> <p>Perspícaz</p> <p>Capacidad de comprensión.</p> <p>Conceptuales:</p> <p>Capacidad de Investigación</p>
--	---

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

	<p>Conocimiento en normatividad aplicable</p> <p>Formulación de ideas</p> <p>Capacidad para desarrollar nuevos conceptos</p>
Experiencia	Mínimo 5 años en cargos afines
FUNCIONES DEL CARGO	
Verificar y controlar las actividades del proceso de prestación del servicio de Transporte.	
Ser Responsable del seguimiento y mejoramiento continuo del proceso de Transporte.	
Asignación de vehículos al servicio de Transporte.	
Velar por la recolección oportuna y clara de los reportes de servicios de transporte.	
Programar los días de descanso de los conductores.	
Apoyar en la evaluación de satisfacción de los usuarios.	
Atender al usuario en sus interrogantes, observaciones o quejas acerca del servicio.	
Verificar que los vehículos estén a la hora y en el lugar acomodado con el usuario.	
Coordinar los imprevistos relacionados con los vehículos y su efectiva solución (daños de los vehículos)	
Realizar la evaluación del desempeño de los proveedores de transporte, conductores y	

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

acompañantes que le sean asignados.	
RESPONSABILIDADES	
Asignar rutas, horarios, vehículos y conductores a las diferentes rutas a cubrir día a día.	
Diseñar el plan logístico de los servicios	
Conseguir los vehículos con terceros, cuando así lo amerite el servicio a prestar	
Resolver las contingencias que se presentan con el vehículo, el conductor y/o el usuario.	
Velar por la excelente presentación personal de los conductores.	
Gestionar eficazmente el proceso de transporte en las actividades descritas en los procedimientos que son bajo su liderazgo	
Servicio al cliente y atención por parte de los conductores	
Revisó: Gerente General	Aprobó: Representante de la Alta dirección

Tabla 8.

Ficha fisiografica asistente contable

Nombre del cargo:	ASISTENTE CONTABLE
Le reportan:	Gerente

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

Tiene Autoridad sobre:	No tiene Autoridad sobre ningún cargo en la compañía
Objetivo del cargo:	Efectuar los pagos generados por las obligaciones financieras de la empresa y Apoyar en actividades de cartera y consecución de registros contables, además de <i>controlar el proceso de Mantenimiento</i> .
REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Bachiller, Técnico en Administración y contaduría o cargos afines o su equivalente a 5 años de experiencia.
Formación	Servicio al cliente Sistemas de Computo Contabilidad
Habilidades	Técnicas: Capacidad analítica Facilidad para el uso de técnicas y herramientas. Capacidad de Negociación. Humanas: Responsable Honesto

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

	<p>Respetuosa</p> <p>Atento</p> <p>Perspícaz</p> <p>Capacidad de comprensión.</p> <p>Conceptuales:</p> <p>Capacidad de Investigación</p> <p>Conocimiento en normatividad aplicable</p> <p>Formulación de ideas</p> <p>Capacidad para desarrollar nuevos concepto</p>
Experiencia	Mínimo 6 meses en el cargo
FUNCIONES DEL CARGO	
Efectuar pagos de nómina.	
Realizar la facturación de las compras	
Velar porque los equipos y vehículos se encuentren en condiciones adecuadas para su correcto uso.	
Elaborar el cronograma de mantenimiento de equipos y vehículo y gestionar para su cumplimiento a tiempo.	
Mantener actualizada las hojas de vida de los equipos y listas de chequeo de los vehículos.	
RESPONSABILIDADES	
Gestionar eficazmente el proceso de Mantenimiento.	

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.**

Responsable de coordinar mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos y vehículos	
Revisó: Gerente General	Aprobó: Representante de la Alta dirección

Tabla 9.

Ficha fisiografica auxiliar contable

Nombre del cargo:	AUXILIAR CONTABLE
Le reportan:	Gerente
Autoridad:	No tiene Autoridad sobre ningún cargo en la compañía
Objetivo del cargo:	Efectuar los pagos generados por las obligaciones financieras de la empresa y Apoyar en actividades de cartera y consecución de registros contables.
REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Bachiller, Técnico en Administración y contaduría o cargos afines o su equivalente a 5 años de experiencia.
Formación	Servicio al cliente Sistemas de Computo Contabilidad
Habilidades	Técnicas: Planeación y organización Facilidad para el uso de técnicas y herramientas. Capacidad de Negociación.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

	<p>Proactividad</p> <p>Capacidad de Adaptación al cambio</p> <p>Humanas:</p> <p>Responsable</p> <p>Honesta</p> <p>Respetuosa</p> <p>Atento</p> <p>Perspícaz</p> <p>Capacidad de comprensión.</p> <p>Conceptuales:</p> <p>Capacidad de Investigación</p> <p>Conocimiento en normatividad aplicable</p> <p>Capacidad para desarrollar nuevos conceptos</p>
Experiencia	Mínima de 1 año en áreas afines.
FUNCIONES DEL CARGO	
Realizar pagos de Seguridad Social y Parafiscales y desvinculaciones	
Coordinar los servicios de Transporte prestado a clientes fijos, que el Gerente designe	
Entrega de facturas.	
Realizar Gestión de Cartera.	
Realizar la renovación de tarjetas de operación ante el Ministerio de transporte	
Realizar cotizaciones de Productos y Servicios	
Realizar la evaluación de los proveedores de productos y servicios	

