

**PROPUESTA DE DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
PARA LA IGLESIA CENTRAL DENOMINACIÓN CENTRO MISIONERO
BETHESDA UBICADA EN LA CIUDAD DE PALMIRA PARA EL AÑO 2019.**

LINA MARIA ZUÑIGA BALCAZAR

COD: 201052639

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA VALLE DEL CAUCA
2019**

**PROPUESTA DE DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
PARA LA IGLESIA CENTRAL DENOMINACIÓN CENTRO MISIONERO
BETHESDA UBICADA EN LA CIUDAD DE PALMIRA PARA EL AÑO 2019.**

LINA MARIA ZUÑIGA BALCAZAR

COD: 201052639

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administradora de Empresas**

ESPERANZA REYES OTALORA

Asesora

Administradora de Empresas

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PALMIRA VALLE DEL CAUCA

2019

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Palmira, 09 de Junio del 2019

DEDICATORIA

No existe mayor satisfacción que lograr lo que uno se ha propuesto, es por ello que dedico el presente trabajo a todos los que de alguna manera estuvieron presentes y brindaron su apoyo durante este hermoso proceso.

A Dios primeramente, quien fue mi apoyo, mi ancla y sustento durante esta etapa de mi vida, le agradezco por darme la sabiduría, la inteligencia, la salud, las ganas y la valentía para perseverar hasta el final, logrando crecer profesionalmente y como persona, sencillamente sin él no lo hubiese logrado.

A mi madre por su apoyo incondicional y paciencia, por creer en mí e impulsarme siempre a cosas mayores, su amor y buen ejemplo son mi motor.

A mi hermana y sobrinos por motivarme a continuar y culminar con este proyecto.

A mi familia que siempre estuvo atenta a cada paso que daba, resaltando lo mejor de mí con el fin de inspirarme a ser mejor cada día.

A los jefes que fueron parte de esta meta que sin dudas fue una hermosa y enriquecedora experiencia.

A mis amigos y compañeros que de una u otra manera me brindaron su apoyo en momentos cruciales.

Donde Dios pone un sueño, establece un propósito y con este, los instrumentos necesarios para que se cumpla.

*Lina Maria Zuniga Balcazar**

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitir que el deseo de estudiar una carrera profesional se hiciera una realidad y que a través de ella se abrieran muchas puertas de bendición.

Mi madre María del Socorro Balcázar por su fuerza y palabras de aliento cuando más las necesitaba, por estar presente en cada etapa de mi vida.

A mi hermana Carime Zúñiga por su apoyo y cariño brindado.

A mis antiguos jefes Sonia Jaramillo y Juan Pablo Uribe por dejarse usar por Dios para impulsarme a estudiar, han sido muy importantes en este proceso, su humildad, ejemplo y cariño me llevaron a creer en mi misma y a amar esta carrera.

A mis maestros y en especial a la profesora Esperanza Reyes por su gran apoyo, paciencia y motivación en pos de la culminación de mis estudios profesionales y por la acertada asesoría en la elaboración de este proyecto.

A mis pastores, por brindarme su apoyo y comprensión durante esta etapa tan importante de mi vida y por permitir que trabajara mi proyecto de grado con la iglesia donde me congrego y laboro por gracia de Dios.

A mis compañeros y amigos por permitirme compartir momentos tan agradables que estarán marcados en mi corazón; en especial a mis compañeras Danery Zuluaga, Johana Soscue, Rubiela Delgadillo y mis amigas Luisa Castillo y Sandra Londoño por ser incondicionales.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	13
2. ANTECEDENTES	15
3. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	20
3.1 Descripción del Problema	20
3.2 Formulación del Problema	21
3.3 Sistematización del Problema.....	22
4. JUSTIFICACION	23
4.1 Justificación teórica	23
4.2 Justificación para la Empresa	23
4.3 Justificación Practica	24
5. OBJETIVOS	25
5.1 Objetivos Generales	25
5.2 Objetivos Específicos.....	25
6. MARCO DE REFERENCIA	26
6.1 Marco Contextual.....	26
6.1.1 Reseña histórica	31
6.1.2 Misión.....	34
6.1.3 Visión	34
6.1.4 División de la misión por zonas de departamentos de Colombia	34
6.1.5 Organigrama General	35
6.1.6 Descripción de la iglesia	36
6.1.7 Identificación de la sede Palmira.....	37
6.1.8 Página en Facebook de la sede Palmira.....	37
6.1.9 Objetivos de las páginas de Redes Sociales	37
6.1.10 Historio de pastores nombrados entre año 1995 y 2019 de la sede Palmira	39
6.1.11 Clasificación de membresía	44
6.1.12 Descripción de los grupos ministeriales	44
6.1.13 Descripción de Actividades y eventos especiales actuales	46
6.1.14 Logotipos internos de grupos ministeriales y eventos especiales	47
6.2 Marco Conceptual.....	51
6.3 Marco Teórico	54
6.3.1 Definición de Manuales	57
6.3.2 Objetivos De Manuales Administrativos	58
6.3.3 Clasificación Básica De Manuales	58
6.3.4 El Manual De La Organización.....	62

6.3.5	El Manual De Procedimiento.....	64
6.3.6	Estructura Organizacional	65
6.4	Marco Legal	68
7.	METODOLOGIA	69
7.1	Tipo De Investigación	69
7.2	Fuentes De Información.....	69
7.3	Población	70
7.4	Técnicas E Instrumentos De Recolección	71
7.4.1	Formato de Encuesta.....	72
7.4.2	Formato de Entrevista.....	75
7.4.3	Recolección e Identificación Actualizada de las Funciones de los 8 Cargos de la Iglesia central Denominación Centro Misionero Bethesda Sede Palmira	78
7.4.3.1	Entrevista No.1 Secretaria Ministerial.....	79
7.4.3.2	Entrevista No.2 Editor de Audio.....	87
7.4.3.3	Entrevista No.3 Celador.....	91
7.4.3.4	Entrevista No.4 Auxiliar Ministerial	95
7.4.3.5	Entrevista No.5 Auxiliar Contable	99
7.4.3.6	Entrevista No.6 Mantenimiento y Mensajería	105
7.4.3.7	Entrevista No.7 Secretaria Administrativa	108
7.4.3.8	Entrevista No.8 Aseador	112
7.5	Presentación y Análisis de la Información	117
7.6	Análisis de los Resultados de la Encuesta	127
8.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA IGLESIA CENTRAL DENOMINACION CENTRO MISIONERO BETHESDA SEDE PALMIRA	128
8.1	Análisis DOFA Interno	129
8.2	Descripción de los cargos Actuales de la Iglesia de Palmira	132
8.2.1	Pastor.....	132
8.2.2	Pastora.....	133
8.2.3	Secretaria Ministerial.....	133
8.2.4	Auxiliar Ministerial	133
8.2.5	Secretaria Administrativa	134
8.2.6	Auxiliar Contable	134
8.2.7	Mantenimiento y Mensajería	135
8.2.8	Celador	135
8.2.9	Aseador.....	135
8.2.10	Editor de Audio.....	136

8.3 Identificación de las Responsabilidades de cada Cargo junto con la Formulación de los Objetivos de los Mismos Dentro de la Organización	136
8.3.1 Secretaria Ministerial.....	136
8.3.2 Editor de Audio.....	138
8.3.3 Celador	138
8.3.4 Auxiliar Ministerial	139
8.3.5 Auxiliar Contable	139
8.3.6 Mantenimiento y Mensajería	140
8.3.7 Secretaria Administrativa	141
8.3.8 Aseador.....	141
9. FORMULACION DE PROPUESTA COMO RESULTADO DEL ANALISIS DE LA RECOLECCION DE DATOS	143
9.1 Necesidad de Personal para la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda sede Palmira	144
9.2 Propuesta de Reasignación de Funciones	146
9.3 Propuesta Estructura Organizacional	150
9.3.1 Organigrama Propuesto Para la Sede Palmira año 2019	151
10. PROPUESTA DE MANUALES ESPECIFICOS DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IGLESIA CENTRAL DENOMINACION CENTRO MISIONERO BETHESDA DE LA CIUDAD DE PALMIRA PARA EL AÑO 2019.....	152
10.1 Propuesta de Formato Manual de Funciones para la Iglesia Central Denominación Centro Misionero	153
10.2 Propuesta de Formato Manual de Funciones para la el cargo de Recepción (En Lugar del Título Secretaria Ministerial	154
10.3 Propuesta de Formato Manual de Funciones para la el cargo de Editor de Audio	156
10.4 Propuesta de Formato Manual de Funciones para la el cargo de Celador	158
10.5 Propuesta de Formato Manual de Funciones para la el cargo de Auxiliar Ministerial	160
10.6 Propuesta de Formato Manual de Funciones para la el cargo de Auxiliar Contable.....	163
10.7 Propuesta de Formato Manual de Funciones para la el cargo de Mantenimiento y Mensajería.....	166
10.8 Propuesta de Formato Manual de Funciones para la el cargo de Secretaria Administrativa	168
10.9 Propuesta de Formato Manual de Funciones para la el cargo de Aseador	170

10.10 Propuesta de Formato Manual de Funciones para la el cargo de Coordinador Administrativo.....	172
10.11 Propuesta de Formato Manual de Funciones para la el cargo de Diseñador.....	174
11. CONCLUSIONES	176
12. RECOMENDACIONES	177
13. ANEXOS	178
14. BIBLIOGRAFIA	203
14.1 Bibliografía Electrónica.....	204

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Numero de iglesias cristianas en Palmira	28
Tabla 2. Datos de identificación de la Sede Principal en la ciudad de Bogotá.....	32
Tabla 3. Número de iglesias por zona	34
Tabla 4. Datos de identificación de la empresa	37
Tabla 5. Histórico nombrados desde el año 1995 al 2019 de pastores	39
Tabla 6. Horario de reuniones de Lunes a Sábado.....	40
Tabla 7. Clasificación membresía.	44
Tabla 8. Descripción de grupos ministeriales	44
Tabla 9. Proyectos, eventos especiales y obras sociales.	46
Tabla 10. Logotipos ministerios y eventos relevantes.....	47
Tabla 11. Datos constitución de la iglesia.....	68
Tabla 12. Cargos actuales en el Centro Misionero Bethesda Palmira	70
Tabla 13. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 1	117
Tabla 14. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 2	118
Tabla 15. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 3	119
Tabla 16. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 4	120
Tabla 17. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 5	121
Tabla 18. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 6	122
Tabla 19. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 7	123
Tabla 20. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 8	124
Tabla 21. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 9	125
Tabla 22. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 10	126
Tabla 23. Matriz DOFA	129
Tabla 24. Matriz de estrategias.....	131
Tabla 25. Propuesta de reasignación de funciones	146
Tabla 26. Asignación de funciones según propuesta 1.....	148
Tabla 27. Asignación de funciones según propuesta 2.....	149

LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapa del Valle de Cauca Señalizando el municipio de Palmira	27
Ilustración 2. Ubicación del Centro Misionero Bethesda en Palmira Valle	28
Ilustración 3. Centro Misionero Bethesda - Iglesia del Millón de Almas Sede	33
Ilustración 4. Centro Misionero Bethesda también en Bogotá (Primer Iglesia)	33
Ilustración 5. Organigrama de la Misión Centro Misionero Bethesda Actual	35
Ilustración 6. Portada pagina de Facebook.....	38
Ilustración 7. Publicación más reciente.....	38
Ilustración 8. Fachada entrada principal sede Palmira.	41
Ilustración 9. Auditorio CMB Palmira.	41
Ilustración 10. Auditorio CMB Palmira.	42
Ilustración 11. Auditorio CMB Palmira.	42
Ilustración 12. Clases de Escuela bíblica – Evento “Toque del Maestro”.	43
Ilustración 13. Avivados Kids (Clausura).	43
Ilustración 14. Presentación estudiantes en clausura escuela "Adorarte"	48
Ilustración 15. Reuniones casas de bendición / Barrio Zamorano	48
Ilustración 16. Reuniones CMB Kids. Día 31 de Octubre 2018	48
Ilustración 17. Reuniones Ministerio Juvenil Avivados. Días Sábados.	48
Ilustración 18. Mercados para campaña obra social "Toque del Maestro Social" ..	49
Ilustración 19. Campaña obra social "Toque del Maestro Social"	49
Ilustración 20. Campaña obra social "Toque del Maestro Social"	49
Ilustración 21. Campaña Evangelistica "Toque del Maestro"	49
Ilustración 22. Campaña Obra social "Operación Regalo"	50
Ilustración 23. Campaña Obra social "Operación Regalo"	50
Ilustración 24. Campaña Obra social "Operación Regalo"	50
Ilustración 25. Campaña Obra social "Operación Regalo"	50
Ilustración 26. Grafica 26 a la 35 partir de la pagina 117 a la 126	117
Ilustración 36. Organigrama Propuesto	151

RESUMEN

Las organizaciones demanda de manera permanente un ambiente laboral que les permita a los colaboradores afrontar una serie de inconvenientes durante la ejecución de sus procesos administrativos y operativos, por lo que se hace necesario aportar herramientas administrativas como lo son los manuales de funciones y procedimientos, con el propósito de aclarar dudas sobre su trabajo y los procesos secuenciales que deben seguir para el alcance de los logros y objetivos de la iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA ubicado en la ciudad del Palmira Valle para el año 2019. En la realización de este trabajo de grado se investigaron los antecedentes que involucran aspectos a tener en cuenta como las teorías administrativas para la construcción de los manuales de funciones y procedimientos con métodos de diagnóstico como la matriz DOFA para evaluar las características internas de la empresa.

A partir de estas teorías se generan entonces los marcos de la tesis; los cuales son el contextual, teórico, conceptual y legal. Seguidamente la metodología aplicada; la cual tiene un enfoque cualitativo y un tipo de estudio descriptivo, el cual arroja datos y características de la población.

Finalmente, el trabajo de grado da una amplia perspectiva sobre la importancia del profesional en Administración de Empresas quien tiene como principios la planeación, la organización, la dirección y el control como claves de éxito para el logro de los objetivos previstos por la organización permitiendo concluir los objetivos propuestos al inicio del proyecto de investigación.

Palabras clave: estructura-organizacional, manuales de funciones, procedimientos, cargos, puestos de trabajo.

1. INTRODUCCIÓN

La administración de Recursos Humanos dentro de una organización, depende en gran parte de la cultura existente dentro de la misma, así como la estructura organizacional establecida y esta a su vez, obedece a variables como el contexto ambiental, las características internas, el control de técnicas y el desarrollo de una estructura documentada al interior de la empresa capaz de promover el desempeño eficiente del personal y al mismo tiempo la organización representa el medio a través del cual las personas alcanzan sus objetivos individuales los cuales están relacionados de forma directa o indirecta con el trabajo favoreciendo positivamente a la empresa logrando obtener del trabajador su máximo esfuerzo y compromiso que le facilita a la organización el cumplimiento de los objetivos.

Es así como los manuales de funciones y procedimientos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación y que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el propósito de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y lineamientos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados por la dirección.

Es por ello que en la Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA de Palmira, se busca implementar herramientas que permitan uniformar los criterios de operación y aplicación del conocimiento dentro de las diferentes áreas de la iglesia así como el cumplimiento de los objetivos por medio la propuesta del diseño de un manual de funciones y procedimientos en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la organización ministerial.

El propósito principal de los manuales de funciones y procedimientos es el de suministrar la información necesaria que corresponda a cada puesto de trabajo,

esta herramienta permitirá que cada trabajador conozca con claridad y exactitud cuáles son sus tareas y responsabilidades, y a su vez contribuye al proceso de selección de personal, aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo, minimiza la duplicidad de las actividades y evita el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, con el fin de aumentar la productividad individual y organizacional haciendo más eficiente al personal dentro de la organización.

Para el buen desarrollo de este proyecto se hace necesaria la colaboración activa de los ocho empleados que influyen de manera directa con el normal desarrollo de las actividades que se realizan en la iglesia; quienes proporcionarán información detallada para el funcionamiento eficiente de sus puestos de trabajo, para darle lugar a la propuesta de un manual de funciones y procedimientos que hasta el momento no existe, pero se puede evidenciar la necesidad de su elaboración e implementación.

2. ANTECEDENTES

La gestión del talento tiene una importancia estratégica decisiva para las organizaciones. La guerra por el talento es un hecho que se acrecienta en etapas de dura competencia entre empresas. A partir de la era de la información (desde 1990 hasta hoy día) se considera al colaborador o trabajador como un socio valioso en la organización y el activo más valioso de la misma ya que es capaz de generar cambio, creatividad e innovación primeramente al cargo para impactar consecutivamente a la organización con su productividad.

La historia de los manuales como herramienta en la administración, se retoma al periodo de la segunda guerra mundial. La necesidad de personal capacitado durante la guerra generó la necesidad de que se elaboraran manuales detallados, ante la escasez y la urgencia de personal capacitado. Podría decirse que cada individuo que trabajaba en las oficinas del ejército estaba familiarizado con manuales. Esta herramienta resolvía problemas de adiestramiento, especialmente a larga distancia, así como de supervisión. Se lograba al mismo tiempo la uniformidad en la ejecución de tareas de manera óptima, tan importantes en el ejército.¹

Fue a partir de la década de los cincuenta que se comenzó a hacer uso de los manuales administrativos en las empresas, lo que permitió años más tarde tras la implementación de esta herramienta, que las empresas lograran llevar a cabo un mayor control tanto del personal como de la estructura organizacional y demás prácticas, de una manera más sencilla y uniforme permitiendo una correcta orientación ya que todos hablan, actúan y piensan de manera sincronizada

¹ RODRIGUEZ, Joaquín. Como elaborar y usar los manuales administrativos. [En línea]. 4a ed. México: Cengage Learning Editores, 2012. [Citado 15-Noviembre-2018]. Disponible en internet: https://issuu.com/cengagelatam/docs/como_elaborar_manuales_administrativos_rodriguez_v/27

además describe al trabajador un conocimiento amplio de sus funciones su ubicación en el organigrama y la interrelación con los otros puestos de trabajo y además ayuda a la inducción y adiestramiento de los nuevos trabajadores.

Actualmente, contar con un manual de funciones se ha vuelto una necesidad para todo tipo y tamaño de empresas, debido a factores como el incremento del personal, el volumen de las operaciones, la complejidad de las mismas estructuras organizativas y de procedimientos. Es por ello que se hace indispensable el uso de este tipo de medios que faciliten el cumplimiento de las funciones, los objetivos organizacionales y una mayor participación del recurso humano.

El autor Duhalt K. M. define al manual, como “un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”. Para Enrique B. Franklin los manuales son “documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas²

Los procedimientos administrativos son un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisan la forma sistémica de hacer determinado trabajo de rutina son instrumentos de información en donde se consignan en forma metódica los pasos y operaciones que debe seguirse para la realización de las funciones en una unidad administrativa refiriéndose a tareas y trabajos individuales y su relación con las demás áreas que interviene en su operación,

² ”. <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra>

La existencia de un manual de procesos y procedimientos sirva para que la dirección de la iglesia aumente la posibilidad de que los empleados utilicen los sistemas y procedimientos descritos en el manual para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente ofreciendo un guía de trabajo y una mayor oportunidad para reducir los o costos de operación basado en el método de información.

En la Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA ubicada en la Carrera 31 No. 18-16 esquina del barrio la independencia en la ciudad de Palmira. La iglesia se encuentra actualmente desarrollando e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, para proveer en forma coherente los servicios que satisfagan los requerimientos de la comunidad y poder cumplir con las regulaciones legales y normativas definidas por la sede principal aspirando a aumentar la satisfacción de los creyentes y a mejorar la calidad del servicio que brinda la iglesia a la comunidad y para llevar a cabo la implementación del programa es evidente la necesidad del manual de funciones y procedimientos del ministerio

Por lo anterior, se procura que tanto las actividades, operaciones y administración de la información y recursos se efectúen de acuerdo a las normatividades vigentes inmersas en las políticas trazadas por la dirección administrativa de la sede central atendiendo así, las metas y objetivos previamente estipulados para las iglesias a nivel nacional.

Además analizando información bibliográfica de fuentes secundarias sobre investigaciones realizadas que se relacionan con el mismo tema al cual este proyecto está siendo dirigido y que aportaron un panorama de investigación más amplio para el desarrollo del mismo, se tomaron como referencias tres trabajos de grado que serán nombrados a continuación.

El primero es el **“Diseño e implementación de manuales de organización para las áreas administrativas y de servicio en iglesia de Cristo Elim Central”** del estudiante Juan Carlos Sagastume González de la facultad de ingeniería de la

universidad San Carlos de Guatemala, quien para el desarrollo del trabajo con base al proceso de administración estratégica inició con la definición del rumbo de la institución con la misión y visión de la misma. Con la definición de estos conceptos logró determinar los valores sobre los que descansa la estructura de la institución, sus políticas administrativas, sus objetivos y sus metas. Además para la definición de estrategias utilizó el método de la matriz FODA por medio de la cual pudo realizar un diagnóstico administrativo que finalmente originó el diseño, edición e implementación de los manuales administrativos.

Una segunda tesis analizada tiene como título **“Propuesta de diseño y actualización de manual de funciones por competencias laborales para la empresa Sumoto S.A. de la ciudad de Palmira para el año 2015”** del estudiante Luis David Jiménez Ordoñez de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle sede Palmira. Teniendo en cuenta el aspecto operativo de la realización de la propuesta, el método analítico-deductivo fue la metodología que se empleó, en la fase intermedia o elaboración del plan de acción de este proyecto definió los objetivos que se pretenden alcanzar que para este caso es el diseño de un manual de funciones por competencias, estipulando las técnicas para la obtención de la información.

Y por último se tuvo en cuenta el trabajo de grado denominado **“Diseño de un manual de procedimientos para la creación de las cooperativas de trabajo asociado del sector portuario en Buenaventura”** de las estudiantes Diana Fernanda Figueroa Grueso y Yenica Maritza Hurtado Lerma estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle sede Buenaventura. La investigación desarrollada en el trabajo es de tipo descriptiva, la cual consistió en realizar la búsqueda de información y análisis a través de unas entrevistas a personas del sector, visitas a las instalaciones portuarias y referencias bibliográficas, las cuales, les permitió identificar en primer lugar las diferentes falencias que tienen las empresas Cooperativas del Sector Portuario en Buenaventura, en segundo lugar sus fortalezas y características, permitiéndoles

diseñar un Manual de procedimientos para creación de las Cooperativas de Trabajo Asociado en Buenaventura.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1. Descripción del problema

A partir del año 2015, la misión cristiana Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA – con casa matriz en Bogotá, inició una reestructuración de todos sus procesos administrativos, contables y en parte ministeriales, encaminando a la misión hacia la estandarización de procesos y funciones en las diferentes sedes del país, con el fin de unificar criterios y conceptos organizacionales en su estructura operativa y administrativa.

La Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA sede Palmira es una Iglesia de sana doctrina que fue fundada el 01 de Mayo de 1995, en la que actualmente presenta una estructura administrativa y operativa donde laboran ocho empleados de planta, está conformada por personal capacitado para cada una de las áreas que conforman la organización como lo son servicios generales, Ministerial, comunicaciones y área Contable y Administrativa. Además, cuenta con la asistencia de aproximadamente 1500 miembros de los cuales más 450 son colaboradores voluntarios.

Actualmente en la iglesia de Palmira no existe una herramienta de medición del clima laboral que le facilite a la empresa conocer las percepciones que tienen los empleados sobre las condiciones tanto físicas como emocionales en las que desarrollan sus labores. Esto debido a que carece de organización y de planeación estratégica que permita identificar la estructura organizacional de la empresa. Con la ausencia de métodos tan eficientes como estos, es evidente que no existe una clara delimitación de los puestos de trabajo o las funciones de cada uno de ellos, distintas funciones se realizan con instrucciones verbales lo que impide el correcto desarrollo de los diferentes procesos operacionales y administrativos dificultando el control interno en los procesos. Como principales

dificultades se pueden evidenciar el hecho de presentarse duplicidad de las actividades o funciones, confusión en el desempeño de las misma, desconocimiento de algunas responsabilidades y obligaciones que sobrepasan las actividades del puesto de trabajo entre otras inconsistencias en el desarrollo de las funciones desconociendo con certeza lo que cada trabajador debe hacer.