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

Retroalimentar a los proveedores de productos y servicios el resultado de su desempeño	
Realizar registro y selección de proveedores de productos y servicios	
Velar por el correcto registro de las compras y seguimiento de proveedores de productos y servicios	
Realizar el adecuado manejo de la caja menor	
RESPONSABILIDADES	
Gestionar eficazmente el Proceso de Compras	
Revisó: Gerente General	Aprobó: Representante de la Alta dirección

Tabla 10.

Ficha fisiografica transportador

Nombre del cargo:	TRANSPORTADOR
Le reportan:	Coordinador de Transporte Empresarial y Turístico o Coordinador de Transporte Escolar según aplique
Autoridad:	No tiene Autoridad sobre ningún cargo en la compañía
Objetivo del cargo:	Conducir los vehículos que componen el parque automotriz de TRANSCARES S.A.S y asegurar la integridad de las personas que trasladan y la custodia de los bienes que transportan.
REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Bachiller o experiencia como mínimo de 5 años en el cargo.
Formación	Curso de manejo de conducción de vehículos 4x4, Conocer las normas y señales de tránsito.

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

Habilidades	Responsabilidad Amabilidad Disposición de servicio Trabajo bajo presión Destreza y reacción ante situaciones riesgosas Sentido de pertenencia Administración de tiempos y cumplimiento de horarios Respeto
Experiencia	Mínimo 2 años de experiencia como conductor
FUNCIONES DEL CARGO	
Verificar el estado general del vehículo, antes de empezar la jornada.	
Los usuarios de TRANSCARES S.A.S. deben ser objeto de los siguientes valores, por parte de los conductores: puntualidad, cumplimiento, disposición, atención, amabilidad, servicio, eficiencia, diligencia, responsabilidad, respeto y seguridad.	
Hacer aseo al vehículo	
Hacer mantenimiento preventivo y correctivo al vehículo	
Cumplir cabalmente las normas regidas por Tránsito y Transporte	
Recoger a los clientes y usuarios puntualmente	
RESPONSABILIDADES	
Acatar y cumplir cabalmente con las normas de tránsito.	
Conservar permanentemente los documentos, accesorios y herramientas que está obligado a mantener en el vehículo.	
Mantener comunicación permanente con la empresa.	

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.**

Comunicar inmediatamente cualquier desperfecto del vehículo a la empresa.	
Conducir prudentemente el vehículo	
Dejar el vehículo con las maletas y puertas cerradas.	
Ajuste la silla y timón de maniobra, de modo que se sienta cómodo y mantenga una buena postura, espalda recta y bien apoyada al espaldar.	
Utilizar el cinturón de seguridad	
Presentar fotocopias de todos los requisitos exigidos por las normas del transporte municipal por la prestación de este servicio, en el momento de la firma del contrato de transporte.	
Presentar informe diario de novedades, si los hay, de los estudiantes o usuarios según aplique	
Comunicar al coordinador de transporte todo el incumplimiento por parte de los estudiantes de las normas del transporte, cuando aplique	
Mantener buena presentación personal	
El vehículo es responsabilidad exclusiva del conductor, evitar delegar su función a otras personas.	
Revisó: Gerente General	Aprobó: Representante de la Alta dirección

Tabla 11.

Ficha profisiografica auditor interno de calidad

Nombre del cargo:	AUDITOR INTERNO DE CALIDAD
Le reportan:	Gerente General
Autoridad:	No tiene Autoridad sobre ningún cargo en la compañía
Objetivo del cargo:	Programar y desarrollar las auditorías internas de calidad.
REQUISITOS DEL CARGO	

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

Educación	Mínimamente tecnólogo en cualquier área de la administración
Formación	<ul style="list-style-type: none"> - Formación en auditorías internas de calidad - Conocimiento y entendimiento de las normas con respecto a las cuales se pueden efectuar las auditorías del sistema de gestión. (ISO 9000) - Técnicas de examen, indagación, evaluación y presentación de informes. - Destrezas adicionales requeridas para administrar una auditoría, tales como planificación, organización, comunicación y dirección. - Entrenamiento práctico en auditorías, el cual puede hacerse dentro de un curso de capacitación o asistiendo como acompañante en procesos de auditoría en la empresa.
Habilidades	<p>Habilidad de comunicación verbal y escrita</p> <p>Objetividad en el análisis de situaciones</p> <p>Imparcialidad</p> <p>Buenas relaciones interpersonales</p> <p>Capacidad de análisis</p> <p>Dedicación</p> <p>Capacidad de reacción frente a situaciones conflictivas</p> <p>Criterio para juzgar</p> <p>Honestidad</p> <p>Sentido de responsabilidad</p> <p>Disciplinado</p> <p>Puntual</p>
Experiencia	Mínimo un ciclo de auditorías internas de calidad.
FUNCIONES DEL CARGO	

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

Entregar la notificación de auditoría con anticipación
Estudiar la información necesaria para la realización de la auditoría.
Realizar las listas de verificación durante la auditoría con información veraz.
Pasar en el tiempo estipulado el informe de auditoría a los auditados.
Levantar los hallazgos de auditoría solo en el momento que se considere conveniente.
Soportar la entrega del informe si es necesario en la organización.
Entregar la notificación de auditoría con anticipación
Estudiar la información necesaria para la realización de la auditoría.
Realizar las listas de verificación durante la auditoría con información veraz.
RESPONSABILIDADES
Ayudar al Auditor Administrador / Representante de la Gerencia en la selección de otros miembros para el equipo de auditoría.
La preparación del plan de auditoría.
La representación del equipo de auditoría frente a la gerencia del auditado.
Presentar el informe (resultados) de auditoría.
Cumplir los requisitos de auditoría aplicables.

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

Comunicar y aclarar los requisitos de auditoría.	
Planificar y llevar a cabo las responsabilidades asignadas, en forma efectiva y eficiente.	
Documentar las observaciones.	
Informar los resultados de la auditoría.	
Verificar la efectividad de las acciones correctivas tomadas como resultado de la auditoría (si así lo solicita el cliente).	
Conservar y salvaguardar los documentos relativos a la auditoría, garantizando su confidencialidad y discreción.	
Revisó: Gerente General	Aprobó: Representante de la Alta dirección

Tabla 12.

Ficha profisiografica coordinador de seguridad

Nombre del cargo:	COORDINADOR DE SEGURIDAD
Le reportan:	Gerente
Autoridad:	No tiene Autoridad sobre ningún cargo en la compañía
Objetivo del cargo:	Coordinar, supervisar y ejecutar todo lo relacionado en Seguridad y Salud ocupacional en TRANSCARES

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Técnico o Tecnólogo en Salud Ocupacional o Carreras afines o su equivalencia de 4 años de experiencia en el cargo.
Formación	<p>PSO</p> <p>Matriz de Riesgos</p> <p>Investigación de accidentes e incidentes de Trabajo</p> <p>Capacitaciones</p>
Habilidades	<p>Técnicas:</p> <p>Capacidad analítica</p> <p>Facilidad para el uso de técnicas y herramientas.</p> <p>Capacidad de Negociación.</p> <p>Liderazgo</p> <p>Comunicación asertiva</p> <p>Proactividad</p> <p>Capacidad de Adaptación al cambio</p> <p>Humanas:</p>

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

	<p>Responsable</p> <p>Honesta</p> <p>Respetuosa</p> <p>Atento</p> <p>Perspicaz</p> <p>Capacidad de comprensión.</p> <p>Conceptuales:</p> <p>Capacidad de Investigación</p> <p>Conocimiento en normatividad aplicable</p> <p>Formulación de ideas</p> <p>Capacidad para desarrollar nuevos conceptos</p>
Experiencia	Mínima de 6 meses en áreas afines
FUNCIONES DEL CARGO	
Asesora técnicamente en cuanto a la creación e implementación de los programas de seguridad industrial e higiene ocupacional.	
Planifica, dirige y supervisa las actividades del personal a su cargo.	

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

Vela por el cumplimiento de las políticas y normas establecidas en el departamento, en materia de seguridad industrial e higiene ocupacional.
Dirige los programas de adiestramiento en materia de seguridad industrial e higiene ocupacional.
Establece conjuntamente con el superior inmediato las políticas a seguir, en materia de seguridad industrial e higiene ocupacional.
Coordina el proceso de inspección en los puestos de trabajo.
Asesora a los comités de higiene y seguridad industrial en lo concerniente a la materia.
Investiga accidentes de trabajo, determina sus causas y recomienda medidas correctivas.
Lleva y analiza estadísticas de accidentes laborales.
Elabora normas y procedimientos relacionados con la adquisición y dotación de equipos de protección personal.
Participa en reuniones con los inspectores de seguridad e higiene ocupacional.
Evalúa problemas relacionados con salud ocupacional.
Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

RESPONSABILIDADES	
Supervisar que el personal de la compañía mantengan buenos hábitos de salud ocupacional	
Gestionar y ejecutar eficazmente los planes y programas de mantenimiento y seguridad industrial.	
Mantener actualizado los documentos de Salud Ocupacional que comprende el Marco Legal.	
Revisó: Gerente General	Aprobó: Representante de la Alta dirección

Fichas profisiograficas propuestas.

Tabla 13.