Si no se logra esta investigación las funciones que actualmente llevan los empleados seguirán siendo totalmente confusas ya que desarrollan sus actividades pero no se tienen en cuenta la planeación, los imprevistos y algunas funciones que las hacen dependiendo la urgencia o la situación, lo que provoca distintas situaciones inesperadas, como el atraso de procesos, tensión en la realización de las actividades programadas, carga laboral y frustración de los colaboradores afectando el crecimiento de la empresa

Por lo tanto se hace necesario diseñar el manual de funciones y de procedimientos para la empresa, donde los empleados de la organización van a tener una clara y precisa información sobre las funciones que debe desempeñar permitiendo disminuir la subutilización del talento humano y potencializar la calidad en la atención del servicio para los miembros que asisten a la congregación.

3.2. Formulación del Problema

¿Cómo diseñar un manual de funciones y procedimientos para la Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA ubicada en la ciudad de Palmira donde se puedan identificar los procesos y las actividades que debe desarrollar cada uno de los colaboradores desde su puesto de trabajo para un funcionamiento exitoso?.

3.3. Sistematización del Problema

¿Qué tan importante para la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda es la identificación y el análisis de los puestos de trabajo que actualmente tiene?

¿Qué pasos se deben seguir para llevar a cabo la elaboración de los manuales de funciones y procedimiento de la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda?

¿Qué cambios se deberían presentar dentro de la estructura organizacional que permitan un mejor desarrollo de la funciones?

¿Cuáles son los roles de responsabilidad que tienen actualmente cada uno de los puestos de trabajo dentro de la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda?

4. JUSTIFICACIÓN

4.1. Justificación teórica

Actualmente la Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA sede Palmira, no cuenta con manuales de funciones y procedimientos que permitan a los empleados conocer claramente cuáles son las funciones y responsabilidades según su cargo.

Hasta el momento cada empleado conoce lo que le corresponde hacer según lo que les ha sido explicado y asignado por su jefe de manera verbal o por su experiencia en cargos similares mas no cuenta con manuales que contemplen una a una las funciones acordes a su cargo, ni procedimientos que expliquen cómo deben desarrollar su labor.

Los manuales de funciones y procedimientos son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación para registrar de forma ordenada y clara la información necesaria para el buen desarrollo de las actividades dentro de una organización. Es por ello que uno de los objetivos principales de este proyecto es describir claramente cada uno de los procesos que se realizan en la operación del día a día y otorgar las obligaciones y responsabilidades en cada cargo correspondiente. De esta manera ayudar a evitar duplicidad y confusión en el desempeño de las funciones disminuyendo la pérdida de tiempo y aumentando la efectividad al momento de dar solución a cualquier situación que se presente.

4.2. Justificación para la Empresa

Toda organización que desee cumplir con los objetivos propuestos, hacer realidad la misión y visión establecida, requiere reconocer la importancia del recurso

humano con el que cuenta, cuáles son sus necesidades, destrezas, conocimientos y todos aquellos aspectos que afectan el desempeño del trabajador.

Contar con manuales de funciones en la Iglesia Central DENOMINACIÓN CENTRO MISIONERO BETHESDA facilita el trabajo de todos, mejora el rendimiento y eficacia de cada labor, genera mayor orden en los procesos y contribuyendo al crecimiento y mejoramiento continuo de la misma.

4.3. Justificación Práctica

La propuesta del manual de funciones y procedimientos para la Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA sede Palmira se convierte en una oportunidad para emplear de manera práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación profesional en la carrera de administración de empresas en la Universidad del Valle sede Palmira. Además de ser una gran oportunidad para adquirir experiencia como estudiante fortaleciendo y desarrollando habilidades y destrezas necesarias para el área de talento humano.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Diseñar la propuesta de manual de funciones y procedimientos para la Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA ubicada en la ciudad de Palmira para el año 2019.

5.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico la situación actual de los cargos, funciones y procedimientos en la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda en la ciudad de Palmira
- Identificar los grados de autoridad y responsabilidad de los diferentes niveles jerárquicos en la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda de la ciudad de Palmira.
- Definir las funciones y procedimientos de cada puesto de trabajo en la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda en la ciudad de Palmira.
- Diseñar los manuales de funciones y procedimientos de acuerdo a los requerimientos específicos de los cargos de trabajo para la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda en la ciudad de Palmira.

6. MARCOS DE REFERENCIA

6.1. Marco Contextual

El Municipio de Palmira está ubicado al Suroccidente de Colombia, al sur del extenso y fértil Valle bañado por el río Cauca, en una región estratégica, ideal por todos los aspectos: Por ser un cruce indiscutido de caminos y por su posición geográfica esta ciudad tiene vocación cosmopolita. El mar está a tres horas de viaje por tierra y el páramo a sólo 60 minutos. Las vías de comunicación terrestre permiten un pronto desplazamiento por todo su territorio. Una excelente autopista la une a la capital del Departamento, Santiago de Cali a tan sólo 23 kilómetros y por la Carretera Panamericana se extiende hacia el norte y el sur, ofreciendo inmensas posibilidades de conexión con todas las ciudades importantes de Colombia. Se puede llegar al Eje Cafetero en poco más de dos horas y viajar hasta Bogotá, la capital del país o a Medellín en menos de 10 horas.³

El territorio de Palmira en su conjunto (zona plana y zona de ladera), corresponde a un sistema de asentamientos de distinto orden (de población, industriales, institucionales).

La división político–administrativa en comunas del municipio de Palmira está conformada por dos sistemas: uno urbano (barrios) y uno rural (corregimientos). El primero está estructurado por comunas, desde la número 1 hasta la 7, y el segundo, desde la número 8 hasta la 16.⁴

³ Alcaldía de Palmira. “Historia de nuestros barrios”. palmira.gov.co. <http://www.palmira.gov.co/enlaces-de-interes/historia-de-nuestros-barrios>. (visitada Diciembre 02, 2018).

⁴ Universidad Pontificia Bolivariana. “Sobre la ciudad”. upb.edu.co. <https://www.upb.edu.co/es/universidad/nuestro-campus/sobre-la-ciudad/palmira>. (visitada Diciembre 02, 2018).

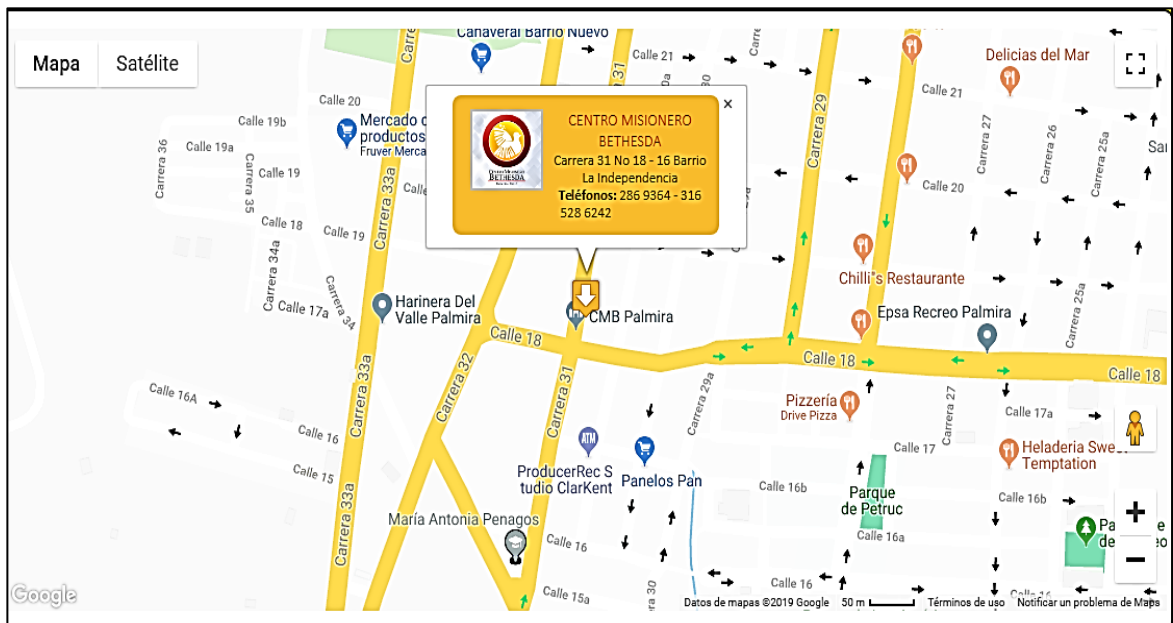
Actualmente se estima que Palmira cuenta con una población aproximada de 450.000 habitantes teniendo en cuenta toda la expansión que ha tenido la ciudad en los últimos años, pues Palmira se ha convertido en una ciudad para invertir en vivienda. Actualmente se adelanta numerosos proyectos enfocados en su gran proporción a interés social. Palmira es sede del Centro Internacional de Agricultura Tropical (CIAT), el más importante de Colombia y Sudamérica, donde se realizan investigaciones de desarrollo en la producción agrícola de todo el país, en la variedad de cultivos de yuca, frijol, caña de azúcar y palma. También se le conoce como "Capital Agrícola de Colombia". En Palmira se encuentra el Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón (CLO), uno de los principales aeropuertos de Colombia, el cual presta su servicio a la ciudad de Cali. El aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón conecta al Valle con Colombia y el mundo a través de varias aerolíneas nacionales y extranjeras. Entre los destinos nacionales están las principales ciudades del país con servicio prestado por, Copa Airlines Colombia, Avianca, Satena y TAC. Internacionalmente hay rutas entre Palmira y Miami (American Airlines), Guayaquil (TACA Perú), Miami, Madrid y San Salvador (Avianca), Panamá (Copa Airlines Colombia), Esmeraldas (TAME) y Quito (LAN Perú).

Ilustración 1. Mapa del Valle de Cauca Señalizando el municipio de Palmira



[https://www.palmira.gov.co/enlaces-de-in 1](https://www.palmira.gov.co/enlaces-de-in-1)

Ilustración 2. Ubicación del Centro Misionero Bethesda en Palmira Valle



<https://amarillasdecolombia.co/centromis1>

En la actualidad en la ciudad de Palmira se registran 24 iglesias católicas y 21 iglesias cristianas así:

Tabla 1. Numero de iglesias cristianas en Palmira

NO.	NOMBRE	DIRECCION
1.	Iglesia Pentecostal Unida Internacional	CI 37 12-62
2.	Iglesia Umec Príncipe De Paz	Cr21 29-60
3.	Centro Cristiano De Amor Y Fe	CI 23 33-74
4.	Iglesia Shalom Palmira	CI 33 1 E-60
5.	Comunidad Cristiana De Fe	CI 26 29-62
6.	Misión Carismática al Mundo Palmira	Calle 49, Cra. 28 #48-60
7.	Iglesia Cristiana Puertas Al Cielo	CI 42 6-57
8.	Iglesia Misión Cristiana Nueva Jerusalén	CI 42 6-57
9.	Unión Misionera El Redentor	CI 42 6-57

10.	Iglesia Cristiana Jesucristo Vive Hoy	CI 33 23-58
11.	Iglesia Misión Paz A Las Naciones	Cr34 31-29
12.	Iglesia Cruzada Cristiana Mi Iglesia	Cl. 31 11-20
13.	Iglesia nueva vida En Cristo	CI 43 31- 48
14.	Iglesia Adventista Del Séptimo Día. Central	Cr 19 3 -11
15.	Iglesia Cristiana Manantial Al Mundo	CI 41 23-40
16.	El Rey Jesús Palmira	CI 42 23-25
17.	Iglesia de Dios Ministerial de Jesucristo Internacional	Cr 28 66 ^a 27
18.	Iglesia Cristiana Misión Bethel Internacional	Cr 28 47-100
19.	Iglesia Maranatha Palmira	CI 28 29-54
20.	Iglesia Cristiana Asambleas de Dios	CI 34 22-57
21.	Comunidad Cristiana de Paz	CI 42 29-23

Fuente: Elaboración propia 1

El propósito y la misión de la iglesia: La iglesia existe para adorar y glorificar a Dios, y proclamar el evangelio de Jesús. Congregaciones locales se reúnen cada semana, típicamente los domingos, para participar de un servicio de adoración, donde juntos leen la Biblia oran, cantan y alaban. Estas reuniones también sirven como oportunidad para compartir la historia de Jesús con otros, con el fin de que ellos también tomen una decisión de fe, y lleguen a ser parte del Pueblo de Dios. La labor de evangelizar es un deber de cada cristiano de acuerdo a la gran comisión de Jesús a sus discípulos.

La iglesia también es el lugar y el ambiente adecuado donde una persona puede madurar espiritualmente y encontrar apoyo de otros.

Un culto característico en una iglesia cristiana incluye lecturas bíblicas, oraciones y un sermón. Algunas congregaciones ofrecen un estudio bíblico antes o después del servicio. Otros lo ofrecen durante la semana. Algunos programas de la iglesia

se enfocan solo en la oración, o la evangelización, grupos especiales para niños, jóvenes y varios ministerios dirigidos a miembros de la comunidad.

Cada iglesia tiene una personalidad de acuerdo a sus miembros y su tradición. Mientras unos son un poco más reservados en su adoración, otros se sienten más cómodos brincando y saltando. Sea cual sea la personalidad de la congregación, el propósito debe ser alabar a Dios y edificar a la comunidad.

Los miembros de la iglesia cristiana tienen en común su fe en Jesucristo. Por eso los miembros de una iglesia se llaman cristianos, que significa "seguidores de Cristo". Cada una de las iglesias constituidas en la buena fe tiene una personalidad de acuerdo a sus miembros líderes y su liderazgo. Mientras algunos asistentes son un poco más reservados en su adoración, otros se sienten más cómodos expresando su alegría o tristeza ya sea saltando o gritando. Sea cual sea la personalidad de la congregación, el propósito debe ser ante todo la alabanza a Dios y edificar a la comunidad congregada. Un culto típico en una iglesia cristiana incluye lecturas bíblicas, oraciones y un sermón explicando la palabra de Dios.

Ser cristiano, y por consiguiente ser parte de la iglesia cristiana, no está pre-determinado por la cultura de cada país o región. Aceptar a Jesús como Señor y Salvador deber ser una decisión muy personal, que se realice con conciencia y con una convicción sincera. La oportunidad, como explica el Nuevo Testamento, está disponible para toda persona que así lo desee. Por esta razón hay cristianos en todas partes del mundo.

6.1.1. Reseña histórica de la iglesia⁵

El Centro Misionero Bethesda comenzó hace más de cuarenta años, en la ciudad de Bogotá, bajo el lema “Lo imposible no existe, cree en el Señor Jesucristo y todo te será posible.”

La razón de este ministerio, fue el llamamiento que Dios mismo hizo y confirmó a su siervo, pastor Jorge Enrique Gómez Montealegre y su esposa la pastora Melida Sánchez de Gómez, para comenzar una obra que aunque tuvo un inicio muy sencillo, evidenció desde el principio el poder y la gracia divina.

Se abren las puertas de una pequeña iglesia local: Era un lugar con una capacidad máxima de cincuenta personas, se inició con cinco, pero desde su comienzo algo maravilloso comenzó a suceder y es que día a día la gente iba llegando y poco a poco era necesario ir ensanchando el lugar. Dios en su fidelidad y misericordia reveló al corazón de su siervo que el lugar que apenas estaba comenzando sería muy amplio y que allí llegaron miles de almas; ese era su propósito con esta naciente obra.

En el sector del barrio Las Cruces en la ciudad de Bogotá, fue el lugar donde el Señor permitió que se abriera el Centro Misionero Bethesda, era uno de los sitios más peligrosos, la delincuencia, el vicio, la prostitución y la brujería se albergaban en estos lugares. Conforme a la promesa de Dios de hacer de Bethesda un lugar muy amplio, se fue comprando una a una las casas alrededor, por la calle 2ª, la carrera 9ª, la calle 1ª y la carrera 10, siempre venciendo la oposición que en una u otra forma el enemigo planteaba.

Al ver el crecimiento de la congregación, surge un reto para todo el Centro Misionero Bethesda; LA IGLESIA DEL MILLÓN DE ALMAS, un lugar para reunir a millones de personas que unánimes declaran que Jesucristo es el Señor, la

⁵ Reseña Centro Misionero Bethesda. [En línea], 2018 [revisado 3 Septiembre 2018]. Disponible en Internet: <http://www.cmb.org.co/?p=resena>

compra de este lugar fue con “\$40.000 pesos en el bolsillo” testifica el pastor, mostrando así la aprobación y soberanía de Dios.

El Pastor Enrique no puede olvidar que en los primeros días todo el terreno estaba lleno de barro y los hermanos se quedaban enterrados y muchos se caían, eso conmovió el corazón de los Pastores, así que deciden empezar la construcción del auditorio principal y los salones para la escuela dominical, con el apoyo de todos los hermanos y creyendo fielmente que “aunque el primer estado fue pequeño el postrero será mayor”. Así se ha construido paso a paso El Centro Misionero Bethesda, Iglesia del Millón de almas, En la Avenida Ciudad de Cali # 12 – 75; afirmando que para Dios definitivamente ¡lo imposible no existe!⁶

A continuación se describen datos de la sede principal en la ciudad de Bogotá.

Tabla 2.Datos de identificación de la Sede Principal en la ciudad de Bogotá.

Razón Social:	Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda
Sigla:	CMB
Nit:	860.063.952-7
Colores corporativos:	Amarillo, Rojo, Blanco y azul
Logo Institucional:	
Ciudad:	Bogotá
Sede Iglesia del Millón de Almas: (Sede Administrativa)	Av. Ciudad de Cali 12-75 Bogotá D.C PBX. 7430909 Línea gratuita: 01-8000-180234
Sede Centro: (Fundadora)	Calle 2 No. 9-43 Bogotá

Fuente: Elaboración propia 2

⁶ Reseña Centro Misionero Bethesda. [En línea], 2018 [revisado 3 Septiembre 2018]. Disponible en Internet: <http://www.cmb.org.co/?p=resena>

Ilustración 3. Centro Misionero Bethesda - Iglesia del Millón de Almas Sede



Fuente. <http://www.cmb.org.co/?p=fotoigl1>

Ilustración 4. Centro Misionero Bethesda también en Bogotá (Primer Iglesia)



Fuente: <https://www.facebook.com/CMISION> 1

6.1.2. Misión

Evangelizar toda la nación de Colombia con fundamento en la Palabra de Dios como fuente de inspiración divina, hasta ver las vidas rendidas a los pies del Señor Jesucristo.

6.1.3. Visión

Obedecer el mandamiento divino de la gran comisión y la instrucción específica para la iglesia Centro Misionero Bethesda, de ganar millones de almas, para el Reino de Dios, generando transformaciones que redunden en el beneficio personal, familiar y social con proyección nacional e internacional.

6.1.4. División de la Misión por Zonas de Departamentos de Colombia

Tabla 3. Número de Iglesias por Zona

DEPARTAMENTOS	CIUDAD DE IGLESIAS RESPONSABLES DE SUPERINTENDENCIA	MEGA	GRANDE	MEDIANA	PEQUEÑA	CASAS DE ORACIÓN	TOTAL
Cundinamarca	Bogotá	2	6	24	24	38	94
Antioquia	Medellín	1	0	2	1	14	18
Valle del Cauca	Cali	3	3	18	14	23	61
Meta	Villavicencio	0	2	4	7	11	23
TOTAL IGLESIAS MISION		6	10	48	46	86	196

Fuente: Elaboración propia 3.

6.1.5. Organigrama General

Ilustración 5. Organigrama de la Misión Centro Misionero Bethesda Actual



Fuente: <http://www.cmb.org.co/corporativ> 1

6.1.6. Descripción de la Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA sede Palmira

A partir de la visión de ensanchamiento de llegar a todos los hogares del territorio Colombiano, se fueron aperturando nuevas sedes dentro de las cuales se encuentra la de la ciudad de Palmira. Fue así como en el año 1995 cuando el pastor Jorge Enrique Gómez decide que se funde esta nueva sede, la cual sería liderada por el pastor Homero Vásquez, un hombre a quien Dios también había hecho el llamado a predicar las buenas nuevas de salvación.

Inicialmente la iglesia comenzó sus servicios con una membresía de aproximadamente 100 personas, pero años más tarde y después del arduo trabajo de los diferentes pastores que han pasado por la sede Palmira hasta el día de hoy, actualmente la sede cuenta con una membresía de más de 1400 personas de las cuales, 520 pertenecen al servicio voluntario y 8 a la planta de trabajadores, quienes reciben su respectiva remuneración según lo establecido por la ley , con quienes se trabaja de martes a domingo, permitiendo así que la congregación esté al servicio de la sociedad gran parte de la semana en diferentes y en horarios.

La Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA Palmira es una congregación donde se predica el mensaje de salvación y esperanza de nuestro Señor Jesucristo, tenemos una misión específica y es que la ciudad de Palmira conozca que hay una solución en medio de tanto caos que vive esta sociedad. Solo Jesús puede traer la paz que la humanidad necesita.

6.1.7. Identificación la sede Palmira

Tabla 4. Datos de identificación de la empresa

Razón Social:	Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda
Sigla:	CMB
Nit:	860.063.952-7
Colores corporativos:	Amarillo, Rojo, Blanco y azul
Ciudad:	Palmira
Dirección y Teléfonos:	Carrera 31 No. 18-16 B/ Independencia Teléfono: 2869364
<u>Email:</u>	<u>Secretaria@cmbpalmira.com</u> <u>Contabilidad@cmbpalmira.com</u> <u>ministerios@cmbpalmira.com</u>

Fuente: Elaboración propia 4

6.1.8. Redes Sociales Página usadas por la sede Palmira

Por medio de páginas de redes sociales como Facebook e Instagram se publican actividades programadas por la iglesia, y a su vez los miembros de la comunidad pueden informarse o hacer comentarios sobre las publicaciones que en ella se hacen, se pueden construir redes sociales son otras iglesias y comentar o compartir sus eventos ministeriales, publicar videos, imágenes y actualizaciones.

6.1.9. Objetivo de las páginas de Redes Sociales

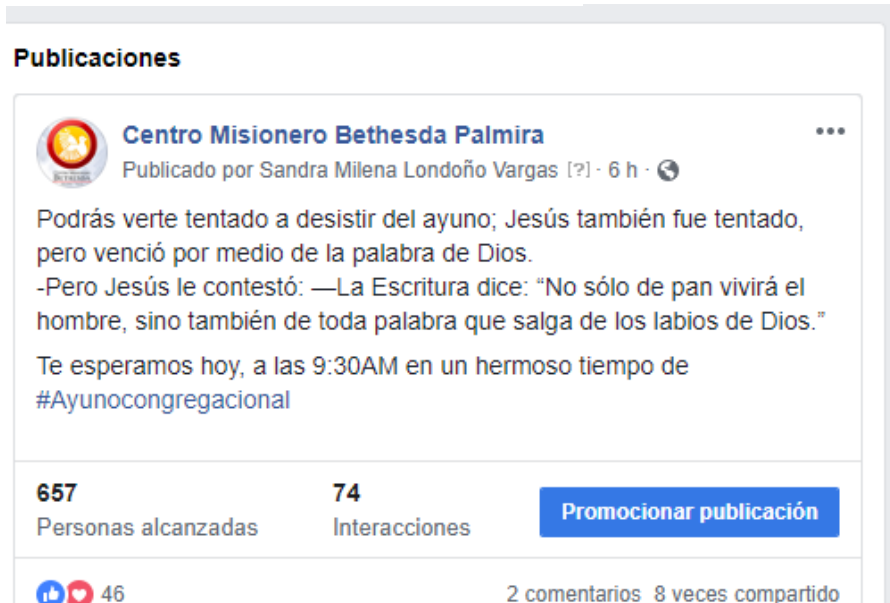
Impactar a través de mensajes bíblicos, publicidad de interés e invitación a reuniones especiales.