Ficha profisiografica gerente

Nombre del cargo:	GERENTE
Objetivo del cargo:	Lograr el desarrollo, mantenimiento y competitividad de la empresa mediante labores de planeación, organización, dirección y control de todas las actividades que se desarrollan en las diferentes áreas y agencias de las empresas, procurando por medio de la gestión participativa la productividad necesaria para el cumplimiento y logro de los objetivos organizacionales haciendo de TRANSCARES S.A.S. una empresa líder en el servicio.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Profesional en Administración de Empresas.
Formación	<p>Sistemas de cómputo.</p> <p>Servicio al Cliente.</p> <p>Mercadeo.</p> <p>Norma ISO 9001:2008 Numeral 5. Responsabilidad de la Dirección.</p>
Habilidades	<p>Técnicas:</p> <p>Planeación Estratégica</p> <p>Capacidad analítica</p> <p>Facilidad para el uso de técnicas y herramientas.</p> <p>Capacidad de Negociación.</p> <p>Humanas:</p> <p>Responsable</p> <p>Honesta</p> <p>Respetuosa</p> <p>Líder</p>

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

	<p>Atento</p> <p>Perspicas</p> <p>Imparcial</p> <p>Capacidad de comprensión.</p> <p>Conceptuales:</p> <p>Capacidad de Investigación</p> <p>Conocimiento en normatividad aplicable</p> <p>Formulación de ideas</p> <p>Capacidad para desarrollar nuevos concepto.</p>
Experiencia	5 Años en cargos administrativos de empresas de transporte.
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO	
<p>Analizar, Planificar, Organizar, Dirigir, coordinar y controlar los procesos y tareas estratégicas y de evaluación, garantizando el éxito con pretensión de lograr lo máximo con el mínimo de recurso posible.</p>	
<p>Visitas a clientes.</p>	
<p>Autorizar pagos, extractos de contratos.</p>	

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

Firma y revisión de contratos.
Liderar el proceso de planeación estratégica de TRANSCARES S.A.S, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.
Negociación de tarifas de servicio.
Representar a TRANSCARES S.A.S. ante los entes privados o gubernamentales
Fijar las políticas operativas, administrativas y de calidad
Solicitud de informes al personal.
Seleccionar, contratar y evaluar permanentemente el personal competente para el funcionamiento de la empresa.
Autorizar el pago de la nómina de los empleados de TRANSCARES S.A.S.
Evaluar el desempeño y la satisfacción de los afiliados
Hacer seguimiento y evaluar el desempeño de los proveedores de transporte que le sean asignados
FUNCIONES ESPECIFICAS
Administrar óptimamente los recursos humanos, materiales y financieros de Transcares S.A.S
Controlar los ingresos y egresos
Reunirse con los contadores periódicamente a recibir informes pertinentes

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

Asignar los recursos humanos y financiero, en los ítems que se requiera
Delegar Funciones a todo el personal.
Velar por el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos por la empresa.
Llevar a cabo visitas periódicas a los clientes de la empresa
Velar por el manejo adecuado del SGC.
Presentar los informes periódicos y extraordinarios que le sean solicitados por la junta directiva.
Analizar, determinar y aprobar las autorizaciones de compras de niveles estratégicos y de alto rango de Transcares S.A.S
Elaboración y control del presupuesto de ingresos y gastos
Efectuar y asignar tarifas de los servicios de Transcares S.A.S
Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.
Delegar responsabilidades a subordinados a cargo.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

Tabla 14.

Ficha fisiografica asistente contable

Nombre del cargo:	ASISTENTE CONTABLE
Objetivo del cargo:	Efectuar los pagos generados por las obligaciones financieras de la empresa y Apoyar en actividades de cartera y consecución de registros contables, además de controlar el proceso de Mantenimiento.
REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Bachiller, Técnico en Administración o contaduría
Formación	Servicio al cliente Sistemas de Computo Contabilidad
Habilidades	<p>Técnicas:</p> <p>Capacidad analítica Facilidad para el uso de técnicas y herramientas.</p> <p>Capacidad de Negociación.</p> <p>Humanas:</p> <p>Responsable</p> <p>Honesta</p>

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

	<p>Respetuosa</p> <p>Atento</p> <p>Perspicaz</p> <p>Capacidad de comprensión.</p> <p>Conceptuales:</p> <p>Capacidad de Investigación</p> <p>Conocimiento en normatividad aplicable</p> <p>Formulación de ideas</p> <p>Capacidad para desarrollar nuevos concepto</p>
Experiencia	Mínimo 6 meses en el cargo
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO	
Efectuar pagos de nómina.	
Realizar la facturación de las compras	
Velar porque los equipos y vehículos se encuentren en condiciones adecuadas para su correcto uso.	

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

Elaborar el cronograma de mantenimiento de equipos y vehículo y gestionar para su cumplimiento a tiempo.
Mantener actualizada las hojas de vida de los equipos y listas de chequeo de los vehículos.
Efectuar pagos de nómina.
Realizar la facturación de las compras
Velar porque los equipos y vehículos se encuentren en condiciones adecuadas para su correcto uso.
Elaborar el cronograma de mantenimiento de equipos y vehículo y gestionar para su cumplimiento a tiempo.
Mantener actualizada las hojas de vida de los equipos y listas de chequeo de los vehículos.
Efectuar pagos de nómina.
Realizar la facturación de las compras
Velar porque los equipos y vehículos se encuentren en condiciones adecuadas para su correcto uso.
Elaborar el cronograma de mantenimiento de equipos y vehículo y gestionar para su cumplimiento a tiempo.
Mantener actualizada las hojas de vida de los equipos y listas de chequeo de los vehículos.

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

FUNCIONES ESPECIFICAS
Gestionar eficazmente el proceso de Mantenimiento.
Responsable de coordinar mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos y vehículos

Tabla 15.

Ficha profisiografica auxiliar contable

Nombre del cargo:	AUXILIAR CONTABLE
Objetivo del cargo:	Efectuar los pagos generados por las obligaciones financieras de la empresa y Apoyar en actividades de cartera y consecución de registros contables.
REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Bachiller, Técnico en Administración o contaduría
Formación	Servicio al cliente Sistemas de Computo Contabilidad
Habilidades	Técnicas: Planeación y organización

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

	<p>Facilidad para el uso de técnicas y herramientas.</p> <p>Capacidad de Negociación.</p> <p>Proactividad</p> <p>Capacidad de Adaptación al cambio</p> <p>Humanas:</p> <p>Responsable</p> <p>Honesta</p> <p>Respetuosa</p> <p>Atento</p> <p>Perspícaz</p> <p>Capacidad de comprensión.</p> <p>Conceptuales:</p> <p>Capacidad de Investigación</p> <p>Conocimiento en normatividad aplicable</p> <p>Capacidad para desarrollar nuevos conceptos</p>
Experiencia	Mínima de 1 año en cargos afines

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

FUNCIONES BASICAS DEL CARGO
Realizar pagos de Seguridad Social y Parafiscales y desvinculaciones
Coordinar los servicios de Transporte prestado a clientes fijos, que el Gerente designe
Entrega de facturas.
Realizar Gestión de Cartera.
Realizar la renovación de tarjetas de operación ante el Ministerio de transporte
Realizar cotizaciones de Productos y Servicios
Realizar la evaluación de los proveedores de productos y servicios
Retroalimentar a los proveedores de productos y servicios el resultado de su desempeño
Realizar registro y selección de proveedores de productos y servicios
Velar por el correcto registro de las compras y seguimiento de proveedores de productos y servicios
Realizar el adecuado manejo de la caja menor
FUNCIONES ESPECIFICAS
Gestionar eficazmente el Proceso de Compras y asientos contables

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

Tabla 16.

Ficha fisiografica ayudante de transporte

Nombre del cargo:	Ayudante de transporte
Objetivo del cargo:	Garantizar funcionamiento de cada ruta, acompañamiento a los alumnos o personal correspondiente durante el recorrido, Indicador de gestión = (# de rutas atendidas/# de rutas Programadas)
REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Bachiller
Formación	Carrera o cursos relacionados con el cuidado y transporte de niños o personal correspondiente
Habilidades	La persona debe tener una gran retentiva y memoria para la entrega oportuna de los niños o personal correspondiente. Capacidad de Negociación.
Experiencia	Mínimo dos (2) años de experiencia en el manejo de temas relacionados con el cuidado y transporte de niños o personal correspondiente.
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO	
Apoyar al conductor en el cuidado y transporte de los pasajeros sin ningún inconveniente.	

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

FUNCIONES ESPECIFICAS
Apoyar, controlar y colaborar, turístico y empresarial (Según aplique), en la subida y bajada de los escolares o personal correspondiente en el autobús; vigilar la seguridad en el transporte durante todo el trayecto; indicar las paradas a los escolares y entregarlos a sus familiares o al centro, según corresponda
Mantener en perfecto estado, orden y limpieza el vehículo asignado por la empresa.
Velar por la integridad del vehículo asignado por la empresa.
Informar de manera inmediata a la Gerencia, cualquier irregularidad, percance, o inconveniente que se presente dentro del desarrollo de sus actividades, tanto de manera personal como con el vehículo asignado.

Tabla 17.