Ilustración 6. Portada página de Facebook



Fuente: <https://www.facebook.com/cmbpalmira> 1

Ilustración 7. Publicación más reciente.



Fuente: <https://www.facebook.com/cmbpalmira/?ref=bookmarks>

6.1.10. Histórico de pastores nombrados desde el año 1995 al 2019 de la sede Palmira.

Tabla 5. Histórico nombrados desde el año 1995 al 2019 de pastores

AÑO	PASTOR
1995-1997	Homero Vásquez
1998-1999	Marco Tulio Rave
2000-2008	Rosemberg Olivares
2009-2015	Héctor Fabio Cortes
2015-2016	Omar Londoño
2016- 2019	Oscar Iván Echeverry

Fuente: Elaboración propia 5

Tabla 6. Horario de reuniones de Lunes a Sábado.

HORARIOS DE REUNIÓN EN SEMANA						
TIPO DE REUNION	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
<i>CULTO DE AYUNO</i>	NO	9:30am a 12:00am	9:30am a 12:00am	9:30am a 12:00am	9:30am a 12:00am	9:30am a 12:00am
<i>culto general</i>	6:30pm a 8:30pm	6:30pm a 8:30pm	6:00pm a 8:00pm	6:30pm a 8:30pm	6:30pm a 8:30pm	6:30pm a 8:30pm

HORARIOS DE REUNIÓN DOMINGOS	
TIPO DE REUNION	DOMINGO
<i>CULTO FAMILIAR</i>	7:00 AM
	10:00 AM
	6:00 PM

Fuente: Elaboración propia 6

Ilustración 8. Fachada entrada principal sede Palmira.



Fuente: Propia 1

Ilustración 9. Auditorio CMB Palmira.



Fuente: <https://www.facebook.com/cmbpalmi1>

Ilustración 10. Auditorio CMB Palmira.



Fuente: <https://www.facebook.com/cmbpalm2>

Ilustración 11. Auditorio CMB Palmira.



Fuente: <https://www.facebook.com/cmbpalm3>

Ilustración 12. Clases de Escuela bíblica – Evento “Toque del Maestro”.



Fuente: <https://www.facebook.com/cmbpalm> 4

Ilustración 13. Avivados Kids (Clausura).



Fuente: <https://www.facebook.com/cmbpalm> 5

6.1.11. Clasificación de la Membresía

Tabla 7. Clasificación membresía.

CLASIFICACION	CANTIDAD
VOLUNTARIADO	520
MEMBRESIA GENERAL	880
TOTAL	1400

Fuente: Elaboración propia 7

6.1.12. Descripción de los grupos ministeriales

Tabla 8. Descripción de grupos ministeriales

NO	DEPARTAMENTO	OBJETIVO
1	EVANGELISMO	Dar a conocer puerta a puerta el mensaje de salvación los habitantes de la ciudad de Palmira.
2	CONSOLIDACION	Guiar por medio de un ciclo de aprendizaje denominado “Las 4 Semillas”, a las personas que llegan nuevas a la congregación, para que reciban las bases bíblicas del caminar con Cristo.
3	DISCIPULADO	Capacitar a los nuevos creyentes por medio de 5 niveles de enseñanza bíblica denominadas “Discipulado” para que reciban fundamentos y principios bíblicos necesarios para afianzar sus conocimientos acerca de la voluntad y propósito de Dios para sus vidas. A su vez sirve como capacitación previa para el servicio a Dios dentro y fuera de la congregación.
4	CONSEJERIA	Atender de manera personalizada a las personas que llegan a la congregación con diferentes necesidades y requieren de un consejo y dirección para saber cómo dar solución a las diferentes dificultades por las que estén atravesando.
5	PREMINISTERIO	Capacitación siguiente al Discipulado que permite direccionar a las personas que desean servir a Dios en alguna de los grupos ministeriales de la congregación, con el fin de ser ubicados en el lugar más adecuado.

6	ESCUELA BIBLICA	Enseñar la palabra de Dios y sus principios a los niños asistentes a la congregación de manera práctica y dinámica con el fin de prepararlos como verdaderos hijos de Dios que aporten bienestar a la sociedad.
7	JUVENIL	Formar jóvenes relevantes que amen a Dios y que estén en la capacidad de influir en otros de manera positiva a través de sus principios y convicciones.
8	INTERCESION	Orar por las necesidades de la sociedad y de manera particular por las peticiones que realizan de los miembros de la congregación.
9	CARCELARIO	Visitar y compartir la palabra de Dios a las personas que se encuentran privadas de su libertad en el INPEC- Palmira.
10	LIBERACION	Orar de manera personalizada por las personas que acuden a la congregación con diferentes necesidades espirituales y emocionales.
11	COMUNICACIONES	Difundir toda la información correspondiente diferentes actividades que realiza la congregación, por lo diferentes medios de comunicación (redes sociales, radio, vallas, pantallas digitales etc.)
12	AUDIOVISUALES	Manejar todo lo correspondiente al sonido y proyección de mensajes durante las reuniones y actividades dentro y fuera de congregación.
13	ALABANZA	Dirigir durante las reuniones tiempos de cantos que alaban y glorifican a Dios.
14	UJIERES	Recibir y direccionar a las personas que asisten a la congregación para que se sientan bien atendidas.
15	CASAS DE BENDICION	Llevar el mensaje de la palabra de Dios a través de reuniones que se realizan en casas ubicadas en diferentes barrios de la ciudad.
16	CASAS DE ORACIÓN	Llevar el mensaje de la palabra de Dios a través de reuniones que se realizan en casas ubicadas en diferentes corregimientos de la ciudad.

Fuente: Elaboración propia 8

6.1.13. Descripción de Actividades y Eventos Especiales

Tabla 9. Proyectos, eventos especiales y obras sociales.

NO	ACTIVIDAD	OBJETO	POBLACIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	FRECUENCIA
1	ESCUELA DE MUSICA “ADORARTE”	Formar músicos adoradores por medio de diferentes instrumentos, tales como: Saxofón, batería acústica, guitarra eléctrica y acústica, bajo, trompeta, violín, trombón, piano y canto.	Cristiana Interdenominacional	Proyecto	SEMESTRAL
2	TOQUE DEL MAESTRO	Compartir la palabra de Dios por medio de campañas evangelísticas de salvación y milagros (convocación masiva).	Toda la población de Palmira y lugares aledaños.	Campaña Evangelística	TRIMESTRAL
3	TOQUE DEL MAESTRO SOCIAL	Llevar el mensaje de salvación y esperanza a familias de sectores vulnerables de la ciudad compartiendo la palabra de Dios y una remesa de alimentos no perecederos.	Población vulnerable (zonas rurales)	Obra social	ANUAL (AGOSTO)
4	OPERACIÓN REGALO	Llevar el mensaje de salvación y esperanza a los niños de sectores vulnerables de la ciudad compartiendo la palabra de Dios y el paquete “operación Regalo” que contiene juguetes y kit de aseo y kit escolar.	Población vulnerable (zonas rurales)	Obra social	ANUAL (DICIEMBRE)

Fuente: Elaboración propia 9

6.1.14. Logotipos Internos de Grupos Ministeriales y Eventos Especiales

Tabla 10. Logotipos Ministerios y Eventos Relevantes.

IGLESIA CENTRAL DENOMINACION CENTRO MISIONERO BETHESDA - PALMIRA	
 CENTRO MISIONERO BETHESDA PALMIRA - VALLE	
MINISTERIO JUVENIL	MINISTERIO ESCUELA BIBLICA
 AVIVADOS MINISTERIO JUVENIL	
MINISTERIO CASAS DE BENDICION	PROYECTO ESCUELA DE MUSICA
	
CAMPAÑA EVANGELISTICA “EL TOQUE DEL MAESTRO”	PROYECTO OBRA SOCIAL “EL TOQUE DEL MAESTRO SOCIAL”
	
PROYECTO OBRA SOCIAL “OPERACIÓN REGALO”	
	

Fuente: Elaboración propia 10

Ilustración 17. Reuniones Ministerio Juvenil Avivados. Días Sábados.



Fuente: <https://www.facebook.com/MJAvivad1>

Ilustración 15. Reuniones casas de bendición / Barrio Zamorano



Fuente: Propia 2

Ilustración 16. Reuniones CMB Kids. Día 31 de Octubre 2018



Fuente: <https://www.facebook.com/cmbpalmi2>

Ilustración 14. Presentación estudiantes en clausura escuela "Adorarte"



Fuente: <https://www.facebook.com/escuelaa1>

Ilustración 21. Campaña Evangelística "Toque del Maestro"



Fuente: <https://www.facebook.com/cmbpalm6>

Ilustración 19. Campaña obra social "Toque del Maestro Social"



Fuente: Propia 4

Ilustración 20. Campaña obra social "Toque del Maestro Social"



Fuente: Propia 3

Ilustración 18. Mercados para campaña obra social "Toque del Maestro Social"



Fuente: Propia 5

Ilustración 25. Campaña Obra social "Operación Regalo"



Fuente: Propia 6

Ilustración 24. Campaña Obra social "Operación Regalo"



Fuente: Propia 7

Ilustración 23. Campaña Obra social "Operación Regalo"



Fuente: Propia 8

Ilustración 22. Campaña Obra social "Operación Regalo"



Fuente: Propia 9

6.2. Marco Conceptual

Misionero: Perteneiente o relativo a la misión que tiene por objeto predicar el evangelio. (Real Academia Española – RAE)

Iglesia: Congregación de los fieles cristianos en virtud del bautismo. (Real Academia Española – RAE)

Diseño: Descripción o bosquejo verbal de algo. (Real Academia Española – RAE)

Manual: Libro en que se compendia lo más sustancial de una materia. (Real Academia Española – RAE)

Procedimiento: Método de ejecutar algunas cosas. (Real Academia Española – RAE)

Proceso: En el campo empresarial y económico, el proceso es una secuencia de actividades humanas, que transforman un conjunto específico de insumos en uno de rendimientos. (Real Academia Española – RAE)

Organigrama: Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea. (Real Academia Española – RAE)

Perfil: Diseño especial de una cosa para que cumpla una determinada función o con carácter meramente ornamental. (Real Academia Española – RAE)

PTMD: Proceso Transformacional en la Manos de Dios. (Real Academia Española – RAE)

Miembros: Individuo que forma parte de un conjunto, comunidad o corporación. (Real Academia Española – RAE)

Comunidad: Conjunto de personas vinculadas por características o intereses comunes. (Real Academia Española – RAE)

Discipulado: Doctrina, enseñanza, educación. (Real Academia Española – RAE)

Pastor: Eclesiástico con fieles a su cargo. (Real Academia Española – RAE)

Club del oyente: programa radial transmitido en la emisora cristiana “Cadena Radial Auténtica” del 660 AM, con el fin de brindar información de interés para los oyentes. (Real Academia Española – RAE)

Voluntariado: Conjunto de las personas que se ofrecen voluntarias para realizar algo. (Real Academia Española – RAE)

Culto: Honor que se tributa religiosamente a lo que se considera divino o sagrado. (Real Academia Española – RAE)

Ayuno: Abstenerse total o parcialmente de tomar alimento o bebida por precepto religioso. (Real Academia Española – RAE)

SOI: Es un servicio creado por las Entidades financieras y ACH COLOMBIA, para la recepción, validación, liquidación y pago de la seguridad social y parafiscal de los aportantes (empresas y trabajadores independientes) a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes P.I.L.A.

ASCII: Software contable destinado a sistematizar y simplificar las tareas de contabilidad de una organización.

Consolidación: Asegurar del todo, afianzar más y más algo como la amistad, una alianza, etc. (Real Academia Española – RAE)

Revelación: Manifestación de una verdad secreta u oculta. (Real Academia Española – RAE)

Almas: Persona, individuo, habitante. (Real Academia Española – RAE)

Salvación: Acción y efecto de salvar o salvarse. (Real Academia Española – RAE)

Manual de funciones: Según Franklin. E. (1998) los manuales de funciones son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etcétera), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

Procedimientos: Para Franklin. E. (1998) los procedimientos constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.

6.3. Marco Teórico

El marco teórico de la presente investigación permitirá conocer de manera detallada cada uno de los elementos que darán forma al objetivo final de la misma, dando lugar a conceptos y teorías que permitirá conocer de manera clara y precisa el objetivo de los manuales de funciones y procedimientos y su importancia dentro de una organización.

En el primer periodo de Taylor que correspondió al estudio de técnica de racionalización del trabajo del operario mediante el estudio de tiempos y movimientos de lo cual Taylor concluyo que para lograr el objetivo de la administración de pagar salarios altos y tener costos unitarios de producción bajos, era posible teniendo en cuenta aspectos como que los empleados debían ser seleccionados científicamente y llevados a puestos de trabajo donde las condiciones laborales fueran adecuadas para que pudieran cumplir las normas y aparte de ello, debían ser entrenados científicamente en la ejecución de la tarea para perfeccionar sus aptitudes, de modo que cumplan la producción normal, entre otros aspectos.⁷

Ya en el segundo periodo de Taylor que correspondió a la publicación de su segundo libro “principios de la administración científica” (1911), de lo cual concluyo que la racionalización del trabajo operativo debería estar apoyada por una estructura general de la empresa que diera coherencia a la aplicación de sus principios.⁸

⁷ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. 7a ed. México: Noé. 2007.

P 48

⁸ *Ibíd.*, p. 49

Según Taylor⁹, las empresas de su época padecían tres males:

- a) Holgazanería sistemática de los operarios.
- b) Desconocimiento de la gerencia en cuanto a las rutinas de trabajo y el tiempo necesarios para realizarlas.
- c) Falta de uniformidad en las técnicas y métodos de trabajo.

Fue a partir de dicha problemática que Taylor ideó el *scientific management*, conocido como administración científica u organización científica del trabajo que más que en una teoría, era vista como una evolución donde el ingrediente principal era el análisis y solo una pequeña parte del sentido común.

Los elementos de la aplicación de la administración científica en los estándares de producción son: estandarización de máquinas y herramientas, métodos y rutinas para la ejecución de tareas y premios de producción para incentivar la productividad.¹⁰

Dentro del trabajo de observación de las labores de los operarios, Taylor comprobó que estos aprendían a ejecutar las tareas observando a su compañero vecino, lo cual conducía a emplear diferentes métodos de trabajo para ejecutar una misma tarea, e incluso usar diferentes herramientas en cada operación. Pero para Taylor no era suficiente basarse en métodos empíricos que aparentemente funcionaran, así que considero que mediante un análisis de tiempos y movimientos era posible establecer métodos científicos que permitieran el desarrollo de las tareas en vez de dejarlos a criterio de cada trabajador.¹¹

Tal intento por sustituir métodos empíricos por científicos en todos los oficios recibió el nombre de *Organización racional del Trabajo* (ORT). La cual está fundamentada según Chiavenato, I. (2007)¹² en los siguientes aspectos:

⁹ Ibid., p. 49

¹⁰ Ibid., p. 50

¹¹ Ibid., p. 50

¹² Ibid., p. 50

- a) Análisis del trabajo y estudio de métodos y movimientos.
- b) Estudio de la fatiga humana.
- c) División del trabajo y especialización del operario.
- d) Diseño de cargos y tareas.
- e) Incentivos salariales y premios por producción.
- f) Concepto de homo economicus.
- g) Condiciones ambientales del trabajo (iluminación, comodidad y otros).
- h) Estandarización de métodos y máquinas.
- i) Supervisión funcional.

Con base a lo anterior y teniendo en cuenta el objeto estudio de investigación del presente trabajo, se tomara como punto de partida los aspectos número tres y cuatro de los fundamentos de la organización racional del trabajo (ORT).

Una de las consecuencias del estudio de tiempos y movimientos fue la división del trabajo y la especialización del operario con el fin elevar su productividad. Así cada empleado se especializo en la ejecución de una sola tarea para ajustarse a los estándares descritos y a las normas de desempeño establecidas por el método.¹³ Cabe resaltar que el primer intento por definir y establecer racionalmente los cargos y tareas ocurrió en la administración científica, para lo cual Taylor fue pionero.

Para Chiavenato, I. (2007)¹⁴ tarea es definida como una actividad ejecutada por alguien en desarrollo a su trabajo en la organización. La tarea en la menor unidad posible de la división del trabajo en una organización.

¹³ Ibid., p. 52

¹⁴ Ibid., p. 52

Según Franklin. E. (1998)¹⁵ la tarea es una fracción de trabajo que debe ser ejecutado para la realización de una acción concreta.

Cargo es el conjunto de tareas ejecutadas de manera cíclica o repetitiva. Mientras que el diseño de cargos es el proceso de crearlos, proyectarlos y combinarlos con otros cargos para la ejecución de tareas.¹⁶

Para el autor Chiavenato, I. (2007)¹⁷ la simplificación del diseño de cargos otorga las siguientes ventajas:

- a. Admisión de empleados con calificación mínima y salarios menores, lo cual reduce los costes de producción.
- b. Minimización de los costos de entrenamiento.
- c. Reducción de errores en la ejecución del trabajo/ lo que disminuye desperdicios y devoluciones.
- d. Facilidad de supervisión, lo cual permite que cada supervisor controle un número mayor de subordinados.
- e. Aumento de la eficiencia del trabajador y, por tanto, de su productividad.

6.3.1. Definición de Manuales

Por su parte Rodríguez, J. (2012)¹⁸ define manual como un documento en el que se encuentra de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad.

¹⁵ FRANKLIN, Enrique. Organización de empresas análisis, diseño y estructura. 1a ed. México: Noé. 1998. P 333.

¹⁶ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. 7a ed. México: Noé. 2007. P 52.

¹⁷ Ibid., p. 52.

¹⁸ RODRIGUEZ, Joaquín. Como elaborar y usar los manuales administrativos. [En línea]. 4a ed. México: Cengage Learning Editores, 2012. [Citado 15-Noviembre-2018]. Disponible en internet: https://issuu.com/cengagelatam/docs/como_elaborar_manuales_administrativos_rodriguez_v/27.

Para Franklin. E. (1998)¹⁹ los manuales administrativos son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación que permiten registrar transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etcétera), así como las instrucciones y lineamientos que se consideran necesarios para el mejor desempeño de sus tareas.

6.3.2. Objetivos de Manuales Administrativos. Entre los objetivos más relevantes de los manuales según Franklin. E. (1998)²⁰ se encuentran:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Facilitar el reclutamiento, selección e integración de personal.
- Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto en relación con el resto de la organización.
- Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.

6.3.3. Clasificación Básica de los Manuales. Para Franklin. E. (1998)²¹ se da de la siguiente manera:

¹⁹ FRANKLIN, Enrique. Organización de empresas análisis, diseño y estructura. 1a ed. México: Noé. 1998. P 147.

²⁰ FRANKLIN, Enrique. Organización de empresas análisis, diseño y estructura. 1a ed. México: Noé. 1998. P 147.

Por su naturaleza o área de aplicación:

Macroadministrativos: son aquellos documentos que contienen información de más de una organización.

Mesoadministrativos: son instrumentos que involucran a todo un grupo sector, o a dos o más de la organización que lo componen.

Microadministrativos: son los manuales que corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma específica.

Por su contenido:

De organización: estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización. También incluyen una descripción de puestos cuando el manual de refiere una unidad administrativa en particular.

De procedimientos: constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.

Todo procedimiento puede incluir la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, y la aplicación de métodos de trabajo y control para obtener el oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

²¹ Ibid., p. 148, 149, 150.

Contar con una descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

De historia de la organización: estos manuales son documentos que refieren la historia de una organización, como su creación, crecimiento, logros, evolución de su estructura, situación y composición.

De políticas: también denominados de normas, estos manuales comprendían las guías básicas que sirven como marco de actuación para la realización de acciones en una organización.

De contenido múltiple: manuales que concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.

El objeto de agruparla en un solo documento puede obedecer básicamente a las siguientes razones:

- Que se considere más accesible para su consulta.
- Que resulte económicamente más viable.
- Que técnicamente se estime necesaria la integración de más de un tipo de información.
- A una instrucción específica del nivel directivo.

De puestos: conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.

De técnicas: documento que agrupa los principios y técnicas necesarios para la realización de una o varias funciones en forma total o parcial.

De ventas: instructivo que integra información específica para apoyar la función de ventas, tal como:

- Descripción de productos y/o servicios
- Mecanismos para llevarlas a cabo
- Políticas de funcionamiento
- Estructura del equipo de trabajo
- Análisis ambiental
- División territorial
- Medición del trabajo

De producción: elemento de soporte para dar dirección y coordinar procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para unificar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.

De finanzas: manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su capacitación, aplicación, conservación y control.

De personal: identificados también como de relaciones industriales, de reglas de empleado o de empleo, estos manuales básicamente incluyen información sobre:

- Prestaciones
- Servicios
- Condiciones de trabajo

De operación: manuales utilizados para apoyar tareas altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.

De sistemas: instrumento de apoyo que reúne las bases para el funcionamiento óptimo de sistemas administrativos, computacionales, etcétera, de una organización.

Por su ámbito:

Generales: documentos que contienen información global de una organización atendiendo a su estructura, funcionamiento y personal.

Específicos: manuales que concentran un tipo de información en particular, ya sea unidad administrativa, área, puesto, equipos, técnicas o una combinación de ellos.

Este documento contiene información detallada del contenido de los manuales de organización y procedimientos, en virtud de que son los de uso más generalizado en las organizaciones, por lo que pueden servir de base para la preparación de toda clase de manuales administrativos.

6.3.4. El Manual de Organización. Para Franklin. E. (1998)²² estos manuales deben contener la siguiente información:

Identificación:

Este manual debe incluir en primer término los siguientes datos:

- Logotipo de la organización
- Nombre oficial de la organización
- Título y extensión (general o específico. Si es específico debe de indicarse el nombre de la unidad a que se refiere)
- Lugar y fecha de elaboración
- Numero de revisión (en su caso)
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización

²² Ibid., p. 151, 153, 157

- Clave de la forma: en primer término las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad donde se utiliza la forma y por ultimo del número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guion o diagonal.

Índice o contenido:

Relación de los capítulos o aparatos que constituyen el cuerpo del documento.

Prologo y/o introducción:

Sección de donde se explica que es el manual, su estructura, propósito, ámbito de aplicación y la necesidad de mantenerlo vigente. Puede contener un mensaje de alguna autoridad de la organización, preferentemente del más alto nivel jerárquico.

Organigrama:

Es la representación gráfica de la estructura orgánica que muestra la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

Funciones:

Especificación de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas que formen parte de la estructura orgánica, necesarios para cumplir con las atribuciones de la organización.

Descripción de puestos:

- Reseña del conocimiento básico de los puestos que componen cada unidad administrativa, el cual incluye la siguiente información:
- Identificación del puesto (nombre, ubicación, ámbito de operación, etcétera)
- Relaciones de autoridad, donde se identifican los puestos subordinados y las facultades de decisión, así como las relaciones de línea y de asesoría.

- Funciones general y específica
- Responsabilidades y deberes
- Relaciones de comunicación con otras unidades y puestos dentro de la organización, así como las que deba establecer externamente.
- Especificaciones del puesto en cuanto a conocimientos, experiencias, iniciativa, y personalidad.

6.3.5. El manual de procedimiento: De igual forma para Franklin. E. (1998) estos manuales deben contener la siguiente información:

Identificación

- Este documento incorpora la siguiente información.
- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión (general y específico). De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Numero de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número deben colocarse un guion o diagonal.

Índice o contenido

Relación de los capítulos que forman parte del documento.

Prologo o inducción

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

Objetivo(s) de los procedimientos

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.

Esfera de acción que cubren los procedimientos.

Responsables

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquier de sus fases.

Procedimiento (descripción de las operaciones)

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo.