Ficha profisiografica coordinador de seguridad

Nombre del cargo:	Coordinador de seguridad
Objetivo del cargo:	Coordinar, supervisar y ejecutar todo lo relacionado en Seguridad y Salud ocupacional en TRANSCARES
REQUISITOS DEL CARGO	

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

Educación	Técnico o Tecnólogo en Salud Ocupacional o Carreras afines
Formación	<p>PSO</p> <p>Matriz de Riesgos</p> <p>Investigación de accidentes e incidentes de Trabajo</p> <p>Capacitaciones.</p>
Habilidades	<p>Técnicas:</p> <p>Capacidad analítica</p> <p>Facilidad para el uso de técnicas y herramientas.</p> <p>Capacidad de Negociación.</p> <p>Liderazgo</p> <p>Comunicación asertiva</p> <p>Proactividad</p> <p>Capacidad de Adaptación al cambio</p> <p>Humanas:</p> <p>Responsable</p> <p>Honesta</p>

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

	<p>Respetuosa</p> <p>Atento</p> <p>Perspicas</p> <p>Capacidad de comprensión.</p> <p>Conceptuales:</p> <p>Capacidad de Investigación</p> <p>Conocimiento en normatividad aplicable</p> <p>Formulación de ideas</p> <p>Capacidad para desarrollar nuevos conceptos</p>
Experiencia	Mínima de 6 meses en cargos afines
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO	
Apoyar al conductor en el cuidado y transporte de los pasajeros sin ningún inconveniente.	
FUNCIONES ESPECIFICAS	
Asesora técnicamente en cuanto a la creación e implementación de los programas de seguridad industrial e higiene ocupacional.	
Planifica, dirige y supervisa las actividades del personal a su cargo.	

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

Vela por el cumplimiento de las políticas y normas establecidas en el departamento, en materia de seguridad industrial e higiene ocupacional.
Dirige los programas de adiestramiento en materia de seguridad industrial e higiene ocupacional.
Establece conjuntamente con el superior inmediato las políticas a seguir, en materia de seguridad industrial e higiene ocupacional.
Coordina el proceso de inspección en los puestos de trabajo.
Asesora a los comités de higiene y seguridad industrial en lo concerniente a la materia.
Investiga accidentes de trabajo, determina sus causas y recomienda medidas correctivas.
Lleva y analiza estadísticas de accidentes laborales.
Elabora normas y procedimientos relacionados con la adquisición y dotación de equipos de protección personal.
Participa en reuniones con los inspectores de seguridad e higiene ocupacional.
Evalúa problemas relacionados con salud ocupacional.
Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía
Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

Tabla 18.

Ficha profisiografica conductor

Nombre del cargo:	CONDUCTOR
Objetivo del cargo:	Conducir los vehículos que componen el parque automotriz de TRANSCARES S.A.S, atendiendo 100% las ordenes de trabajo y salvaguardar la custodia de los bienes que transportan. Basado en indicador de gestión: (orden de trabajo atendido / orden de trabajo presupuestadas y accionadas)
REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Primaria o Bachiller.
Formación	Curso de conducción
Habilidades	Relacionamiento Amabilidad Disposición de servicio Trabajo bajo presión

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

	<p>Destreza y reacción ante situaciones riesgosas</p> <p>Administración de tiempos y cumplimiento de horarios</p> <p>Pase de 5ª</p> <p>Respecto</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Puntualidad</p>
Experiencia	Mínimo 2 años de experiencia como conductor en vehículos similares.
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO	
Verificar el estado general del vehículo, antes de empezar la jornada.	
Hacer aseo al vehículo	
Hacer mantenimiento preventivo y correctivo al vehículo	
Cumplir cabalmente las normas regidas por Tránsito y Transporte	
Recoger a los clientes y usuarios puntualmente	
Mantener la integridad física de los pasajeros a su destino final.	
FUNCIONES ESPECIFICAS	

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

Acatar y cumplir cabalmente con las normas de tránsito.
Conocimiento de normativa y documentación de conducción.
Conservar permanentemente los documentos, accesorios y herramientas que está obligado a mantener en el vehículo.
Mantener comunicación permanente con la empresa.
Comunicar inmediatamente cualquier desperfecto del vehículo a la empresa.
Conducir prudentemente el vehículo
Dejar el vehículo con las maletas y puertas cerradas.
Ajuste la silla y timón de maniobra, de modo que se sienta cómodo y mantenga una buena postura, espalda recta y bien apoyada al espaldar.
Utilizar el cinturón de seguridad
Presentar fotocopias de todos los requisitos exigidos por las normas del transporte municipal por la prestación de este servicio, en el momento de la firma del contrato de transporte.
Presentar informe diario de novedades, si los hay, de los estudiantes o usuarios según aplique
Comunicar al coordinador de transporte todo el incumplimiento por parte de los pasajeros de las normas del transporte, cuando aplique
Mantener buena presentación personal

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

El vehículo es responsabilidad exclusiva del conductor, evitar delegar su función a otras personas.
Mantener botiquín de primeros auxilios.

Tabla 19.