6.3.6. Estructura Organizacional

Cada actividad humana organizada desde la fabricación de cacharros hasta poner un hombre en la Luna da origen a dos requerimientos fundamentales y opuestos: la división de trabajo entre varias tareas a desempeñar, y la coordinación de estas tareas para consumir la actividad. Para Mintzberg, H. (1991) la estructura de una organización puede ser definida simplemente como la suma total de las formas en que su trabajo es dividido entre diferentes tareas y luego es lograda su coordinación entre estas tareas.

Los elementos de estructura deben ser seleccionados para lograr una consistencia interna o armonía, tanto como una consistencia básica con la situación de la organización su dimensión, su antigüedad, el tipo de ambiente en que funciona, los sistemas técnicos que usa, etcétera. En realidad, estos factores de situación son a menudo no menos "escogidos" que los elementos de estructura mismos.²³

La estructura involucra dos requerimientos fundamentales -la división del trabajo en distintas tareas, y el logro de la coordinación entre estas tareas. Las organizaciones están estructuradas para captar y dirigir sistemas de flujos y para definir las interrelaciones entre las distintas partes. Estos flujos e interrelaciones no son de forma lineal. Con un elemento siguiendo prolijamente a otros. Sin embargo, las palabras deben tornar esta forma lineal. Por eso, muchas veces resulta difícil describir la estructuración de organizaciones exclusivamente con palabras.²⁴

El autor señala cinco elementos pertenecientes a la estructura de una organización que, es importante señalar, no necesariamente estarán presentes de la misma manera en todas las empresas.

- ✓ **Cumbre estratégica:** representa lo más alto de la jerarquía de la organización, y está formada por el director y las autoridades más significativas, así como todo aquel personal que les presta apoyo directo. A ellos les corresponde una visión global de la empresa, la definición de los objetivos de la organización, la relación institucional y con el entorno de la organización, etc.

²³ MINTZBERG, Henry. Diseño de Organizaciones Eficientes. 2da Reimpresion. Argentina: El Ateneo. 1991. P.6.

²⁴ MINTZBERG, Henry. Diseño de Organizaciones Eficientes. 2da Reimpresion. Argentina: El Ateneo. 1991. P.11

- ✓ **Línea media:** formada por los gerentes, supervisores y responsables cuya posición en la empresa se encuentra entre la más alta dirección y el núcleo operativo. Su papel es el de asignar las tareas a aquellos cuyo papel es la ejecución de las mismas con el objeto de alcanzar los objetivos definidos por sus superiores.
- ✓ **Estructura técnica o tecno estructura:** su papel es el de estandarizar los procesos de trabajo, diseñando su planteamiento formal y su control. El departamento de recursos humanos, por ejemplo, forma parte de esta estructura técnica.
- ✓ **Núcleo de operaciones:** formado por el grueso de la organización, consiste en el conjunto de operarios que realizan las tareas de producción o de provisión de servicios, por lo que sus funciones, en última instancia, son las que mantienen viva a la organización.
- ✓ **Personal de apoyo:** compuesto por todo el personal y unidades que ofrecen servicios y que realizan funciones para con la organización sin pertenecer a su estructura operacional. Un ejemplo de ello puede ser el servicio de cafetería, el personal de seguridad, etc.

6.4. Marco Legal

La Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA presenta un marco Legal, la cual está dado por normas y reglas de ley establecidas colombianas para el buen funcionamiento de la empresa.

Por ser una entidad sin fines lucrativos, no se encuentra obligada a pagar impuesto de renta y complementarios.

Tabla 11. Datos constitución de la iglesia

DATOS DE CONSTITUCIÓN LEGAL DE LA EMPRESA	
Código de Actividad Económica según CIIU:	9491
Nombre de Actividad económica según código CIIU:	Actividades de asociaciones religiosas.
Número de Identificación Tributaria :	NIT. 860.063.952-7
Razón Social:	Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda
Registro:	Entidad sin ánimo de lucro
Tipo de contribuyente:	Persona Jurídica
Régimen:	Común
Entidad de vigilancia y control:	Ministerio del Interior y de Justicia y Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
Personería Jurídica Especial expedida por el Ministerios del Interior:	1299 del 15-jul-1997

Fuente: Elaboración propia 11

7. METODOLOGÍA

A continuación se plantea la metodología de la investigación en donde se formulan el tipo de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, lo cual permitirá un posterior análisis de la información obtenida en cuanto al estudio.

7.1. Tipo de Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación y de acuerdo a los objetivos de la misma, se utilizará un tipo de investigación descriptiva, ya que además de las características del problema investigado y la descripción de los objetivos, se tomó en cuenta los distintos procedimientos teórico-prácticos, para reunir, presentar y analizar los datos a fin de cumplir con el propósito de la investigación planteada, teniendo en cuenta que lo que se pretende consiste en la propuesta de un Diseño de un manual de funciones y procedimientos para la empresa Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades y sus características fundamentales es la de prestar una interpretación correcta.

7.2. Fuentes de Información

Las fuentes que se utilizarán para la recopilación de la información es la siguiente:

- ✓ **Fuente primaria**, constituida por información adquirida a través de: entrevistas, sondeos, cuestionarios etc., que se realizara a la población objeto de estudio.

- ✓ **Fuentes secundarias**, la constituye información ya recopilada, tales como: documentos, internet, bibliotecas, hemerotecas.

Para la descripción de cada procedimiento, cargo y su respectiva función fue necesario realizar una entrevista y encuesta a cada empleado de la empresa, para así definir a través de la observación, análisis y evaluación de cada puesto, cuáles serán los elementos necesarios para el diseño de cada manual de funciones y de esta forma poder aplicarlo a cada puesto de trabajo.

7.3. Población

La población objeto de investigación está constituida por los empleados de planta de la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda de la ciudad de Palmira, que en su totalidad está conformado por ocho personas distribuidas en las diferentes áreas, las cuales serán descritas en la siguiente tabla:

Tabla 12. Cargos Actuales en el Centro Misionero Bethesda Palmira

No	CARGO	AREA	NO. DE PERSONAS/CARGO
1	Secretaria Administrativa	Administrativa	1
2	Secretaria Ministerial	Ministerial	1
3	Auxiliar Ministerial	Ministerial	1
4	Auxiliar Contable	Administrativa	1
5	Editor de Audio	Administrativa	1
6	Mantenimiento y Mensajero	Servicios generales	1
7	Aseador	Servicios generales	1
8	Celador	Servicios generales	1

Fuente: Elaboración propia 12

Para efectos del trabajo y teniendo en cuenta que el número de cargos creados actualmente en la empresa son de ocho colaboradores, serán incluidos todos los cargos dentro de los manuales.

De esta manera, para el desarrollo del trabajo se tuvo en cuenta que cada cargo desempeña diferentes funciones los cuales están agrupados por departamentos. Razón por la cual es necesario entrevistar, observar y analizar a todos, debido a que cada uno deberá explicar en detalle las funciones pertenecientes a su cargo.

Para obtener los resultados necesarios para el diseño de los manuales, se realizará una entrevista y una encuesta a cada empleado.

7.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de entrevista y encuesta, por medio de las cuales se logró identificar todos los aspectos necesarios para el desarrollo del trabajo.

A continuación se relacionan los formatos de elaboración propia utilizados para las entrevistas y encuestas.

7.4.1. Formato Encuesta

El siguiente formato de encuesta está elaborado con el fin de conocer el perfil de cada trabajador y conocimiento respecto a la empresa y el puesto de trabajo. Con base a esta información se busca proponer un diseño de manual de funciones y procedimiento para los cargos de la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda sede Palmira.

Responda la siguiente encuesta con la mayor objetividad posible:

Nombre: _____ Edad: _____

Sexo: F _____ M _____ Cargo: _____

Área: _____ Fecha de ingreso a la empresa: _____

1. Nivel de estudio alcanzado:

a) Profesional _____ b) Técnico _____ c) Tecnólogo _____

d) Bachiller _____ e) Otro _____ ¿Cuál? _____

2. ¿Se encuentra estudiando actualmente?

a) Si _____ b) No _____ ¿Que estudia? _____

3. ¿Conoce usted cual es la visión, Misión y organigrama de la empresa?

a) Si _____ b) No _____

4. ¿Al ingresar a su puesto de trabajo, le realizaron la debida inducción para el desempeño de su cargo?

a) Si _____ b) No _____

5. Siendo la inducción un proceso a través del cual se le proporciona a los empleados información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria. ¿Considera usted que su inducción fue buena?

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

6. ¿Conoce usted algún documento o manual de funciones dentro de la empresa que describa sus funciones?

a) Si_____ b) No_____

¿Cuál?: _____

7. ¿Cree usted que es necesario la creación de un Manual de Funciones y procedimientos para los diferentes cargos en la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda Palmira?

a) Sí_____ b) No_____

8. ¿Considera usted que su desempeño en la empresa sería más productivo si contara con un documento que le permita conocer en detalle sus funciones y responsabilidades?

a) Si_____ b) No_____

¿Porque? _____

9. ¿Las actividades que usted realiza, son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

Si___ No___ Otras___ ¿Cuáles?_____

10. Marque con una X, el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece:

a) Departamento Administrativo _____

b) Departamento Ministerial _____

c) Departamento Servicios Generales _____

d) Departamento de Comunicaciones _____

7.4.2. Formato de Entrevista

El siguiente formato de entrevista está elaborado con el fin de reconocer las funciones correspondientes al puesto de trabajo, y con base a esta información poder proponer un diseño de manual de funciones y procedimiento de cargos de la empresa Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda sede Palmira.

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE:	
DEPARTAMENTO O ÁREA:	
CARGO:	
JEFE INMEDIATO:	
PERSONAL A CARGO:	

OBJETIVO DEL CARGO

RELACIONES	
INTERNAS	EXTERNAS

RESPONSABILIDADES	

CONDICIONES DE TRABAJO

REQUISITO O EXIGENCIAS DEL PUESTO	
FORMACIÓN:	
EXPERIENCIA:	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:	
HABILIDADES:	

ASPECTOS DEMOGRÁFICOS	
EDAD:	ESTADO CIVIL:
SEXO:	No. DE HIJOS:

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO		
FUNCION ¿Qué hace?	ACCIONES ESPECÍFICAS ¿Cómo lo hace?	FRECUENCIA ¿Cada cuánto lo hace?

7.4.3. Recolección e Identificación Actualizada de las Funciones de los 8 Cargos de la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda sede Palmira.

La presente entrevista se realiza con el fin de conocer las funciones correspondientes a cada puesto de trabajo y con base a esta información poder proponer un diseño de manual de funciones y procedimiento de cargos de la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda sede Palmira.

La entrevista se realizó en un periodo de una semana a los siguientes cargos:

1. Asistente Ministerial
2. Editor de Audio
3. Celador
4. Auxiliar Ministerial
5. Auxiliar contable
6. Mantenimiento y Mensajería
7. Secretaria Administrativa
8. Aseador

7.4.3.1. Entrevista No. 1. Secretaria Ministerial

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE:	Alejandra María Cortés Aguilar
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Ministerial
CARGO:	Secretaria Ministerial
JEFE INMEDIATO:	Pastor
PERSONAL A CARGO:	Aseador, vigilante
OBJETIVO DEL CARGO	
<u>Velar para que funcione y se lleve a cabo todo lo correspondiente al área ministerial de la iglesia con el fin de que las personas asistentes puedan recibir la formación necesaria ya sea por medio de capacitaciones, reuniones, consejerías, Todo dependiendo de la necesidad.</u>	
RELACIONES	
INTERNAS	EXTERNAS
• Colaboradores voluntarias	• Comunidad en general
• Empleados	• Proveedores
• Jefes	• Otras sedes de la iglesia
RESPONSABILIDADES	
• Programación de consejerías.	• Informar y direccionar a los miembros de la congregación para las diferentes actividades que se realizan en la sede.
• Recepción del dinero de las rutas de los buses.	• Elaborar y tener disponible las cartillas de discipulado nivel 1, 2, 3 y 4.

• Recepción del dinero del club del oyente.	• Alimentar la base de datos PTMD (Proceso Transformacional en las Manos de Dios).
• Recepción del dinero de cartillas de discipulado.	• Coordinar la logística para las reuniones que requiera el pastor.
• Supervisión de Turnos para (Aseador y Vigilante).	• Asignar salones y espacios para las diferentes capacitaciones y reuniones de los grupos ministeriales.
• Secretaria de la Escuela de Música.	• Generar cronograma de encargados de la oración y predicación.
• Programación de clases de música del grupo de alabanza de planta.	• Programar y coordinar las visitas y acompañamiento en caso de enfermedad o duelo.
• Recibir la correspondencia y entregarla y direccionarla al área correspondiente.	

CONDICIONES DE TRABAJO	
SITUACIÓN ACTUAL: • Iluminación adecuada • Alta exposición al ruido • Cuenta con los siguientes elementos de trabajo: escritorio amplio (2m x 60cm) y silla ergonómica, un computador, fotocopidora multifuncional y herramientas de trabajo básicas (inventario de control) para el desempeño de su trabajo. • Contrato de trabajo a término indefinido • Jornada laboral de 8 horas diarias	
REQUISITO O EXIGENCIAS DEL PUESTO	
FORMACIÓN:	Bachiller, técnico en secretariado o en recursos

	humanos o carreras afines.
EXPERIENCIA:	1 año
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:	Paquete de office, atención al público.
HABILIDADES:	Comunicativas, relaciones interpersonales, flexibilidad, iniciativa, trabajo en equipo, responsabilidad y honestidad.
ASPECTOS DEMOGRÁFICOS	
EDAD: 38 años	ESTADO CIVIL: Casada
SEXO: Femenino	No. DE HIJOS: 2

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO		
FUNCION ¿Qué hace?	ACCIONES ESPECÍFICAS ¿Cómo lo hace?	FRECUENCIA ¿Cada cuánto lo hace?
Asignar consejerías	• Cuando la persona llega hasta la recepción o se comunica por teléfono para solicitar una cita, se toma sus datos básicos: nombre completo, teléfono, en la agenda específica para consejerías y en el archivo de Excel (CONSEJERÍA PASTORAL). • Dependiendo la necesidad y la urgencia de la persona, se le asigna la cita con el pastor o en su defecto con un consejero. • El día que le corresponde la cita a la persona, se le llama a confirmar su asistencia a la misma. • Una vez la persona recibe la atención en la consejería, es el consejero quien solicita programar otra cita según sea el caso de la persona. • En caso de que la persona cancele la cita, se le reprograma y se repite el mismo proceso.	• Cinco días a la semana • Tres veces a la semana
Recepcionar el dinero del “Club del Oyente”.	• Cuando el aportante se acerca a la recepción para dar el dinero, se le recibe la cantidad que desea donar, y se le entrega un recibo de caja del talonario del “Club del Oyente” como soporte para la persona y control interno. • Cada dos meses se cuadra el dinero recepcionado con lo registrado en el talonario y se envía el dinero a CMB La floresta para su debida contabilización.	• Cuatro veces a la semana
Recepcionar dinero de ruta de buses.	• Cuando los líderes encargados reciben el dinero por parte de los miembros que van a usar el servicio de transporte, se dirigen a la recepción para entregar la totalidad del dinero recibido con el dato del número de personas que usaron el servicio y cuántas de ellas pagaron la ruta.	• Martes, Jueves, Domingo y eventos especiales.

	• Una vez se recibe el dinero, se registra en la planilla de (Rutas de Buses) y cada fin de mes se le entrega el dinero y la planilla al área contable para su debida contabilización y pago al proveedor.	
Recepcionar dinero de cartillas de discipulado.	• Se recibe el dinero de la persona que desee obtener la cartilla de discipulado. • Cada fin de mes, el dinero recepcionado se entrega al pastor.	• Tres veces por semana • Mensual
Organizar turnos de vigilancia y aseo en caso de ausentismo u otras labores asignadas a los empleados de los cargos correspondientes.	• Cuando se presenta algún caso de ausentismo o diligencia por parte del aseo o vigilante, se contacta a los prestadores de servicio según corresponda para que desempeñen la labor del empleado ausente. • Una vez el prestador de servicio realiza su labor, se reporta al área contable para su debido pago.	• Eventual • Eventual
Secretaria de la escuela de música.	• Hacer seguimiento a los alumnos de la escuela de música “Adorarte” por medio de llamadas para el cobro de la mensualidad. • Al recepcionar el dinero de las mensualidades y matrículas, se entrega al alumno el recibo de caja y se registra en el archivo de Excel “Contabilidad Escuela de música” • Pagar las clases a los profesores de la escuela de música “Adorarte”. • Cuatro días antes de finalizar el mes, se reporta al área contable el manejo dado al dinero de la escuela de música “Adorarte” para su debida contabilización, entregando el libro auxiliar de la caja de la escuela de música “Adorarte”.	• Dos veces por semana. • Tres veces por semana. • Quincenal • Mensual
Supervisión de empleado del Aseo	• Revisar diariamente el aseo y limpieza del auditorio y los diferentes salones de la iglesia.	• Diario

	• Controlar que las labores de aseo y limpieza se realicen dentro del horario establecido y de manera correcta. • Tomar el pedido de los suministro de aseo por parte de empleado para que el área de contabilidad se encargue de la aprobación y compra. • Reportar al pastor las novedades relevantes correspondientes a la supervisión de esta labor.	• Diario • Mensual • Eventual
Programación de clases de música (grupo de la alabanza).	• De acuerdo a la disposición de tiempo que tengan los integrantes del grupo, se realiza la programación y se comunica vía WhatsApp. • Citar a los profesores correspondientes para realizar la capacitación el día establecido. • Informar al área contable para su debido pago.	• Semanal
Atención al público.	• Saludar amablemente • Preguntar lo que requiere la persona en el momento. • Brindar información respecto a lo que la persona esté necesitando conocer. • Direccionar y/o acompañar a la persona hasta el lugar que necesite ya sea para una capacitación o reunión.	• Seis días a las semana
Elaboración de cartillas de discipulado	• Imprimir las cartillas de discipulado que se encuentran en la carpeta de (cartillas) desde el nivel 1 hasta el nivel 4. • Una vez impresas, se arman con sus respectivas portadas, argolla y polícover (pasta plástica). • Mantener disponibilidad de cartillas para el discipulado.	• Trimestral
Manejo de la base de datos de los grupos ministeriales del PTMD (Proceso Transformacional en	• Recolectar los formatos de hoja de vida previamente diligenciados por los miembros activos de la congregación, sea que pertenezca al voluntariado como también las nuevas personas que forman parte del PTMD. • Ingresar a la plataforma del PTMD la información de cada	• Dos veces por semana

las Manos de Dios).	persona con sus datos personales. • En el caso de las personas que forman parte del proceso transformacional, además de los datos personales, es necesario alimentar la base de datos con el reporte dado por cada área del proceso, (consolidación, consejería, liberación y discipulado) en el cual haya estado la persona. • La plataforma debe permanecer actualizada con la información de cada persona nueva.	
Organización de reuniones ministeriales	• Cuando el pastor requiere reunirse con algún grupo ministerial de la iglesia, primero se le informa vía WhatsApp al director del grupo y por llamada telefónica para confirmar que la persona está enterada y a su vez anuncie la reunión a los integrantes de su grupo. • Para el día de la reunión, se debe tener el salón disponible y adecuado para el desarrollo de la misma. • Estar presente durante la reunión. • Levantar acta de reunión con todo lo dicho durante la misma. • Si durante la reunión el pastor realizó cambios o programó actividades con dicho grupo ministerial, es necesario estar pendientes para que se lleven a cabo dichas modificaciones y/o programaciones.	• Eventual
Ubicar a los grupos ministeriales para sus correspondientes reuniones y capacitaciones.	• Cada vez que un grupo ministerial diferente a los que ya tienen establecidas sus reuniones semanales y sus salones asignados, requieren ubicarse para realizar alguna actividad, reunión o capacitación, debe consultar en la recepción que salones están disponibles y realizar la solicitud de manera verbal para su debida acomodación. • Una vez se realice la solicitud, se procede a ubicar el salón disponible que cuente con el espacio adecuado para el número de personas que estarán en la reunión.	• Dos veces por semana
Generar cronograma	• Teniendo en cuenta la disposición de tiempo de los líderes	• cinco veces por

de encargados de la oración y predicación.	designados para la oración de inicio de culto y predicación durante reuniones de ayuno, se programan previamente en los diferentes horarios, confirmando su asistencia por llamada telefónica y por mensaje de WhatsApp.	semana
Programación de visitas y acompañamiento en caso de fallecimientos.	• Cuando se requiere visita y/o acompañamiento para algún miembro de la congregación, se asigna un líder. • Se llama al líder para confirmar su disponibilidad de tiempo e informarle los datos de la persona en cuestión.	• Eventual
Recibir y entregar correspondencia.	• Cuando llegue la correspondencia, se direcciona al área correspondiente.	• Eventual.
• Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.		

7.4.3.2. Entrevista No. 2. Editor de Audio

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE:	Leonardo Ramírez Restrepo
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Comunicaciones
CARGO:	Editor de Audio
JEFE INMEDIATO:	Pastor
PERSONAL A CARGO:	Ninguna
OBJETIVO DEL CARGO	
<u>Difundir a través de los medios radiales todo el material de predicación editado y preparado para sus fines.</u>	
RELACIONES	
INTERNAS	EXTERNAS
• Colaboradores voluntarios	• Proveedores
• Empleados	• Comunidad en general
• Jefes	
RESPONSABILIDADES	
• Edición de predicas	• Encargos de predicas
• Elaboración de cuñas radiales	• Dirección de la escuela de música "Adorarte"
• Grabación de predicas en formato CD	
CONDICIONES DE TRABAJO	
SITUACIÓN ACTUAL: • Alta exposición al ruido • Cuenta con los siguientes elementos de trabajo: escritorio amplio (2m x 60cm) y silla ergonómica, un computador, un quemador de CD, impresora, dos cabinas de sonido pequeñas y herramientas de trabajo	

básicas (inventario de control) para el desempeño de su trabajo. • Contrato de trabajo a término indefinido. • Jornada laboral de 8 horas diarias.

REQUISITO O EXIGENCIAS DEL PUESTO	
FORMACIÓN:	Bachiller, técnico o profesional en producción y edición de audio.
EXPERIENCIA:	1 año
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:	Paquete de office, atención al público, manejo de programas de edición.
HABILIDADES:	Comunicativas, relaciones interpersonales, flexibilidad, iniciativa, proactividad, trabajo en equipo, responsabilidad.
ASPECTOS DEMOGRÁFICOS	
EDAD: 41 años	ESTADO CIVIL: Casado
SEXO: Masculino	No. DE HIJOS: 2

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO		
FUNCION ¿Qué hace?	ACCIONES ESPECÍFICAS ¿Cómo lo hace?	FRECUENCIA ¿Cada cuánto lo hace?
	• Una vez se graba la prédica, se extrae el material del disco duro, se pasa a la correspondiente	• Cuatro días a la

Edición de predicas	optimización y limpieza del audio, se eliminan las partes indeseadas de este y se le da el máximo volumen permitido sin llegar a la distorsión. • Se da paso a la masterización que comprende la eliminación de ruido, ecualización y limitación del audio. • Se envía vía Sckype el audio terminado a las diferentes emisoras con las que tiene contrato la iglesia para su debida emisión.	semana
Elaboración de cuñas radiales	• Redacción del texto • Grabación de la voz off • Edición • Proceso de ecualización, limpieza, efectos, reverb, delay, efectos sonoros, mezcla de fondo y voz y bounce a un master final para su masterización.	• 2 veces al mes
Grabación de predicas en formato CD	• Descarga el audio • Limpieza del audio • Masterización • Edición • Preparación para el master final	• 2 veces a la semana
Encargos de predicas	• Se toma el pedido de la predica que la persona desee encargar. • Se recibe el abono o cancelación del CD. • Se entrega recibo de caja como soporte del encargo. • El plazo de entrega del CD es de cinco días. • Una vez cumplido el plazo, se procede a la entrega del CD en estuche sencillo.	• Cuatro días a la semana
	• Supervisar durante las clases y reuniones de profesores que el pensum establecido se esté cumpliendo a cabalidad.	• Semanal

Dirección de la escuela de música "Adorarte"	• Supervisar el cumplimiento de las clases y de horarios establecidos. • Evaluar periódicamente el rendimiento académico de los estudiantes mediante reunión de profesores.	• Semanal • Cada quince días
• Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.		