Ficha fisiografica coordinador de transporte

Nombre del cargo:	COORDINADOR DE TRANSPORTE
Objetivo del cargo:	Dirigir, controlar, coordinar y entregar 100% de las actividades del transporte escolar, turístico y empresarial, en materia de la prestación del servicio con calidad, garantizando la eficacia y eficiencia del servicio brindado, logrando así los objetivos de la empresa con un óptimo servicio.
REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Bachiller, Técnico en Turismo, logística o afines.
Formación	Conocimiento básico en sistemas, operación de vehículos, normas de tránsito y transporte.
Habilidades	Técnicas: Proactividad

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

	<p>Trabajo en equipo y cooperación</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Honestidad</p> <p>Adaptación al cambio</p> <p>Liderazgo</p> <p>Visión general de los objetivos y estrategias organizacionales</p> <p>Orientación a los resultados</p> <p>Humanas:</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Honestidad</p> <p>Respeto</p> <p>Atención</p> <p>Perspicas</p> <p>Capacidad de comprensión.</p> <p>Conceptuales:</p> <p>Capacidad de Investigación</p>
--	---

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

	<p>Conocimiento en normatividad aplicable</p> <p>Formulación de ideas</p> <p>Capacidad para desarrollar nuevos conceptos</p>
Experiencia	Mínimo 5 años en funciones afines
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO	
Verificar y controlar las actividades del proceso de prestación del servicio de Transporte.	
Ser Responsable del seguimiento y mejoramiento continuo del proceso de Transporte.	
Asignación de vehículos adecuados al servicio de Transporte específico.	
Velar por la recolección oportuna y clara de los reportes de servicios de transporte.	
Programar los días de descanso de los conductores.	
Apoyar en la evaluación de satisfacción de los usuarios.	
Atender al usuario en sus interrogantes, observaciones o quejas acerca del servicio.	
Verificar que los vehículos estén a la hora y en el lugar acomodado con el usuario.	
Coordinar los imprevistos relacionados con los vehículos y su efectiva solución (daños de los vehículos)	
Realizar la evaluación del desempeño de los proveedores de transporte, conductores y	

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

acompañantes que le sean asignados.
FUNCIONES ESPECIFICAS
Asignar rutas, horarios, vehículos y conductores a las diferentes rutas a cubrir día a día.
Diseñar un plan logístico de los servicios
Conseguir los vehículos con terceros, cuando así lo amerite el servicio a prestar
Resolver las contingencias que se presentan con el vehículo, el conductor y/o el usuario.
Velar por la excelente presentación personal de los conductores.
Gestionar eficazmente el proceso de transporte en las actividades descritas en los procedimientos que son bajo su liderazgo
Servicio al cliente y atención por parte de los conductores
Crear programa de actividades para conductores.
Entrega de informe servicios de transportes ofrecidos

Tabla 20.

Ficha profisiografica asistente administrativo

Nombre del cargo:	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
-------------------	--------------------------

**DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.**

Objetivo del cargo:	Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.
REQUISITOS DEL CARGO	
Educación	Tecnólogo en administración, administrador de empresas o carreras a fines
Formación	<p>Curso avanzado de Excel.</p> <p>Servicio al Cliente.</p> <p>Mercadeo.</p> <p>Norma ISO 9001:2008 Numeral 5. Responsabilidad de la Dirección.</p>
Habilidades	<p>Relacionamiento</p> <p>Amabilidad</p> <p>Disposición de servicio</p> <p>Trabajo bajo presión</p> <p>Administración de tiempos y cumplimiento de horarios</p>

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

	<p>Respecto</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Puntualidad</p> <p>Capacidad de análisis</p> <p>Expresión verbal y escrita óptima.</p>
Experiencia	2 Años en cargos como asistente administrativos o cargos a fines
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO	
Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos.	
FUNCIONES ESPECIFICAS	
Atención al público, atención telefónica.	
Manejo del equipo oficina y creación/actualización de bases de datos.	
Apoyo administrativo a la gestión y seguimiento del Área.	
Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.	
Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizando los recursos disponibles.	

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

Apoyar en la Implementar de estructura administrativa que contenga elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.
Medir continuamente la ejecución y comparar resultados reales con los planes y estándares de ejecución.
Lleva registro y control de los recursos financieros asignado a la dependencia.
Realiza registro contable.
Controla los avances a justificar, otorgados a las dependencias para cubrir gastos de urgencias.
Recibe y revisa las facturas y comprobantes de los gastos efectuados con los avances a justificar.
Redacta y transcribe correspondencia y documentos diversos.
Lleva control de la caja menor.
Brinda apoyo logístico en actividades especiales.
Coordina y hace seguimiento a las acciones administrativas de TRANSCARES S.A.S

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

Capítulo seis - Conclusiones

La compañía ha sobrevivido durante muchos años sin llevar a cabo una planeación estratégica, sin embargo la contratación de los servicios han existido gracias a la experiencia que ha adquirido la misma. Se espera que con las estrategias a aplicar en este proyecto se puedan lograr o superar las metas establecidas.

La empresa no cuenta con una herramienta que le permita controlar, medir, evidenciar y evaluar el desempeño de cada miembro de la organización, de acuerdo a unas metas determinadas y establecidas conforme al cargo que desempeña.

No existe una planeación operativa que determine las políticas, reglas y procedimientos dentro de la empresa, lo cual contribuye al desorden y equivocación constante en el manejo de situaciones cotidianas de la empresa.