7.4.3.3. Entrevista No. 3. Celador

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE:	Rodolfo Molano Balanta
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Servicios generales
CARGO:	Celador
JEFE INMEDIATO:	Asistente Ministerial
PERSONAL A CARGO:	Ninguna
OBJETIVO DEL CARGO	
<u>Proteger la integridad física de las personas y los bienes materiales de la empresa o lugar de trabajo.</u>	

RELACIONES	
INTERNAS	EXTERNAS
Colaboradores voluntarios	Empresa de seguridad (Alarma)
Empleados	Otras sedes de la iglesia
Jefes	Comunidad en general
RESPONSABILIDADES	
Apertura y cierre del establecimiento	Vigilar
Velar por el orden dentro del establecimiento	
CONDICIONES DE TRABAJO	

- Iluminación adecuada
- Alta exposición al ruido
- No cuenta con un puesto (espacio) fijo de trabajo por motivo de desplazamiento.
- No cuenta con elementos de protección y defensa
- Contrato de trabajo a término indefinido
- Jornada laboral de 8 horas diarias.

REQUISITO O EXIGENCIAS DEL PUESTO

FORMACIÓN:	Bachiller, técnico en vigilancia o carreras afines.
EXPERIENCIA:	1 año
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:	Atención al público y defensa personal.
HABILIDADES:	Comunicativas, relaciones interpersonales, flexibilidad, responsabilidad.

ASPECTOS DEMOGRÁFICOS

EDAD: 43 años	ESTADO CIVIL: Casado
SEXO: Masculino	No. DE HIJOS: 2

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO		
FUNCION ¿Qué hace?	ACCIONES ESPECÍFICAS ¿Cómo lo hace?	FRECUENCIA ¿Cada cuánto lo hace?
Apertura del establecimiento	• Al ingresar al establecimiento, se debe desarmar la alarma de seguridad con su respectivo código asignado y personal. • Se revisa la iluminación. • Se retiran los candados de las puertas principales. • Según el horario, se procede a la apertura de puertas principales así: ✓ De 9:00am a 12:00 pm (puertas costado derecho) de Martes a Sábado. ✓ De 3:00pm a 5:30 pm (puertas costado derecho) de Martes a Sábado. ✓ De 5:30pm a 8:45 pm (puertas costado derecho e izquierdo) de Martes a Sábado. ✓ De 6:00am a 1:00 pm (puertas costado derecho e izquierdo) de Domingo ✓ De 5:30pm a 8:30 pm (puertas costado derecho e izquierdo) de Domingo	• Diaria
Vigilar	• Controlar el ingreso y salida a los asistentes y del personal de trabajo de la iglesia durante los horarios de oficina. • Direccionar hacia la recepción, a las personas que requieran de información en general. • Cuidar de las motos y bicicletas de los asistentes y empleados controlando las entradas y salidas por medio de fichas. • Reportar a la empresa de seguridad privada, cualquier anomalía, ya sea de riesgo e	• Diaria

	inseguridad o inconsistencias en el sistema de alarma. ● Activar la alarma en caso de emergencia ● Revisar salones y baños al finalizar la jornada con el fin de despejar el área de trabajo. ● Activar las alarmas del establecimiento una vez se realice la debida inspección y cierre total de puertas y ventanas.	● Eventual ● Diaria
● Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.		

7.4.3.4. Entrevista No. 4. Auxiliar Ministerial

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE:	Solanyi Girón Bolaños
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Ministerial
CARGO:	Auxiliar Ministerial
JEFE INMEDIATO:	Pastora
PERSONAL A CARGO:	Ninguna
OBJETIVO DEL CARGO	

RELACIONES	
INTERNAS	EXTERNAS
Colaboradores voluntarios	Jefes
Empleados	Comunidad en general
<u>Velar por el buen manejo de la información correspondiente al PTMD (Proceso Transformacional en las Manos de Dios), alimentando la plataforma y generando los formatos necesarios para los procedimientos de cada área involucrada en el proceso.</u>	
RESPONSABILIDADES	
Elaboración de formatos del PDTM.	Contestar el teléfono.
Apoyar en la introducción de información y control de la base de datos de la plataforma PTMD.	Apoyo en la revisión de informes contables de las iglesias de la Zona Norte del Valle.

• Apoyo en atención al público y como auxiliar ministerial.		
CONDICIONES DE TRABAJO		
SITUACIÓN ACTUAL: • Iluminación adecuada • Escritorio amplio (2m x 60cm) y silla no ergonómica, un computador, cuenta con elementos de herramientas de trabajo básicas (inventario de control) para el desempeño de su trabajo. • Contrato de trabajo a término indefinido • Jornada laboral de 8 horas diarias.		
REQUISITO O EXIGENCIAS DEL PUESTO		
FORMACIÓN:	Bachiller, técnico en recursos humanos o carreras afines.	
EXPERIENCIA:	1 año	
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:	Paquete de office y atención al público.	
HABILIDADES:	Comunicativas, relaciones interpersonales, flexibilidad, iniciativa, trabajo en equipo, responsabilidad y prudencia.	
ASPECTOS DEMOGRÁFICOS		
EDAD: 23 años	ESTADO CIVIL: Soltera	
SEXO: Femenino	No. DE HIJOS: 0	
PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO		
FUNCION ¿Qué hace?	ACCIONES ESPECÍFICAS ¿Cómo lo hace?	FRECUENCIA ¿Cada cuánto lo hace?
	• Basada en la información dada por parte de la pastora, con quien previamente se debe analizar	• Eventual

Elaboración de formatos del PDTM.	los datos que se requieren para cada nuevo formato, se procede a elaborarlo a computador de la siguiente manera: ✓ Se le asigna un código dependiendo el área ministerial del PTMD al que corresponda el formato. ✓ Se pasa la información del borrador previamente elaborado a mano, para organizarlo. ✓ Se imprime para la revisión final y aprobación final por parte de la pastora. ✓ Se archiva en la carpeta física del área correspondiente y a su vez en un archivo del PTMD que se encuentra en el computador. ✓ Se procede a entregarse al área ministerial del PTMD al que corresponda para su debida ejecución.	
Apoyar en la introducción de información y verificación de la base de datos de la plataforma PTMD	● Introducir a la hoja de vida de cada persona que está en la plataforma PTMD, la fotografía correspondiente. ● Apoyar con el ingreso de información cuando se requiera. ● Revisar constantemente que se esté actualizando la base de datos con la información que suministra cada área del PTMD quienes tienen acceso con su propio usuario y contraseña. ● Archivar el material físico que suministran las áreas del PTMD correspondiente a las nuevas personas.	● Semanal
	● Se contesta el teléfono de la siguiente manera: "Centro Misionero Bethesda, Dios le bendiga". ● Se brinda la información que la persona necesite.	● Diario

Contestar el teléfono	En caso de no conocer la información requerida, se le comunica con el empleado encargado para atender la solicitud adecuadamente. • En el caso de llamadas para peticiones de oración, se toma la petición por la cual la persona desea que oren en el formato de (Peticiones de Oración) y se deposita en el buzón de Peticiones ubicado en la entrada del salón del grupo de Ujieres.	
Apoyo en la revisión de informes contables de las iglesias de la Zona Norte del Valle	• Recibir los informes de los pastores y/o secretarias de las iglesias de la zona norte del valle, según el orden de llegada. • Revisar detalladamente los informes bajo la supervisión y dirección de la auxiliar contable.	• Mensual
Apoyo en la atención en recepción	• Atención al público cuando se requiera.	• Diario
• Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.		

7.4.3.5. Entrevista No. 5. Auxiliar Contable

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE:	Lina María Zúñiga Balcázar
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Contable
CARGO:	Auxiliar Contable
JEFE INMEDIATO:	Pastor
PERSONAL A CARGO:	Secretaria Administrativa
OBJETIVO DEL CARGO	
Prestar los servicios de apoyo administrativo y financiero en el área, efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando los documentos a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la Organización y mantener actualizados los archivos del área.	
RELACIONES	
INTERNAS	EXTERNAS
• Colaboradores voluntarios	• Jefes
• Empleados	• Comunidad en general
• Proveedores	• Otras Sedes
RESPONSABILIDADES	
• Realizar registros contables	• Elaboración de informe contable.
• Liquidación de nomina	• Liquidación de nomina
• Liquidación de seguridad social.	• Liquidación de seguridad social.
• Liquidación de provisiones de nómina.	• Liquidación de provisiones de nómina.
• Apoyo a la iglesia del norte del valle en los procesos contables.	• Control de inventario
• Revisar y entregar informes contables en CMB floresta.	• Solicitud de certificados a CMB Bogotá
• Realizar afiliaciones y contratos de trabajo	
CONDICIONES DE TRABAJO	

SITUACIÓN ACTUAL:	
• Iluminación adecuada • Cuenta con los siguientes elementos de trabajo: escritorio amplio (2m x 60cm) y silla ergonómica, dos computadores, un archivador, biblioteca de archivo y herramientas de trabajo básicas (inventario de control) para el desempeño de su trabajo. • Contrato de trabajo a término indefinido • Jornada laboral de 8 horas diarias.	
REQUISITO O EXIGENCIAS DEL PUESTO	
FORMACIÓN:	Bachiller, técnico en contabilidad o carreras afines
EXPERIENCIA:	1 año
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:	Atención al público, contables y administrativos, conocimiento como mínimo de un programa contable.
HABILIDADES:	Comunicativas, relaciones interpersonales, flexibilidad, iniciativa, análisis de datos, trabajo en equipo, responsabilidad, creatividad, prudencia y proactividad.
ASPECTOS DEMOGRÁFICOS	
EDAD: 29 años	ESTADO CIVIL: Soltera
SEXO: Femenino	No. DE HIJOS: 0

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO		
FUNCION ¿Qué hace?	ACCIONES ESPECÍFICAS ¿Cómo lo hace?	FRECUENCIA ¿Cada cuánto lo hace?
Realizar registros contables	✓ Elaborar egresos y causación de los pagos correspondientes a los gastos realizados durante el mes. ✓ Realizar listado de los pagos que se requieran hacer con su respectivo proveedor, concepto y valor y pasarlos al pastor junto con los egresos para su debida aprobación y pago. ✓ Una vez entregado el dinero, se debe registrar en el libro diario, los ingresos de cada día y en el libro de pagos, los que se realicen entre semana y pasar a la tesorería para su debida distribución. ✓ Elaborar nota de contabilidad para las provisiones de nómina y seguridad social de los empleados. ✓ Supervisar la correcta contabilización de los ingresos diarios realizados por la secretaria administrativa.	✓ 3 veces por semana. ✓ 3 veces por semana. ✓ Mensual ✓ Semanal
Liquidación de nomina	• Quincenalmente se debe liquidar la nómina de los empleados teniendo en cuenta las novedades. • Generar desprendibles de pago para cada empleado.	• Quincenal
Liquidación de seguridad social.	• A través de la página administradora de la seguridad social (SOI), se liquida la seguridad social de los empleados teniendo en cuenta las novedades.	• Mensual

Liquidación de provisiones de nómina.	● liquidar las provisiones de nómina de los empleados teniendo en cuenta las novedades del mes.	● Mensual
Elaboración de informe contable.	✓ Diligenciar los formatos unificados con base a los movimientos realizados durante el mes. ✓ Anexar recibos de caja, egresos, transferencias de egreso y notas de contabilidad con sus respectivos soportes. ✓ Anexar soporte fotográfico de las compras de activos fijos, obras sociales, eventos y obras de construcción realizadas durante el mes.	✓ Mensual
Apoyo a la iglesia del norte del valle en los procesos contables.	● Comunicar toda la información correspondiente a las nuevas implementaciones y modificaciones contables que se realicen desde sede principal en Bogotá. ● Brindar información que se requiera correspondiente a los procesos de compra y contabilización en general para evitar errores.	● Eventual
Revisar y entregar informes contables en CMB floresta.	✓ Informar vía correo electrónico y WhatsApp las fechas de entrega de informes contables en CMB Palmira. ✓ Revisar detalladamente uno a uno los informes de cada iglesia de la zona Norte del Valle que está a cargo de la intendencia de CMB Palmira. ✓ Entregar en CMB Floresta Cali los informes contables previamente revisados y corregidos para su debida auditoría. ✓ Recepcionar el dinero de las transferencias de egreso y entregarlo relacionado en el formato de "Consolidado del norte del Valle" a CMB Floresta Cali.	✓ Mensual

Realizar afiliaciones y contratos de trabajo	✓ Solicitar al nuevo empleado los documentos necesarios para realizar adecuadamente todo el proceso de contratación. ✓ Cada vez que ingrese un nuevo empleado a la empresa, se debe realizar las afiliaciones correspondientes a la seguridad social. Comunicándose con las entidades correspondientes (EPS, Caja de compensación, ARL y fondo de pensiones). ✓ Direccionar al empleado a la entidad encargada de realizar los exámenes de ingreso a la empresa. ✓ Realizar contrato de trabajo y hacer firmar por el nuevo trabajador, el testigo y el pastor. ✓ Realizar contratos de trabajo para prestadores de servicio. ✓ A su vez, en el caso de desafiliación, es necesario direccionar al empleado para que se realice el examen médico de egreso y realizar la debida desafiliación de la seguridad social, guardando todos los soportes que certifiquen dicho proceso.	✓ Eventual
Control de inventario	✓ ingresar al listado del inventario los activos fijos adquiridos por la iglesia. ✓ elaborar la hoja de vida de cada activo fijo. ✓ dar de baja los activos fijos que por deterioro o daño ya no se utilizan. ✓ elaborar acta de traslado o préstamo de activos fijos cuando se requiera.	✓ Mensual
Solicitud de certificados a CMB Bogotá	✓ En caso de que algún miembro de la congregación solicite algún certificado de ingresos, es necesario comunicarse con la sede principal en Bogotá vía correo electrónico, para	✓ Eventual

	realizar el requerimiento de dicho certificado. ✓ De la misma manera, en el caso de certificado de retención de retención para proveedores. ✓ Para certificado de laboral para los pastores, poderes y documentos de mayor relevancia, es necesario solicitarlos primeramente a la sede CMB Floresta para que ellos se encarguen de hacer el requerimiento.	
✓ Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.		

7.4.3.6. Entrevista No. 6. Mantenimiento y Mensajería

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE:	Ederson Meneses
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Servicios Generales
CARGO:	Mantenimiento y Mensajería
JEFE INMEDIATO:	Pastor
PERSONAL A CARGO:	Ninguno
OBJETIVO DEL CARGO	
Velar por conservar en buen estado de los activos fijos de la empresa, realizando los mantenimientos preventivos.	
RELACIONES	
INTERNAS	EXTERNAS
Colaboradores voluntarios	Jefes
Empleados	Comunidad en general
Proveedores	

RESPONSABILIDADES	
✓ Realizar reparaciones locativas que estén a su alcance.	✓ Gestionar el proceso de mantenimiento de los activos y demás bienes de la iglesia.
✓ Realizar labores de mensajería.	✓ Realizar cronograma de mantenimiento preventivo de los activos fijos.
CONDICIONES DE TRABAJO	
SITUACIÓN ACTUAL: • No cuenta con un puesto de trabajo fijo • Cuenta con dotación y elementos de seguridad adecuados para su labor	

- Contrato de trabajo a término indefinido
- Jornada laboral de 8 horas diarias.

REQUISITO O EXIGENCIAS DEL PUESTO

FORMACIÓN:	Bachiller, técnico en mantenimiento o carreras afines, curso de alturas.
EXPERIENCIA:	1 año
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:	Paquete de office, mantenimiento de computadores
HABILIDADES:	Rapidez, relaciones interpersonales, flexibilidad, iniciativa, prudencia, trabajo en equipo y responsabilidad.

ASPECTOS DEMOGRÁFICOS

EDAD: 27 años	ESTADO CIVIL: Casado
SEXO: Masculino	No. DE HIJOS: 0

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO		
FUNCION ¿Qué hace?	ACCIONES ESPECÍFICAS ¿Cómo lo hace?	FRECUENCIA ¿Cada cuánto lo hace?
Realizar reparaciones locativas que estén a su alcance.	✓ En caso de alguna reparación locativa que esté a su alcance realizar, el empleado debe solicitar al área de contabilidad el dinero para la compra de los materiales necesarios para dichas reparaciones. ✓ Si las reparaciones requieren de un trabajo especializado, el empleado deberá comunicar al área de contabilidad o al pastor la necesidad de contratar un proveedor que preste el servicio requerido, para su debida aprobación y proceder a la ejecución.	✓ Eventual
Realizar labores de mensajería	✓ Realizar diligencias administrativas como pagos, consignaciones, trámites entre otros, que requiera el área administrativa o el pastor directamente. ✓ Una vez realizadas las diligencias, deberá entregar los debidos soportes e informar el resultado de la diligencia a quien corresponde.	✓ Diarias
Gestionar el proceso de mantenimiento de los activos y demás bienes de la iglesia	✓ Cuando se requiere el mantenimiento de algún activo fijo, el empleado deberá contactar y acordar con el proveedor el día oportuno para dicho mantenimiento. ✓ Realizar la labor de supervisión del mantenimiento realizados por los proveedores para recibir a total satisfacción.	✓ Eventual
✓ Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.		

7.4.3.7. Entrevista No. 7. Secretaria Administrativa

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE:	Melba Nury Echeverri
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Administrativo
CARGO:	Secretaria Administrativa
JEFE INMEDIATO:	Pastor
PERSONAL A CARGO:	Ninguno
OBJETIVO DEL CARGO	
<u>Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar los ingresos diarios de la iglesia y verificar su adecuada contabilización y realizar labores de tesorería.</u>	
RELACIONES	
INTERNAS	EXTERNAS
Colaboradores voluntarios	Jefes
Empleados	Comunidad en general
Proveedores	

RESPONSABILIDADES	
• Atender a los visitantes y contactos telefónicos.	✓ Contabilizar los ingresos diarios y archivar.
• Elaborar los pedidos de útiles y elementos de oficina indispensables.	✓ Realizar los pagos de proveedores y nómina.
• Elaboración de cartas y certificados de matrimonios.	✓ Atención al pastor y la pastora.
• Manejo y control de la caja menor.	• Elaboración de informes contables de dos de las iglesias pequeñas a cargo.
CONDICIONES DE TRABAJO	

SITUACIÓN ACTUAL:	
• Iluminación adecuada • Cuenta con los siguientes elementos de trabajo: escritorio amplio (2m x 60cm) y silla ergonómica, un computador, fotocopidora multifuncional (compartida) y herramientas de trabajo básicas (inventario de control) para el desempeño de su trabajo. • Contrato de trabajo a término indefinido • Jornada laboral de 8 horas diarias	
REQUISITO O EXIGENCIAS DEL PUESTO	
FORMACIÓN:	Bachiller, Técnico en secretariado o administración o carreras afines.
EXPERIENCIA:	1 año
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:	Paquete de office
HABILIDADES:	Comunicativas, relaciones interpersonales, flexibilidad, iniciativa, trabajo en equipo, responsabilidad y prudencia.
ASPECTOS DEMOGRÁFICOS	
EDAD: 57 años	ESTADO CIVIL: Separada
SEXO: Femenino	No. DE HIJOS: 0

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO		
FUNCION ¿Qué hace?	ACCIONES ESPECÍFICAS ¿Cómo lo hace?	FRECUENCIA ¿Cada cuánto lo hace?
Atender a los visitantes y contactos telefónicos.	✓ Brindar atención a los pastores, proveedores y demás personas que visiten la iglesia para un fin específico como el caso de las entregas de informes de la zona, concretar algún servicio especial y demás.	✓ Eventual
Elaborar los pedidos de útiles y elementos de oficina indispensables.	✓ Revisar las existencias de los útiles y productos de aseo que se requieren en las oficinas administrativas para realizar la requisición de los mismos y su debida compra.	✓ Mensual
Elaboración de cartas y certificados de matrimonios.	✓ Realización de los siguientes documentos: ✓ Carta de certificación de asistencia a la congregación. ✓ Certificado de Matrimonio ✓ Anuncios importantes para la congregación ✓ Entre otras que se requieran.	✓ Eventual
Manejo y control de la caja menor.	✓ Recibir los recursos del fondo. ✓ Llevar un control diario Y cronológico de las operaciones de caja menor, con los documentos que respaldan los movimientos. ✓ Gestionar la adquisición y realizar el pago de los bienes y/o servicios autorizados por el área contable. ✓ Asegurar la custodia de los dineros y documentos soportes de los gastos. ✓ Mantener la liquidez del fondo, solicitando el reembolso.	✓ Diario
Contabilizar los ingresos diarios	✓ Ingresar al programa de contabilidad los ingresos	✓ Diario

y archivar.	diarios de las diferentes reuniones que se realizan en la iglesia. ✓ Organizar y archivar los sobres de recolección de diezmos y ofrendas para su debido control. ✓ Imprimir y foliar los recibos de caja de cada día con sus debidos soportes. ✓ Revisar que el valor total de los ingresos concuerden con el libro auxiliar de caja. ✓ Entregar a la auxiliar contable todos los recibos de caja y soportes de los ingresos del mes.	• Mensual
Realizar los pagos de proveedores y nómina.	✓ Organizar y distribuir el dinero entregado para los pagos de proveedores y de nómina. ✓ Hacer firmar por los proveedores el comprobante de egreso como evidencia del pago. ✓ Hacer firmar los desprendibles de pago por los empleados como evidencia del pago.	✓ Dos veces por semana
Atención al pastor y la pastora.	✓ Atender a los pastores de la iglesia (jefes) con refrigerios o almuerzos cuando se requieran.	✓ Diario
Elaboración de informes contables de dos de las iglesias pequeñas a cargo.	✓ Realizar el informe contable de la sede de Calima Darién y San Pedro. Contabilizando todos los movimientos realizados durante el mes y presentándolo al área contable para la revisión y entrega.	✓ Mensual
✓ Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.		

7.4.3.8. Entrevista No. 8. Aseador

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE:	Luis Alfonso Daza Peláez
DEPARTAMENTO O ÁREA:	Servicios Generales
CARGO:	Aseador
JEFE INMEDIATO:	Alejandra Cortes
PERSONAL A CARGO:	Ninguno
OBJETIVO DEL CARGO	
Realizar las labores de aseo, limpieza para brindar comodidad a los asistentes y visitantes de la congregación conforme a los procedimientos establecidos.	
RELACIONES	
INTERNAS	EXTERNAS
Colaboradores voluntarios	Jefes
Empleados	Comunidad en general
Proveedores	

RESPONSABILIDADES	
✓ Asear las áreas asignadas.	✓ Sacar la basura y desechos que resulten de la limpieza de baños, auditorio y salones.
✓ Mantener limpias las baterías de baños	✓ Velar por la buena presentación y orden de las zonas comunes
✓ Realizar labores propias de los servicios generales que demande la iglesia.	
CONDICIONES DE TRABAJO	

SITUACIÓN ACTUAL:	
• Cuenta con dotación y elementos de protección necesarios para su labor. • Cuenta con un espacio adecuado para la ubicación de los elementos e insumos necesarios para el desempeño de sus labores. • Contrato de trabajo a término indefinido • Jornada laboral de 8 horas diarias.	
REQUISITO O EXIGENCIAS DEL PUESTO	
FORMACIÓN:	Bachiller
EXPERIENCIA:	1 año
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:	Básicos de limpieza y uso de insumos.
HABILIDADES:	Iniciativa, relaciones interpersonales, flexibilidad, trabajo en equipo., responsabilidad y orden.
ASPECTOS DEMOGRÁFICOS	
EDAD: 35 años	ESTADO CIVIL: Casado
SEXO: Masculino	No. DE HIJOS: 1

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO		
FUNCION ¿Qué hace?	ACCIONES ESPECÍFICAS ¿Cómo lo hace?	FRECUENCIA ¿Cada cuánto lo hace?
✓ Asear las áreas asignadas	✓ Barrer y trapear los pasillos del auditorio principal y los diferentes salones de la congregación. ✓ Cada viernes apilar todas las sillas del auditorio principal para realizar aseo general.	✓ Diaria
✓ Limpieza de baterías de baños	✓ Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria. ✓ Realizar aseo general a las baterías de baños.	✓ Diaria ✓ Día de por medio
✓ Recolectar la basura	✓ Sacar la basura que resulte de la limpieza y aseo de las diferentes áreas asignadas y llevarlas a la zona del parqueadero para ser recolectadas por el carro de la basura los días correspondientes.	✓ Diaria
✓ Realizar requisición de insumos	✓ Cada vez que los productos de aseo se estén agotando, debe pasar el listado con antelación al jefe inmediato para su debido proceso de compra.	✓ Mensual
✓ Realizar labores propias de los servicios generales que demande la iglesia.		
✓ Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato		

Conclusión: Durante el proceso de recolección de datos y observación de los puestos de trabajo de la Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA Palmira, se logró identificar aspectos importantes que permitieron conocer la situación de la empresa.