La toma de decisiones se encuentra bastante centralizada, limitando el desarrollo de los empleados, la delegación y empoderamiento de tareas y responsabilidades, para el funcionamiento eficiente de la empresa.

Se cuenta con poco personal capacitado para atender de forma efectiva a los clientes, así como para resolver situaciones habituales que afectan el desempeño adecuado de la empresa.

En las fichas profisiograficas de la empresa hace falta una mejor descripción de las capacidades y competencias necesarias, que identifican el perfil profesional adecuado para asumir dichos puestos de trabajo.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

Existencia de cargos con múltiples funciones, lo que crea confusión para los empleados y disminuye la efectividad de los controles en la compañía, ya que se centralizan las diferentes funciones en una sola persona.

En la organización se detectaron e identificaron problemas y debilidades en la formulación estratégica.

La estrategia formulada busca desarrollar métodos y modelos de la estructura organizacional que permitan el pensamiento estratégico actual. Permitiendo a la administración tener objetivos claros y asignar responsabilidades, buscando la eficiencia de la administración, con el fin de concentrar en aquellos objetivos factibles de lograr. Implementando herramientas, métodos y prácticas empresariales, optimizando los recursos y aumentando el desempeño para ser más competitiva, brindando a la empresa TRANSCARES S.A.S eficiencia y eficacia en los procesos administrativos.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

Capítulo siete - Recomendaciones

Realizar una planeación estratégica en forma periódica, y divulgar su contenido de manera parcial, para que los empleados sepan hacia dónde dirigir sus esfuerzos laborales.

Mantener al personal debidamente informado acerca de las decisiones tomadas, que puedan afectar su trabajo en determinado momento.

Dar a conocer al personal cuáles son sus obligaciones y sus responsabilidades en el puesto que desempeñan, para coordinar esfuerzos y evitar desperdicios de tiempo y recursos.

Establecer una definición clara del rol de las áreas corporativas de la organización como lo fue propuesto por el equipo de trabajo representado en la ficha profesiográfica, para evitar entorpecer las funciones de cada empleado de la empresa según el perfil profesional.

Delegar tareas en forma clara y precisa, con base en el perfil y la descripción del puesto, para evitar la confusión del personal y la ejecución de tareas múltiples para un mismo cargo o departamento.

Capacitar al personal constantemente, siguiendo el ritmo de cambio de la compañía, para lograr una rápida y efectiva adaptación del personal a nuevas formas o tendencias de mercado tecnológico y administrativo.

Descentralizar la toma de decisiones, para agilizar procesos y procedimientos cotidianos en la organización, buscando el equilibrio funcional de la misma.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TRANSCARES S.A.

Implementar en el departamento administrativo un cargo de apoyo para el gerente como lo es un asistente administrativo, que le permitirá Supervisar, coordinan y controlan las actividades de empleados de oficinas y apoyo administrativo.

Implementar el PID (Plan Individual de Desempeño), una herramienta para medir, controlar y evaluar el desenvolvimiento del personal, de acuerdo a las metas definidas según el cargo o potencial de desarrollo dentro de la empresa.

Plasmar y elaborar un mapa de procesos, donde se comunica gráficamente la secuencia de actividades que definen y mantienen la orientación de la dirección, hacia la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los requisitos internos.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRANSCARES S.A.

Lista de Referencia

- Díaz de Santo. (1995). *El diagnóstico de la empresa*. Madrid, España: Mapcal S.A.
- Harrington, James. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo*. Santa fe de Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Santa fe de Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Rialp Alex. (2001) Criado en su referencia “*Introducción a la estrategia empresarial*”. Barcelona, España: Centro de economía industrial.
- Cevera, Josep. (2001). *La transición a las nuevas ISO 9000: 2000 y su implantación*. Madrid, España: Díaz de santo S.A.
- Dessler, Gary. (2001). *Administración de personal*. México: Person Educación.
- Porter, Michael. (2001). *Estrategia competitiva*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Beltran Jaime, Carmona Miguel, y otros. (2004). *Guía para una gestión basada en procesos*. Sevilla, España: Instituto Andaluz de Tecnología.
- Martínez, Horacio. (2005). *El marco ético de la responsabilidad social empresarial*. Bogotá, Colombia: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Mondy R y Noe R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Person Educación.
- Atehortua, Federico. (2008). *Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.

DISEÑO DE MODELO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN TRASCARES S.A.

Evans James y Lindsay Willian. (2008). *Administración y control de calidad*. Santa Fe, México:

Cengage Learning Editores.

Gairín Joaquín. (2009). *Nuevas funciones de la evaluación*. España: Secretaria General Técnica.

Fontalvo, Thomas. (2010). *La gestión de calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Málaga,

España: Eumed.

Zayas P y de Peralta R. (2011). *La función de la organización y el análisis y la descripción, las*

especificaciones, la matriz para elaborar el perfil de las competencias de los cargos u

ocupaciones. Ciudad Habana: Ed. Academia