Inicialmente, fue necesario reunirse con el pastor (jefe) Oscar Iván Echeverry Pava de la sede Palmira, para plantearle el proyecto de investigación. Durante la reunión se expuso la importancia y la necesidad de la implementación del manuales de funciones y procedimientos para la los cargos actuales de la empresa. A su vez, fue necesario solicitar autorización para la realización de todo el proceso de recolección de datos, ante lo cual no se presentó ninguna limitación.

Por otra parte, el acercamiento con cada empleado fue una experiencia agradable, debido a que se pudo generar la confianza suficiente para que cada uno correspondiera al proceso. Cabe resaltar que tanto la encuesta como la entrevista se realizaron de forma personalizada, lo que facilitó mucho el trabajo.

A continuación se describen los aspectos más relevantes identificados durante este proceso:

- Se percibió disponibilidad y buena actitud de parte de los trabajadores para suministrar la información que se solicitaba por medio de las técnicas de recolección de información usadas.
- No hubo restricciones al momento de recolectar la información, lo cual permitió captar la mayor parte de ella de la manera más clara y fácil.
- Fue un poco tardado el proceso, debido a que algunos puntos de la entrevista necesitaban ser especificados en detalle, lo cual requería de tiempo para poder plasmarlos.

- Hubo un poco de incertidumbre por parte de algunos trabajadores, debido a que durante la entrevista se exponían algunas inconformidades referentes a la carga laboral. Aun así, fue necesario aclarar que la información suministrada era netamente académica y que no afectaría ni pondría en riesgo su trabajo.

7.5. Presentación y Análisis de la Información

A continuación se describen los resultados de las encuestas realizadas a los ocho cargos que actualmente tiene la Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA Palmira.

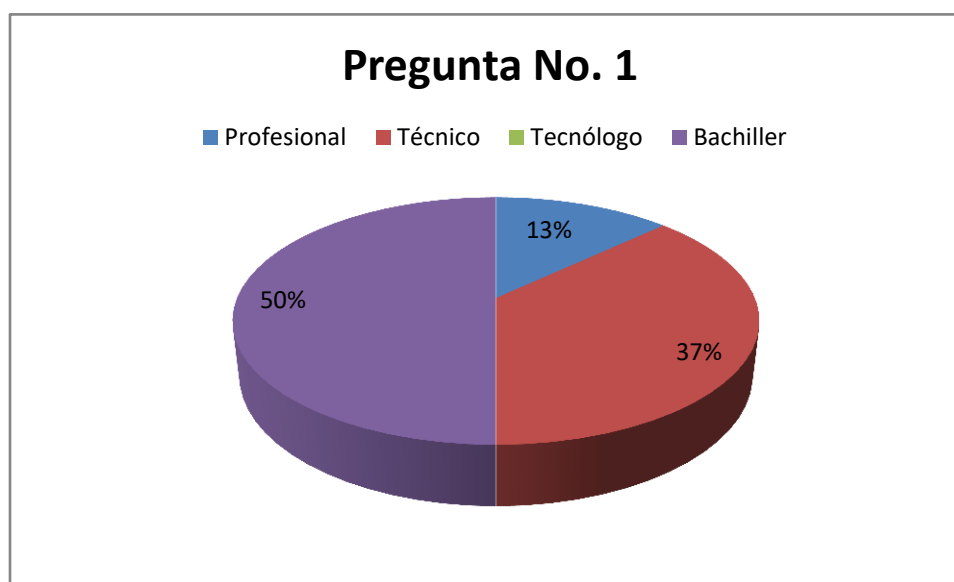
Pregunta No. 1 Nivel de estudio alcanzado.

Tabla 13. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 1

Nivel de Estudio	Relativos	Absolutos
Profesional	13%	1
Técnico	37%	3
Tecnólogo		
Bachiller	50%	4
Otros		
TOTAL	100%	8

Fuente: Elaboración propia 13

Ilustración 26. Grafica 1 - Pregunta No. 1



Fuente: Encuesta Realizada a Empleados

- ✓ De acuerdo a la gráfica No. 26 se puede observar que el 50% de los empleados de la organización solo estudiaron hasta la secundaria, lo cual

puede presentarse como una desventaja para la empresa, debido que no cuenta con personal capacitado el desarrollo de las funciones.

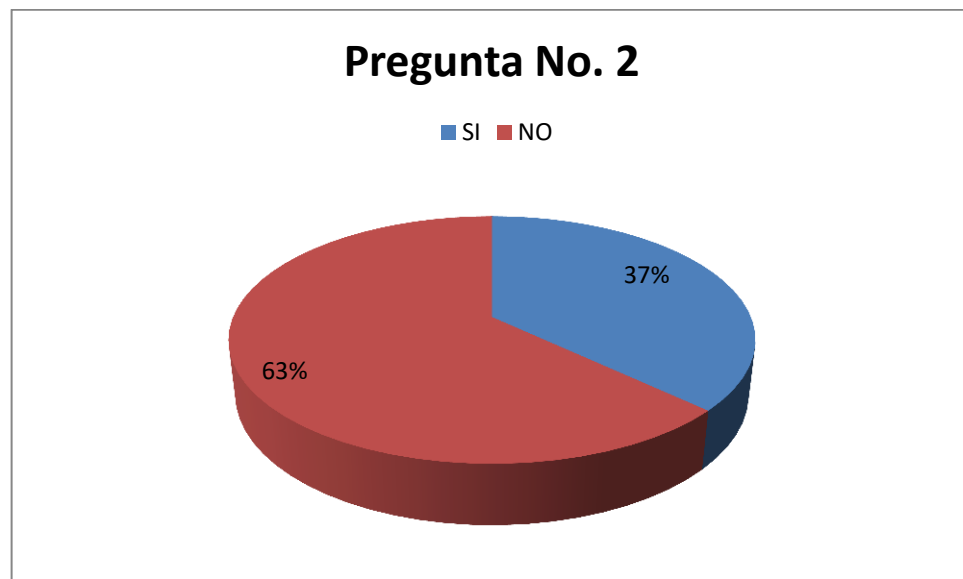
Pregunta No. 2 ¿Se encuentra estudiando actualmente?

Tabla 14. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 2

Respuesta	Relativos	Absolutos
SI	37%	3
NO	63%	5
TOTAL	100%	8

Fuente: Elaboración propia 14

Ilustración 27. Grafica 2 - Pregunta No. 2



Fuente Encuesta Realizada a Empleados

- ✓ De acuerdo a la gráfica No. 27 se observa que solo el 37% de los empleados se encuentra estudiando. Las carreras profesionales en las que se encuentran están Administración de Empresas, Psicología y Teología.

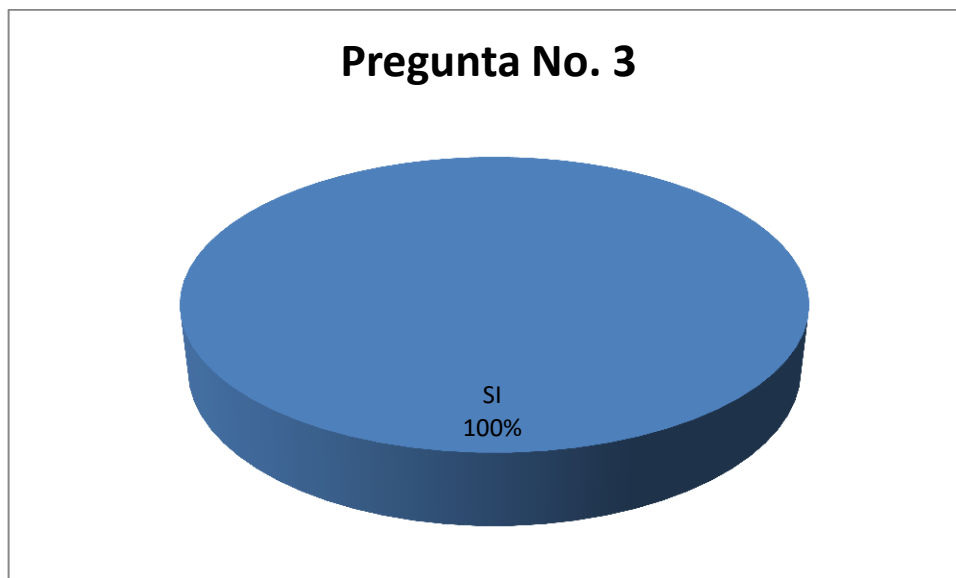
Pregunta No. 3 ¿Conoce usted cual es la visión, Misión y organigrama de la empresa?

Tabla 15. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 3

Respuesta	Relativos	Absolutos
SI	100%	8
NO		
TOTAL	100%	8

Fuente: Elaboración propia 15

Ilustración 28. Grafica No. 28 - Pregunta 3



Fuente Encuesta Realizada a Empleados

- ✓ Según la gráfica No. 28 se evidencia que existe una identidad, lo representa grandes beneficios para la empresa y para el trabajador mismo, pues ambos caminan en pro de lograr los objetivos tanto de la empresa como los personales pero de manera conjunta.

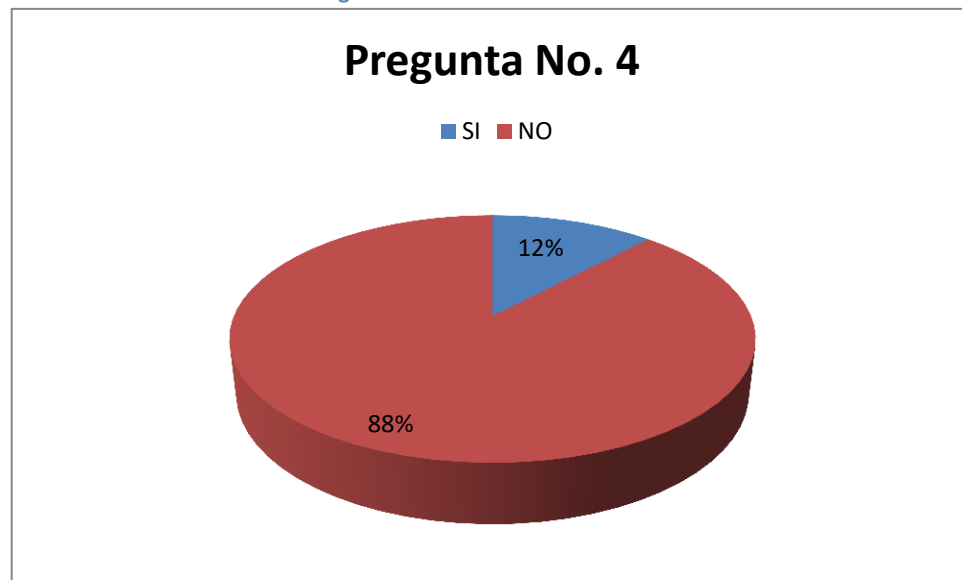
Pregunta No. 4 ¿Al ingresar a su puesto de trabajo, le realizaron la debida inducción para el desempeño de su cargo?

Tabla 16. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 4

Respuesta	Relativos	Absolutos
SI	88%	7
NO	12%	1
TOTAL	100%	8

Fuente: Elaboración propia 16

Ilustración 29. Grafica No. 29 Pregunta 1



Fuente Encuesta Realizada a Empleados

- ✓ Según la recibieron una inducción adecuada a pesar de no contar con un proceso bien establecido para ello. gráfica No. 29 el resultado de esta pregunta demuestra que más del 50% de los empleados

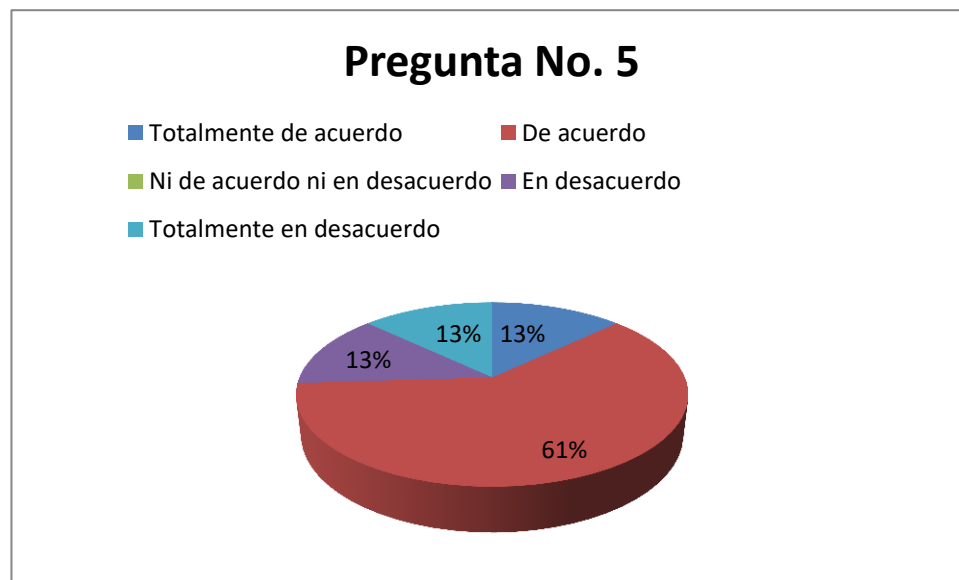
Pregunta No. 5 Siendo la inducción un proceso a través del cual se les proporciona a los empleados información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria. ¿Considera usted que su inducción fue buena?

Tabla 17. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 5

Respuesta	Relativos	Absolutos
Totalmente de acuerdo	13%	1
De acuerdo	61%	5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
En desacuerdo	13%	1
Totalmente en desacuerdo	13%	1
TOTAL	100%	8

Fuente: Elaboración propia 17

Ilustración 30. Grafica No. 30 Pregunta 5



Fuente Encuesta Realizada a Empleados

- ✓ Según la gráfica No. 30 de la página anterior se evidencia que más del 50% de los empleados esta conformes con la inducción realizada, no obstante se presenta un desacuerdo lo que indica que es necesario formalizar y fortalecer el proceso de inducción con el fin de asegurar un mayor rendimiento de las labores y menor pérdida de tiempo en los procesos.

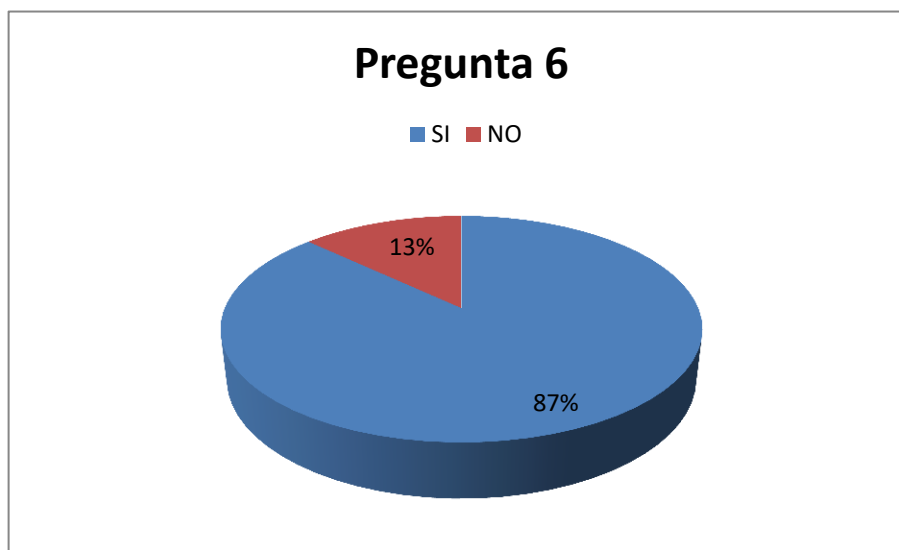
Pregunta No. 6 ¿Conoce usted algún documento o manual de funciones dentro de la empresa que describa sus funciones?

Tabla 18. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 6

Respuesta	Relativos	Absolutos
SI	87%	7
NO	13%	1
TOTAL	100%	8

Fuente: Elaboración propia 18

Ilustración 31. Grafica No. 31 Pregunta 6



Fuente Encuesta Realizada a Empleados

- ✓ Se puede observar de acuerdo a la gráfica No. 31 de la anterior página, si existe un documento en el cual se encuentran enumeradas mas no detalladas las funciones de los empleados, que para este caso es el contrato de trabajo. En este especifica algunas de las funciones que corresponden al perfil del cargo.

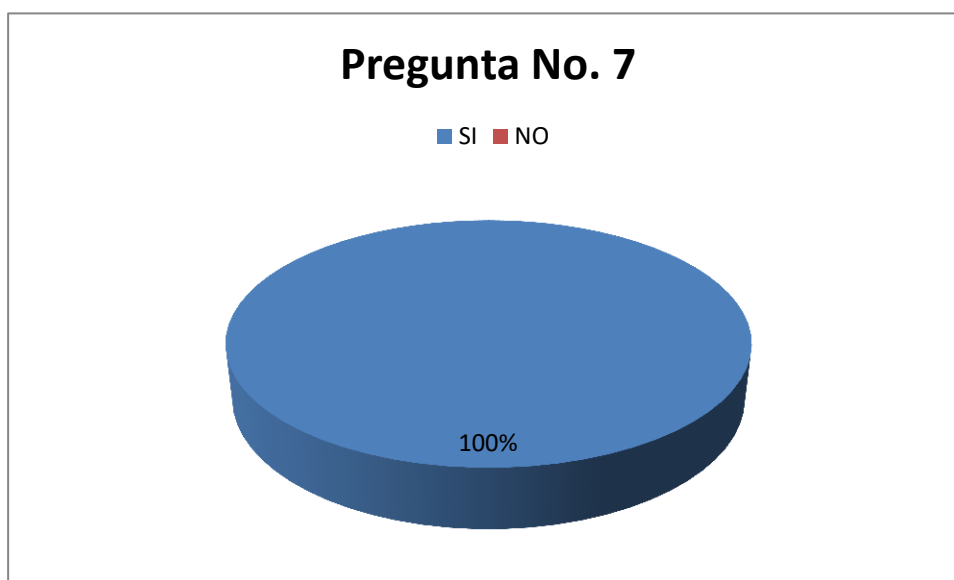
Pregunta No. 7 ¿Cree usted que es necesario la creación de un Manual de Funciones y procedimientos para los diferentes cargos en la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda Palmira?

Tabla 19. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 7

Respuesta	Relativos	Absolutos
SI	100%	8
NO		
TOTAL	100%	8

Fuente: Elaboración propia 19

Ilustración 32. Grafica No. 32 Pregunta 7



Fuente Encuesta Realizada a Empleados

- ✓ Según la gráfica No. 32 Se puede observar que de acuerdo a los datos presentados el 100% de los empleados de la organización considera importante la creación de un manual de funciones, lo cual es un buen indicio pues de alguna manera demuestra la necesidad de tener claridad de las funciones que le corresponde a cada uno.

Pregunta No. 8 ¿Considera usted que su desempeño en la empresa sería más productivo si contara con un documento que le permita conocer en detalle sus funciones y responsabilidades?

Tabla 20. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 8

Respuesta	Relativos	Absolutos
SI	100%	8
NO		
TOTAL	100%	8

Fuente: Elaboración propia 20

Ilustración 33. Grafica No. 30 Pregunta 8



Fuente Encuesta Realizada a Empleados 1

Según la gráfica No. 33 Se puede observar que de acuerdo a los datos presentados el 100% de los empleados de la organización relacionan la

productividad en el trabajo con el hecho de tener definidas y claras sus las funciones y responsabilidades dentro de cada cargo.

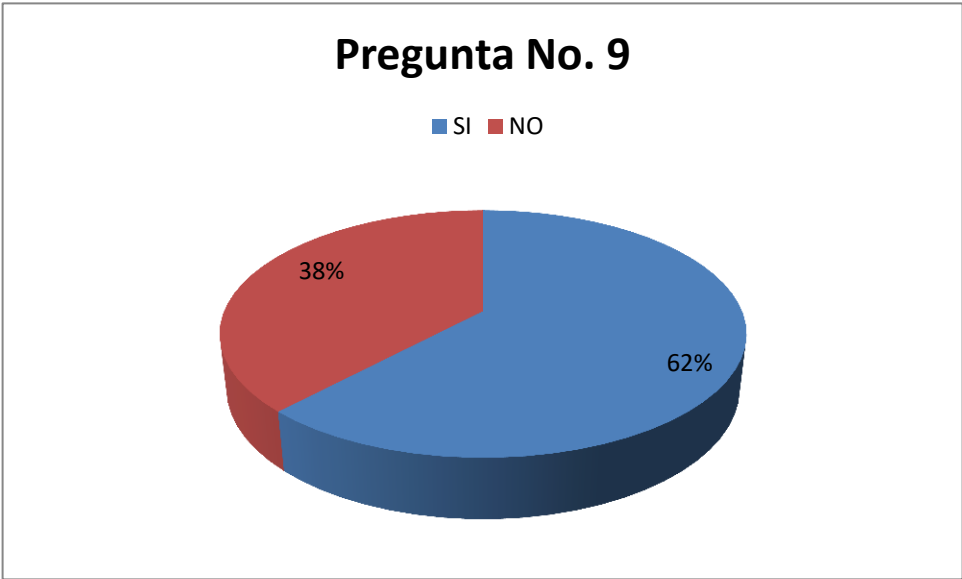
Pregunta No. 9 ¿Las actividades que usted realiza, son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

Tabla 21. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 9

Respuesta	Relativos	Absolutos
SI	62%	5
NO	38%	3
TOTAL	100%	8

Fuente: Elaboración propia 21

Ilustración 34. Grafica No. 34 Pregunta 9



Fuente Encuesta Realizada a Empleados 2

- ✓ Según la gráfica No. 34 Se puede observar que de acuerdo a los datos presentados casi la mitad del personal dice que NO, puesto que realiza funciones de otros cargos y en muchas situaciones son actividades de otros departamentos, las cuales por no estar definidas en un manual no existe un directo responsable.

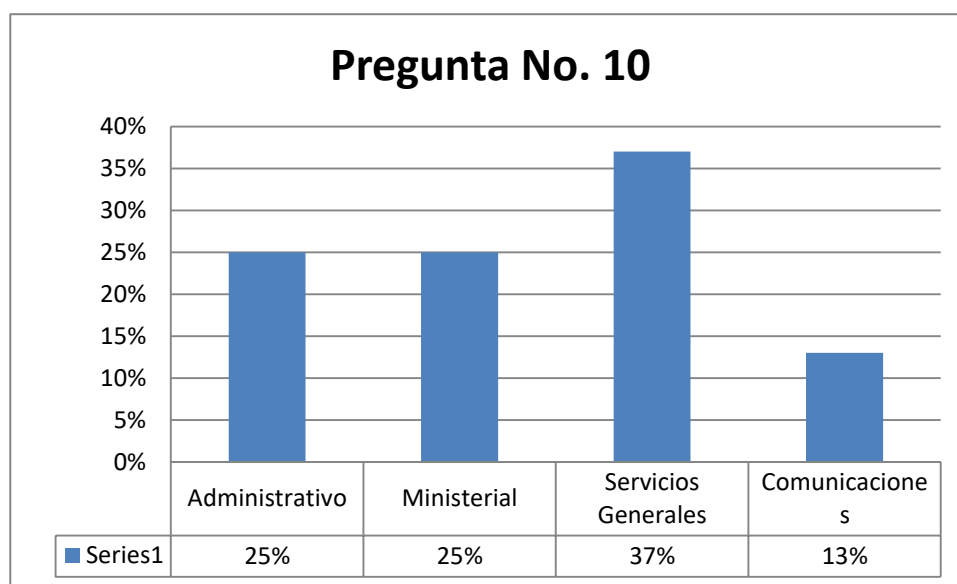
- ✓ **Pregunta No. 10** Marque con una X, el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece:

Tabla 22. Distribución porcentual de los encuestados Pregunta 10

Respuesta	Relativos	Absolutos
Administrativo	25%	2
Ministerial	25%	2
Servicios Generales	37%	3
Comunicaciones	13%	1
TOTAL	100%	8

Fuente: Elaboración propia 22

Ilustración 35. Grafica No. 35 Pregunta 10



Fuente Encuesta Realizada a Empleados 3

- ✓ Se puede observar que de acuerdo a los datos presentados en la gráfica No. 35, los departamentos marcados por los empleados son acordes a los cargos correspondientes.

7.6. Análisis de los Resultados de la encuesta

Teniendo en cuenta cada encuesta realizada, para los empleados se destacaron los siguientes resultados:

- ✓ El 100% de los empleados está de acuerdo con la implementación de un manual de funciones, puesto que este ayudara a definir los responsables en muchas actividades para así tener un mejor desempeño laboral.
- ✓ Evidentemente la falta de un manual de funciones afecta el desarrollo diario de las actividades y esto repercute en el crecimiento de la misma, puesto que el personal en muchos casos no se hace responsable de ciertas actividades porque nunca le han asignado esa tarea así pertenezca al departamento para el cual trabaja.
- ✓ La preparación de los empleados de la organización, en su gran mayoría son acordes para el cargo que se encuentran desempeñando, en algunos casos se evidencia la falta de preparación para realizar ciertas funciones.
- ✓ En algunos departamentos hay poco personal para realizar ciertas funciones lo que puede ocasionar que se desatiendan otras funciones o solicitudes, en especial el departamento administrativo que demanda tanta responsabilidad y trabajo.

8. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE LA IGLESIA CENTRAL DENOMINACIÓN CENTRO MISIONERO BETHESDA SEDE PALMIRA.

Dentro de los hallazgos encontrados durante las entrevistas y encuestas realizadas a los trabajadores y la observación de las labores del personal se identificó también que el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) ha sido una labor que ha estado a cargo de agentes externos quienes han prestado sus servicio de apoyo en el proceso de implementación de dicha norma, pero que debido al número y tamaño de las congregaciones de la zona a la que pertenece la sede Palmira, el proceso no ha logrado tener un avance significativo. Es por ello que hasta el momento solo se ha trabajado en las tres primeras fases (evaluación, plan de mejoramiento y ejecución) de manera intermitente y no se ha logrado hacer una implementación adecuada y progresiva.

En la actualidad la Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA Palmira, cuenta con algunos elementos de seguridad y protección y algunos procedimientos que se han ejecutado, pero presenta grandes falencia en la documentación de los procesos. Aún hace falta establecer los equipos de apoyo y continuar con la fase de ejecución para avanzar a las demás etapas.

Actualmente la Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA se encuentra dividida en nueve zonas principales, las cuales están distribuidas en diferentes departamentos del país. Dichas zonas se encuentran bajo la dirección nueve pastores a quienes se les denominan superintendentes quienes a su vez tienen a cargo distintas sub-zonas coordinadas por pastores denominados intendentes. Dicha distribución ha permitido una mayor organización y control del trabajo que se realiza en cada congregación tanto a nivel ministerial como administrativo. Cabe aclarar que dentro de los nueve superintendentes se encuentra el pastor de la sede Palmira quien fue nombrado en el mes de Enero del presente año, para la dirección de zona del departamento del Cesar.

8.1. Análisis DOFA Interno

El análisis DOFA es considerado como una herramienta que sirve para analizar la situación actual de una organización, suministrando toda la información necesaria para identificar factores internos y externos para tomar las correspondientes acciones y medidas correctivas, además incide en la creación de nuevos proyectos y permite determinar decisiones estratégicas que de alguna forma mitiguen las debilidades, controlen las amenazas y aprovechen las fortalezas y oportunidades de cualquier área de la empresa.

A continuación se describen los factores internos que afectan a la empresa en el desarrollo de las actividades:

Tabla 23.Matriz DOFA

Debilidades: ✓ Sin estructura organizacional formal ✓ Dualidad de funciones ✓ Desconocimiento de funciones ✓ Constante pérdida de tiempo en la ejecución de tareas concretas. ✓ No se encuentran establecidos ni definidos los perfiles para los diferentes cargos. ✓ No se aplica adecuadamente el proceso de selección de personal. ✓ Falta de documentación en las Funciones y responsabilidades inherentes a cada puesto de trabajo. ✓ No se cuenta con una planta de trabajo suficiente.	Oportunidades: ✓ Alto grado de familiaridad del personal. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Recurso humano joven con alto grado de proyección y superación.
--	---

Fortalezas:	Amenazas:
✓ Remuneración justa al recurso humano. ✓ Adaptación al cambio. ✓ Flexibilidad y compromiso para laborar en horarios extendidos. ✓ Adecuado manejo de personal. ✓ Buen liderazgo. ✓ Dinamismo en las tareas ejecutada	✓ Fallas en el proceso de comunicación de información. ✓ Desmotivación del personal. ✓ Errores en el proceso de reclutamiento. ✓ Falta de entrenamiento y capacitación al nuevo empleado.

Fuente: Elaboración propia 18

Los anteriores factores dieron lugar al diagnóstico de la situación actual de la empresa de lo cual se pudo identificar como se presentara a continuación, la realidad de cada puesto de trabajo, los factores negativos que afectan el buen desempeño de las actividades y generar propuestas de mejoramiento para así poder cumplir con los objetivos de la empresa.

Tabla 24. Matriz de Estrategias

FACTORES INTERNOS  FACTORES EXTERNOS	Fortalezas: ✓ Remuneración justa al recurso humano. ✓ Adaptación al cambio. ✓ Flexibilidad y compromiso para laborar en horarios extendidos. ✓ Adecuado manejo de personal. ✓ Buen liderazgo. ✓ Dinamismo en las tareas ejecutadas	Debilidades: ✓ Sin estructura organizacional formal ✓ Dualidad de funciones ✓ Desconocimiento de funciones ✓ Constante pérdida de tiempo en la ejecución de tareas concretas. ✓ No se encuentran establecidos ni definidos los perfiles para los diferentes cargos. ✓ No se aplica adecuadamente el proceso de selección de personal. ✓ Falta de documentación en las funciones y responsabilidades inherentes a cada puesto de trabajo ✓ No se cuenta con una planta de trabajo suficiente.
Oportunidades: ✓ Alto grado de familiaridad del personal. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Recurso humano joven con alto grado de proyección y superación.	FO ✓ Aprovechar las capacidades y habilidades del personal para el mejoramiento continuo. ✓ Mejorar el servicio al público teniendo un mayor alcance entre los grupos ministeriales. ✓ Motivar a los empleados hacia el cumplimiento de las actividades y responsabilidades a través de capacitación y desarrollo. ✓ Capacitación y desarrollo del trabajo en equipo.	DO ✓ Fortalecer la estructura administrativa de la empresa. ✓ Contratar personal calificado para el crecimiento y desarrollo de la empresa. ✓ Implementar la evaluación de desempeño de cargos. ✓ Diseñar y formalizar los departamentos o áreas de trabajo.
Amenazas: ✓ Fallas en el proceso de comunicación de información. ✓ Desmotivación del personal. ✓ Errores en el proceso de reclutamiento. ✓ Falta de entrenamiento y capacitación al nuevo empleado.	FA ✓ Generar controles en los medios de comunicación para disminuir el riesgo de desinformación y confusiones. ✓ Implementar proceso de contratación acorde a las políticas de la misión. ✓ Desarrollar programas de capacitación al	DA ✓ Planificar la ejecución de actividades y equilibrar la asignación de las mismas. ✓ Adicionar a la planta de trabajadores personal idóneo para los cargos que se requieren. ✓ Contribuir con el crecimiento y desarrollo personal y profesional de los empleados.

Fuente: Elaboración propia 19

8.2. Descripción de los Cargos Actuales de la Iglesia de Palmira

Dentro de las técnicas utilizadas para la recolección de los datos aquí presentes, se tuvo en cuenta el método de observación, elemento fundamental en todo proceso de investigación. Cabe resaltar que las entrevistas realizadas también dieron lugar al análisis e identificación de aspectos relevantes en cada puesto de trabajo.

Antes de describir los cargos actuales de la iglesia, se hace necesario mencionar la función del pastor encargado de la sede Palmira quien hace las veces de gerente puesto que su cargo involucra el desarrollo tanto de la labor ministerial como administrativa de la sede, quien a su vez trabaja en compañía de su esposa.

8.2.1. Pastor

En el cargo de pastor delegado de la sede Palmira se identificó que su jefe inmediato es el presidente de la misión, quien dirige desde la sede principal en la ciudad de Bogotá. A inicios del año 2019, se estableció una política en la misión que estipula el tiempo de experiencia mínima para el desempeño de este cargo, y los requisitos académicos que debe cumplir.

Dentro de las funciones principales está la predicación de la palabra de Dios, la atención, seguimiento y guía espiritual de las diferentes personas que llegan a la congregación, manejo y organización del trabajo desarrollado por los miembros voluntarios, planeación y proyección de actividades y eventos, ordenamiento del gasto, manejo y control de todos los recursos de la congregación y dirección de nueve iglesias pequeñas de la sub-zona norte del valle.

8.2.2. Pastora

Dentro de las labores principales de la pastora (esposa del pastor) está el apoyo en toda la labor ministerial que se desarrolla en la congregación y al mismo tiempo en la administrativa. Dirige específicamente el grupo de discipulado bíblico, también brinda atención, seguimiento y guía espiritual a los miembros de la congregación, en especial las mujeres participa en la toma de decisiones y coordinación de actividades y eventos especiales.

8.2.3. Secretaria Ministerial

En este cargo se identificó algunos aspectos negativos referentes a la falta de idoneidad para el desempeño del cargo. Se evidencio que hasta la fecha no ha existido un buen proceso de selección y contratación de personal, el cual permita identificar los perfiles adecuados para cada puesto de trabajo, por lo tanto no se presenta mucha compatibilidad entre las capacidades, conocimientos, experiencia y habilidades con la exigencia del cargo. Por otra parte, en este puesto no solo se desarrollan funciones ministeriales sino también labores administrativas como la supervisión del cargo de aseo y celador, recepción y manejo de dineros y pago a prestadores de servicios que indiscutiblemente no tienen relación con el cargo.

8.2.4. Auxiliar Ministerial

Dentro del análisis de este cargo salen a relucir algunos hallazgos relevantes como lo son la existencia de funciones mezcladas tanto del área ministerial como del área contable. Cabe aclarar que inicialmente cuando se realizó la contratación para este puesto, el propósito inicial fue apoyar especialmente el área ministerial que en su momento presentaba falencia en el proceso de documentación de la información, puesto que no existía un control y manejo adecuado de los datos y material correspondiente al área, pero al pasar los meses el trabajo fue tomando

forma y se logró organizar gran parte del proceso ministerial lo cual fue dejando al empleado con menos tareas a desarrollar y conllevando a reasignarle funciones de apoyo en el área contable. Es así como hasta la fecha la auxiliar ministerial desempeña labores inherentes a su cargo como también otras que pertenecen a un área muy diferente, realizando tareas como: revisión de informes contables de iglesias de la sub-zona del norte del valle, elaboración de dos informes contables de las mismas, informes de obras sociales que se desarrollen en la iglesia cada mes y manejo del fondo de caja menor.

8.2.5. Secretaria Administrativa

Referente a este cargo se identificó que se desempeñan labores administrativas y de secretariado, como elaboración y radicación de cartas y certificados, pago a proveedores, contabilización de los ingresos diarios y atención a los pastores. Existen otras funciones inherentes al cargo. Por otra parte se evidenciaron algunas falencias en el desempeño del cargo debido a que la empleada requiere regularmente atención médica suscitándose una serie de incapacidades que retrasan la realización de sus funciones.

8.2.6. Auxiliar Contable

Dentro de las principales funciones se encontró el manejo de la contabilidad, elaboración de informe mensual, liquidación de nómina y seguridad social entre otras. Además de ser la encargada del proceso de afiliaciones y contratos de personal, es la responsable de la revisión y entrega de los informe contables de las iglesia de la su-zona Norte del Valle que están dirigidas bajo la intendencia de la sede Palmira, entre otras funciones relacionadas con su cargo y otras que pueden ser reasignadas debido a la carga laboral.

8.2.7. Mantenimiento y mensajería

Dentro de sus principales funciones están el verificar que los equipos de cómputo y todos los elementos funcionen correctamente, revisar que las conexiones, redes y cableado correspondiente a internet y comunicaciones estén en óptimas condiciones, gestionar el proceso de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo y comunicación y demás activos que lo requieran como aires acondicionados, fotocopidora entre otros por medio de la contratación de prestadores de servicio idóneos además de realizar labores de mensajería. Se evidencio la necesidad del re-entrenamiento en el curso de alturas ya que no cuenta con los elementos y protocolo de seguridad cuando hace labores de este tipo.

8.2.8. Celador

Para el caso del celador, se identificó que este no cuenta con estudios relacionados con su cargo. Dentro de la labores desempeñadas esta la celaduría, apertura y cierre del establecimiento y velar por el orden dentro del mismo. Respecto a los elementos de seguridad, no porta ningún instrumento de defensa, ni dotación acorde a su cargo. Actualmente se le ubico con un lugar específico de trabajo, lo que le permite a los asistentes tener un punto de referencia y reconocimiento de autoridad adecuado. También se identificó que se cuenta con un prestador de servicio de celaduría para cubrir los turnos que le empleado de planta no alcanza.

8.2.9. Aseador

En este cargo se encontraron funciones como: mantener las áreas de los baños, auditorio, pacillos, y salones aseados y ordenados. Para este puesto el empleado cuenta con los implementos relacionados con la limpieza, necesarios para el buen

desarrollo de las labores. A pesar de ello se evidencia el uso incorrecto de la dotación dada para el desarrollo de sus labores teniendo en cuenta los elementos de protección. Se evidencio que no existe un control y supervisión adecuada de las tareas diarias lo que causa que se pase por alto labores esenciales y prioritarias.

8.2.10. Editor de audio

Se cuenta con personal capacitado para el desempeño de las labores como edición de predicas, elaboración de cuñas radiales, grabación de predicas en formato CD entre otras. Se detectó a diferencia de otros cargos, un desequilibrio entre el número de funciones y la remuneración recibida, puesto que no desempeña muchas funciones pero si percibe un salario que se aproxima a los dos SMLV, lo cual no es consecuente con el número y complejidad de las labores.

8.3. Identificación de las Responsabilidades Junto con la Formulación de los Objetivos de los Mismos Dentro de la Organización.

A través de las entrevistas realizadas a cada uno de los empleados se logró identificar los objetivos y responsabilidades de cada cargo, obteniendo así datos más específicos y significativos para el desarrollo del trabajo de investigación.

8.3.1. Secretaria Ministerial:

Objetivo del cargo

Velar para que funcione y se lleve a cabo todo lo correspondiente al área ministerial de la iglesia con el fin de que las personas asistentes puedan recibir la formación necesaria ya sea por medio de capacitaciones, reuniones, consejerías, todo dependiendo de la necesidad.

Responsabilidades del cargo

- a) Programación de consejerías.
- b) Recepción del dinero de las rutas de los buses.
- c) Recepción del dinero del club del oyente.
- d) Recepción del dinero de cartillas de discipulado.
- e) Supervisión de Turnos para (Aseador y Vigilante).
- f) Secretaria de la Escuela de Música.
- g) Programación de clases de música del grupo de alabanza de planta.
- h) Información y direccionar a los miembros de la congregación para las diferentes actividades que se realizan en la sede.
- i) Elaborar y tener disponible las cartillas de discipulado nivel 1, 2, 3 y 4.
- j) Alimentar la base de datos PTMD (Proceso Transformacional en las Manos de Dios).
- k) Coordinar la logística para las reuniones que requiera el pastor.
- l) Asignar salones y espacios para las diferentes capacitaciones y reuniones de los grupos ministeriales.
- m) Generar cronograma de encargados de la oración y predicación.
- n) Programar y coordinar las visitas y acompañamiento en caso de enfermedad o duelo de algún miembro de la congregación.
- o) Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.

8.3.2. Editor de audio:

Objetivos del cargo

Difundir a través de los medios radiales todo el material de predicación editado y preparado para sus fines.

Responsabilidades del cargo

- a) Edición de predicas.
- b) Elaboración de cuñas radiales.
- c) Grabación de predicas en formato CD.
- d) Encargos de predicas.
- e) Dirección de la escuela de música “Adorarte”.
- f) Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.

8.3.3. Celador:

Objetivos del cargo

Proteger la integridad física de las personas y los bienes materiales de la empresa o lugar de trabajo.

Responsabilidades del cargo

- a) Apertura y cierre del establecimiento.
- b) Velar por el orden y la seguridad de los miembros dentro del establecimiento.
- c) Vigilar.
- d) Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.

8.3.4. Auxiliar Ministerial:

Objetivos del cargo

Velar por el buen manejo de la información correspondiente al PTMD (Proceso Transformacional en las Manos de Dios), alimentando la plataforma y generando los formatos necesarios para los procedimientos de cada área involucrada en el proceso.

Responsabilidades del cargo

- a) Elaboración de formatos para el PDTM.
- b) Apoyar en la introducción de información y verificación de la base de datos de la plataforma PTMD.
- c) Contestar el teléfono
- d) Apoyo en la revisión de informes contables de las iglesias de la Zona Norte del Valle.
- e) Apoyar la atención al público en la recepción.
- f) Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.

8.3.5. Auxiliar Contable:

Objetivos del cargo

Apoyar el proceso administrativo y financiero en el área contable, efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando los documentos a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la organización y mantener actualizados los archivos del área.

Responsabilidades del cargo

- a) Realizar registros contables
- b) Liquidación de nómina
- c) Liquidación de seguridad social
- d) Liquidación de provisiones de nómina
- e) Elaboración de informe contable.
- f) Apoyo a la iglesia del norte del valle
- g) Revisar y entregar informes contables en CMB floresta
- h) Realizar afiliaciones y contratos de trabajo.
- i) Control de inventario
- j) Solicitud de certificados a CMB Bogotá
- k) Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.

8.3.6. Mantenimiento y Mensajería:

Objetivos del cargo

Velar por conservar en buen estado de los activos fijos de la empresa, realizando los mantenimientos necesarios para poder conservarlos en buen estado.

Responsabilidades del cargo

- a) Realizar reparaciones locativas que estén a su alcance.
- b) Realizar labores de mensajería
- c) Gestionar el proceso de mantenimiento de los activos y demás bienes de la iglesia.
- d) Gestionar el proceso de mantenimiento de los activos y demás bienes de la iglesia.
- e) Realizar cronograma de mantenimiento preventivo de los activos fijos.
- f) Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.

8.3.7. Secretaria Administrativa

Objetivos del cargo

Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar los ingresos diarios de la iglesia y verificar su adecuada contabilización y realizar labores de tesorería.

Responsabilidades del cargo

- a) Atender a los visitantes y contactos telefónicos
- b) Elaborar los pedidos de útiles y elementos de oficina indispensables
- c) Elaboración de cartas y certificados de matrimonios.
- d) Manejo y control de la caja menor.
- e) Contabilizar los ingresos diarios y archivar.
- f) Contabilizar los ingresos diarios y archivar.
- g) Realizar los pagos de proveedores y nómina
- h) Atención al pastor y la pastora.
- i) Elaboración de informes contables de dos de las iglesias pequeñas a cargo.
Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.

8.3.8. Aseador

Objetivos del cargo

Realizar las labores de aseo, limpieza para brindar comodidad a los asistentes y visitantes de la congregación conforme a los procedimientos establecidos.

Responsabilidades del cargo

- a) Asear las áreas asignadas.
- b) Limpieza de baterías de baños.
- c) Recolectar la basura.
- d) Realizar requisición de insumos.
- e) Realizar labores propias de los servicios generales que demande la iglesia.
- f) Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.

9. FORMULACIÓN DE PROPUESTAS COMO RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

El principal motivo por el cual se realiza la presente propuesta de ampliación de la planta de personal y reasignación de funciones corresponde al evidente crecimiento que ha venido presentando la empresa, el cual se ve reflejado tanto en el número de asistentes como también en los diferentes procedimientos administrativos que se han tenido que implementar para poder suplir la necesidades de la organización como de sus miembros.

Los distintos cambios y exigencias establecidas en la misión desde el año 2015, han generado un incremento significativo de actividades tanto administrativas como ministeriales para las cuales la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda Palmira no ha dado a vasto con el personal existente, es por ello que se ha visto en la necesidad de contratar más personal. Es así como bajo la nueva administración de la sede Palmira a cargo del Pastor Oscar Echeverry, desde el año 2016, se ha contratado personal para los siguientes puestos que hasta el momento no existían, como es el cargo de mensajería el cual era cubierto por el auxiliar contable o en su defecto por cualquier otro empleado, también fue necesario para el cargo de celaduría el cual era realizado por un prestador de servicio que no cumplía con las características necesarias y que a su vez no suplía la necesidad de la empresa como se requería y por último el cargo ministerial para el cual solo existía un empleado que cubría todo lo correspondiente a la gestión ministerial, lo cual no era suficiente teniendo en cuenta el gran número de miembros con los que cuenta la iglesia de Palmira.

Otro aspecto importante y según los resultados arrojados por las técnicas de recolección de datos usadas, es la evidente carga laboral que se presenta en distintos cargos, los conflictos frecuentes en el cumplimiento de las funciones, tales como duplicidad en las actividades, falta de reconocimiento de

responsabilidades, confusión de roles y el desorden en el desarrollo de las labores.

Por otra parte es necesario aclarar que la contratación de los presentes cargos propuestos no afecta de manera relevante el presupuesto financiero de la organización sino que al contrario permite disminuir costos evitando reprocesos, mal uso del tiempo y aun puede conllevar a generar más estabilidad económica.

Para ello se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- A parte del celador de planta, la iglesia cuenta con un prestador de servicio al cual se le paga por turnos, con los cuales se busca cubrir el horario que el celador de planta puede. Dicho gasto representa un riesgo para la iglesia, debido a que este no se encuentra asegurado por la empresa ni presenta el pago de seguridad social como lo exige la ley para un prestador de servicio independiente.
- Las labores de diseño y publicidad que demanda la iglesia, representa un rubro significativo mes a mes debido a la actividad principal la misma, lo que resulta siendo un gasto mayor al pagarle a un prestador de servicio como se hace en la actualidad, el cual cobra por diseño realizado, que tener un empleado fijo que desempeñe la misma labor bajo un salario justo pero acorde a la capacidad de la empresa.

A partir de lo anterior se realizan las siguientes propuestas.

9.1. Necesidad de Personal para la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda sede Palmira.

Después de analizar todos los cargos y las funciones que se realizan actualmente en cada uno de ellos, se propone crear y adicionar los siguientes puestos de trabajo:

- a) Un Segundo Celador:** teniendo en cuenta que el turno que realiza el celador existente no es suficiente para cubrir los diferentes horarios que demanda la iglesia por la naturaleza de sus actividades. Contar con otro celador permitirá mayor cobertura durante todas las actividades que se desarrollan en la congregación y mejor distribución de los horarios reduciendo así la carga laboral.
- b) Coordinador Administrativo:** este cargo se propone debido a que la empresa no cuenta con un cargo que permita la coordinación, ejecución y control de las actividades administrativas necesarias para el normal funcionamiento de la misma, facilitando la contratación, remuneración y administración general de los recursos humanos, procesando y canalizando debidamente la documentación requerida y los recursos económicos necesarios para la ejecución de los proyectos, las actividades y las tareas propias de cada cargo. Gran parte de esta labor está siendo desarrollada por la auxiliar contable, lo que de alguna manera genera una sobrecarga laboral y a su vez poca eficiencia para el logro de los objetivos.
- c) Diseñador:** Una de las grandes falencias identificadas dentro de la congregación es la falta de un diseñador gráfico de tiempo completo que desarrolle todo lo concerniente al tema publicitario y manejo de redes sociales que trabaje y puede llegar a manejar la iglesia de una forma más óptima y eficiente. Actualmente la labor de diseño ha sido realizada por prestadores de servicios, pero no se cuenta con alguien que sea fijo y que logre identificarse completamente con los objetivos de la congregación. Es necesario tener en cuenta que por el tamaño de la empresa y el sin número de actividades realizadas durante el año, la empresa requiere de una persona que no solo participe sino que tenga el compromiso directo con la iglesia para cumplir con las exigencias que esta demanda en el área de publicidad.

9.2. Propuesta de Reasignación de Funciones

A continuación se relacionan los cargos que poseen funciones que no son inherentes a este y deben ser reasignadas debido a la sobre carga laboral o que no son afines al puesto de trabajo.

Tabla 25. Propuesta de reasignación de funciones

CARGO	FUNCIONES QUE SON INHERENTES	FUNCIONES QUE DEBEN SER REASIGNADAS
Secretaria Ministerial	✓ Manejo de la agenda de consejerías del pastor y pastora. ✓ Recepcionar el dinero del “Club del Oyente”. ✓ Recepcionar dinero de cartillas de discipulado. ✓ Secretaria de la escuela de música. ✓ Atención al público. ✓ Manejo de la base de datos de los grupos ministeriales del PTMD. (Proceso Transformacional en las Manos de Dios). ✓ Organización de reuniones ministeriales. ✓ Ubicar a los grupos ministeriales para sus correspondientes reuniones y capacitaciones. ✓ Generar cronograma de encargados de la oración y predicación. Programación de visitas y acompañamiento en caso de fallecimientos. ✓ Recibir y entregar correspondencia. ✓ Recibir el dinero de ruta de buses.	✓ Organizar turnos de vigilancia y aseo en caso de ausentismo u otras labores asignadas a los empleados de los cargos correspondientes. ✓ Supervisión de empleado del Aseo. ✓ Elaboración de cartillas de discipulado. ✓ Programación de clases de música (grupo de la alabanza y escuela).
Editor de Audio	✓ Edición de predicas. ✓ Elaboración de cuñas radiales. ✓ Grabación de predicas en formato CD. ✓ Encargos de predicas Dirección de la escuela de música “Adorarte”.	
Celador	✓ Apertura del establecimiento. ✓ Vigilar.	

	✓ Velar por el orden dentro del establecimiento.	
Auxiliar Ministerial	✓ Elaboración de formatos del PDTM. ✓ Apoyar en la introducción de información y verificación de la base de datos de la plataforma PTMD. ✓ Apoyo en la revisión de informes contables de las iglesias de la sub-zona Norte del Valle. ✓ Manejo del fondo de caja menor ✓ Elaboración de informes contables de dos iglesias pequeñas de la sub-zona Norte del Valle. ✓ Apoyo en la atención en recepción. ✓ Contestar el teléfono.	
Auxiliar Contable	✓ Realizar registros contables. ✓ Elaboración de informe contable ✓ Apoyo a la iglesia del norte del valle en los procesos contables. ✓ Revisar y entregar informes contables en CMB floresta. ✓ Solicitud de certificados a CMB Bogotá. ✓ Realizar afiliaciones y contratos de trabajo.	✓ Liquidación de nómina. ✓ Liquidación de seguridad social. ✓ Liquidación de provisiones de nómina. ✓ Control de inventario.
Mantenimiento	✓ Realizar reparaciones locativas que estén a su alcance. ✓ Gestionar el proceso de mantenimiento de los activos y demás bienes de la iglesia. ✓ Realizar cronograma de mantenimiento preventivo de los activos fijos. ✓ Realizar labores de mensajería.	
Secretaria Administrativa	✓ Atender a los visitantes y contactos telefónicos. ✓ Elaborar los pedidos de útiles y elementos de oficina indispensables. ✓ Elaboración de cartas y certificados de matrimonios. ✓ Contabilizar los ingresos diarios y archivar. ✓ Realizar los pagos de proveedores y nómina. ✓ Atención al pastor y la pastora.	
Aseador	✓ Asear las áreas asignadas. ✓ Limpieza de baterías de baños.	

	✓ Recolectar la basura. ✓ Realizar requisición de insumos	
Celador	✓ Apertura del establecimiento. ✓ Vigilar. ✓ Velar por el orden dentro del establecimiento.	

Fuente: Elaboración propia 20

Dentro de la propuesta de reasignación de funciones está el cambio de nombre del cargo actual de secretaria ministerial, el cual desempeña en su gran mayoría funciones correspondientes al perfil de recepcionista tales como la atención al público, recepción de documentos, manejo de equipo de oficina, gestión de cronograma de uso de salones, manejo de agenda para citas entre otros, que pueden ser reubicados dentro de un perfil claramente definido y acorde a las funciones y a su vez ser visto con mayor apropiación por parte del empleado.

De igual forma, a la nueva propuesta de cambio seleccionaron funciones que no corresponden ni al nombramiento actual ni al del perfil propuesto, por esa razón se proponen lo siguiente:

Tabla 26. Asignación de funciones según propuesta 1

CARGO	FUNCIONES A REASIGNAR	CARGO A QUIEN SE LE ASIGNARIAN
Secretaria ministerial	✓ Organizar turnos de vigilancia y aseo en caso de ausentismo u otras labores asignadas a los empleados de los cargos correspondientes.	Mantenimiento y mensajería
	✓ Supervisión de empleado del Aseo.	Mantenimiento y mensajería
	✓ Elaboración de cartillas de discipulado.	Auxiliar ministerial
	✓ Programación de clases de música (grupo de la alabanza y escuela).	Editor de Audio

Fuente: Elaboración propia 21

De igual forma se propone reasignar las siguientes funciones del cargo de auxiliar contable al cargo de Auxiliar ministerial quien a la fecha desempeña labores de apoyo al área contable. Cabe resaltar que la iniciativa de asignación de funciones a este cargo está motivada también por el hecho de que muchas de las funciones que la empleada desempeña no son labores que tengan una frecuencia de trabajo diaria, lo que significa que está en la capacidad de desarrollar más funciones. Por otro lado esto representa para la empresa un aprovechamiento del recurso humano que permite el cumplimiento de los objetivos. Por lo anterior, se propone lo siguiente:

Tabla 2725. Asignación de funciones según propuesta 2

CARGO	FUNCIONES A REASIGNAR	CARGO A QUIEN SE LE ASIGNARIAN
Auxiliar contable	✓ Liquidación de nómina. ✓ Liquidación de seguridad social. ✓ Liquidación de provisiones de nómina. ✓ Control de inventario.	Auxiliar ministerial

9.3. Propuesta Estructura Organizacional

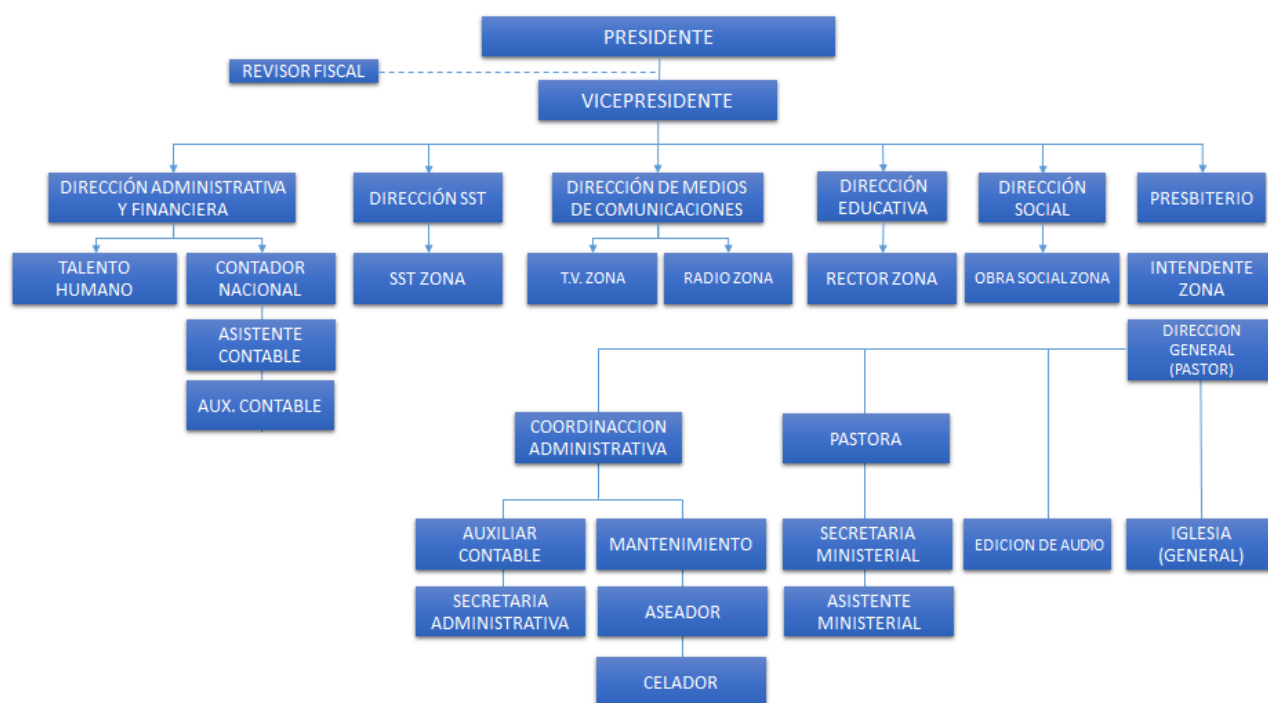
Según Franklin. E. (1998), la estructura orgánica es la descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización en función de sus relaciones de jerarquía. Esta descripción de la estructura orgánica debe corresponder con la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas, como a su nivel jerárquico de adscripción.

Es así como Franklin define el organigrama como la representación gráfica de la estructura orgánica que muestra la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

Con base a las definiciones anteriores y a la ilustración No. 5 ubicada en la página 34 No. que representa la estructura organizacional de la Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA en general, se realiza la siguiente propuesta de organigrama para la sede Palmira específicamente, teniendo en cuenta que cada iglesia a nivel nacional debe adaptar el organigrama a la necesidad de la misma.

9.3.1. Organigrama Propuesto para la Sede Palmira año 2019.

Ilustración 36. Organigrama Propuesto para la sede Palmira



Fuente: Elaboración propia 22

10. PROPUESTA DE DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IGLESIA CENTRAL DENOMINACION CENTRO MISIONERO BETHESDA PALMIRA

A continuación, se expone la propuesta de manual de funciones en cada uno de los cargos para la empresa Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda Palmira, el cual será entregado a los colaboradores con el fin de formalizar las actividades y obligaciones que se espera realicen responsablemente.

**10.1. Propuesta Formato Manual de Funciones para la Iglesia Centra
Denominación Centro Misionero Bethesda sede Palmira.**

 CENTRO MISIONERO BETHESDA PALMIRA - VALLE	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO:	
	AREA PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO		Versión:	
			Fecha:	
			Página:	
I. IDENTIFICACION DEL CARGO				
Denominación del Empleo:		EDITOR DE AUDIO		
Código:				
No. de cargos:				
Dependencia:				
Personas a Cargo:				
Cargo Jefe Inmediato:				
II. OBJETIVO PRINCIPAL				
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES				
No.	IV. PROCEDIMIENTO			
1.				
2.				
3.				
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES				
VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS				
FORMACIÓN ACADÉMICA		EXPERIENCIA		
VII. CONDICIONES DE TRABAJO				
Espacio Físico		Adecuado		
• Iluminación				
• Temperatura				
• Ruido				
• Ventilación				
• Limpieza				
• Olores				
• Congestión peatonal o vehicular				
• Agua potable				
• Baño				
Esfuerzo físico		Porcentaje		
• Sentado		%		
• Caminando		%		
• De pie		%		
• Levantando objetos pesados				
Esfuerzo Mental		Nivel		
• Concentración				
• Memoria				
• Análisis				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:

10.2. Propuesta de Manual de Funciones para el Cargo de Recepción (En lugar de Título Secretaria Ministerial)

 CENTRO MISIONERO BETHESDA PALMIRA - VALLE	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO:	GTH-303-M1
			Versión:	1.0
	AREA PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO		Fecha:	28/12/2018
			Página:	1/3
I. IDENTIFICACION DEL CARGO				
Denominación del Empleo:			Recepcionista	
Código:			0101	
No. de cargos:			1	
Dependencia:			Administrativa	
Personas a Cargo:			Ninguna	
Cargo Jefe Inmediato:			Pastor	
II. OBJETIVO PRINCIPAL				
Atender de manera puntual y oportuna las necesidades surgidas en el área de recepción, tanto con los visitantes a las instalaciones como con los miembros de la congregación y el personal interno.				
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES				
1. Atención al público interno y externo. 2. Recepción y radicación de documentos, correos físicos y electrónicos. 3. Manejo de la agenda de citas para consejerías con el pastor y la pastora. 4. Recepcionar el dinero aportado para transportes, programa “Club del Oyente” y cartillas de discipulado”. 5. Apoyo con la organización de las clases de música. 6. Apoyo con el ingreso de información en la base de datos PTMD. 7. Apoyo en la organización de reuniones establecidas por el pastor o la pastora.			8. Asignación de salones y espacios para las diferentes capacitaciones y reuniones de los grupos ministeriales. 9. Generar cronograma de encargados de la oración y predicación. 10. Programar visitas y acompañamiento a miembros de la congregación. 11. Solicitud de servicio de transporte. 12. Manejo de equipo de oficina. 13. Supervisión de actividades de grupos ministeriales. 14. Gestionar el proceso de compra de papelería publicitaria. 15. Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.	
IV. PROCEDIMIENTO				
No.				
1.	Brindar información oportuna y precisa al visitante o miembro de la congregación.			
2.	Recibir la documentación física que llegue a la congregación, radicarla con sello y direccionarla al área que corresponda y revisar diariamente dando oportuna respuesta a los correos electrónicos recibidos.			
3.	3.1. Tomar los datos básicos de la persona en la agenda específica para consejerías (nombre completo y teléfono). 3.2. Registrarlo en el archivo de excel (CONSEJERÍA PASTORAL) para su debido seguimiento. 3.3. Una vez asignada la cita con al pastor o la pastora se debe llamar a la persona para confirmarle el día y la hora. Nota: Se recomienda llamar a la persona para confirmar asistencia a las citas dos horas antes de la hora estipulada.			
4.	Recibir el dinero, registrarlo en la planilla correspondiente y cada fin de mes hacer entrega del dinero y la planilla al área contable.			

5.	5.1. Inscribir a las personas que deseen recibir la capacitación musical. 5.2. Recepcionar el dinero del aporte para la capacitación. 5.3. organizar los grupos y salones para el desarrollo de las clases. 5.4. Entregar la planilla de registro con el dinero recaudado al área contable para el pago a los profesores.
6.	Alimentar la plataforma PTMD con los datos suministrados por los grupos ministeriales.
7.	Convocar a las personas, adecuar el espacio de reunión y suministrar los recursos necesarios para el desarrollo de la misma (tablero, marcadores, borrador, videobeam, entre otros).
8.	Gestionar el calendario del uso de los salones, ubicando a los diferentes grupos ministeriales para la realización de sus reuniones.
9.	Gestionar el cronograma de los encargados de dirigir el tiempo de oración al inicio de los cultos en general y de predicación en los cultos de ayuno.
10.	Designar con previa autorización del pastor, a los líderes idóneos para las visitas y acompañamiento de los miembros de la congregación en casos de enfermedad o duelo.
11.	Solicitar vía telefonía el servicio de taxi a las personas que lo requieran.
12.	Control y cuidado de fotocopidora que está al servicio del empleado y miembros de la congregación.
13.	Revisar las actividades que realice los grupos ministeriales durante la jornada.
14.	Contactar y enviar los archivos necesarios para la impresión del material publicitario que se requiera.
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
- Herramientas de ofimática. - Atención al público.	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
- Bachiller - Técnico en secretariado - Curso de Atención al publico	1 año
VII. CONDICIONES DE TRABAJO	
Espacio Físico	Adecuado
• Iluminación	Si
• Temperatura	Si
• Ruido	Si
• Ventilación	Si
• Limpieza	Si
• Olores	Si
• Congestión peatonal o vehicular	No Aplica
• Agua potable	Si
• Baño	Si
• Esfuerzo físico	Porcentaje
• Sentado	70%
• Caminando	20%
• De pie	10%
• Levantando objetos pesados	No aplica
• Esfuerzo Mental	Nivel
• Concentración	Alta
• Memoria	Alta
• Análisis	Medio
Elaborado por:	Revisado por:
	Aprobado por:

10.3. Propuesta de Manual de Funciones para el Cargo de Editor de Audio

 CENTRO MISIONERO BETHESDA PALMIRA - VALLE	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO:	GTH-303-M1
			Versión:	1.0
AREA PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO		Fecha:	28/12/2018	
		Página:	1 de 2	
VIII. IDENTIFICACION DEL CARGO				
Denominación del Empleo:		Editor de Audio		
Código:		0102		
No. de cargos:		1		
Dependencia:		Comunicaciones		
Personas a Cargo:		Ninguna		
Cargo Jefe Inmediato:		Pastor		
IX. OBJETIVO PRINCIPAL				
Difundir a través de los medios radiales todo el material de predicación editado y preparado para sus fines.				
X. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES				
1. Edición de predicaciones. 2. Elaboración de cuñas radiales. 3. Grabación de predicaciones en formato CD. 4. Encargos de predicaciones. 5. Dirección de la escuela de música "Adorarte".		6. Programación de clases de música (grupo de la alabanza y escuela). 7. Dirigir los tiempos de alabanza entre semana. 8. Colaboración continua en otras labores asignadas por su jefe inmediato.		
XI. PROCEDIMIENTO				
No.				
1.	Una vez se graba la prédica, se extrae el material del disco duro, se pasa a la correspondiente optimización y limpieza del audio, se eliminan las partes indeseadas de este y se le da el máximo volumen permitido sin llegar a la distorsión. Se da paso a la masterización que comprende la eliminación de ruido, ecualización y limitación del audio finalmente se envía vía Skype el audio terminado a las diferentes emisoras con las que tiene contrato la iglesia para su debida emisión.			
2.	Se redacta el texto que se desea emitir, seguido de ello se procede a grabar la voz off, se edita y se pasa al proceso de ecualización, limpieza y efectos.			
3.	Se inicia descargando el audio, se limpia y se procede a la masterización para empezar a editar y preparar para el master final.			
4.	Se toma el pedido de la predica que la persona desee encargar junto con el abono o cancelación del CD, una vez cumplido el plazo de los 5 días hábiles, se procede a la entrega del CD en estuche sencillo.			
5.	Supervisar durante las clases y reuniones de profesores que el pensum establecido se esté cumpliendo a cabalidad así como los horarios establecidos y evaluar periódicamente el rendimiento académico de los estudiantes mediante reunión de profesores. Hacer seguimiento a los alumnos de la escuela de música por medio de llamadas para el cobro de la mensualidad y recepcionar el dinero de las mensualidades y matrículas.			
6.	Programar las clases correspondientes a las capacitaciones de la escuela de música y del grupo de alabanza cuando se requiera. Contactar a los profesores necesarios para prestar el servicio.			
7.	Cantar y dirigir durante los tiempos de alabanza en las reuniones de ayuno de los días Martes y Jueves y cuando será requerido por el pastor o pastora.			
XII. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES				
Manejo de programas de edición				

• Paquete de office • Atención al público.		
XIII. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS		
FORMACIÓN ACADÉMICA		EXPERIENCIA
• Bachiller • Técnico o profesional en producción y edición de audio.		1 año
XIV. CONDICIONES DE TRABAJO		
Espacio Físico		Adecuado
• Iluminación		Si
• Temperatura		Si
• Ruido		Si
• Ventilación		Si
• Limpieza		Si
• Olores		Si
• Congestión peatonal o vehicular		No Aplica
• Agua potable		Si
• Baño		Si
Esfuerzo físico		Porcentaje
• Sentado		80%
• Caminando		10%
• De pie		10%
• Levantando objetos pesados		No aplica
Esfuerzo Mental		Nivel
• Concentración		Alta
• Memoria		Media
• Análisis		Baja
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

10.4. Propuesta de Manual de Funciones para el Cargo de Celador

 CENTRO MISIONERO BETHESDA PALMIRA - VALLE	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO:	GTH-303-M1
			Versión:	1.0
AREA PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO		Fecha:	28/12/2018	
		Página:	1 de 2	
I. IDENTIFICACION DEL CARGO				
Denominación del Empleo:		Celador		
Código:		0103		
No. de cargos:		1		
Dependencia:		Servicios Generales		
Personas a Cargo:		Ninguna		
Cargo Jefe Inmediato:		Secretaría Ministerial		
II. OBJETIVO PRINCIPAL				
Proteger la integridad física de las personas y los bienes materiales de la empresa o lugar de trabajo.				
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES				
1. Apertura y cierre del establecimiento		3. Vigilar		
2. Velar por el orden dentro del establecimiento		4. Colaboración continua en otras labores asignadas por su jefe inmediato.		
IV. PROCEDIMIENTO				
No.				
1.	Al ingresar al establecimiento, se debe desarmar la alarma de seguridad con su respectivo código asignado y personal. Se procede a revisar la iluminación y se retiran los candados de las puertas principales para la apertura. Y para el cierre, después de bajar las persianas, se inspecciona todo el lugar, revisando que no quede ninguna persona dentro del establecimiento y que las luces y aparatos queden apagados para poder realizar el armado de la alarma y cerrar la puerta principal de acceso y salir. - Según el horario, se procede a la apertura de puertas principales así: ✓ De 09:00am a 12:00 pm (puertas costado derecho) de Martes a Sábado. ✓ De 03:00pm a 05:30 pm (puertas costado derecho) de Martes a Sábado. ✓ De 05:30pm a 08:45 pm (puertas costado derecho e izquierdo) de Martes a Sábado. ✓ De 06:00am a 01:00 pm (puertas costado derecho e izquierdo) de Domingo ✓ De 05:30pm a 08:30 pm (puertas costado derecho e izquierdo) de Domingo			
2.	Controlar el ingreso y salida a los asistentes y del personal de trabajo de la iglesia durante los horarios de oficina y direccionar hacia la recepción, a las personas que requieran de información en general.			
3.	- Cuidar de las motos y bicicletas de los asistentes y empleados controlando las entradas y salidas por medio de fichas. - Reportar a la empresa de seguridad privada, cualquier anomalía, ya sea de riesgo e inseguridad o inconsistencias en el sistema de alarma. - Activar la alarma en caso de emergencia - Revisar salones y baños al finalizar la jornada con el fin de despejar el área de trabajo.			
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES				
- Protocolo de seguridad interno - Defensa personal - Atención al público.				
VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS				
FORMACIÓN ACADÉMICA		EXPERIENCIA		
- Bachiller - Técnico en vigilancia o carreras afines - Curso de Atención al público		1 año		

VII. CONDICIONES DE TRABAJO		
Espacio Físico		Adecuado
• Iluminación		Si
• Temperatura		Si
• Ruido		Si
• Ventilación		Si
• Limpieza		Si
• Olores		Si
• Congestión peatonal o vehicular		No Aplica
• Agua potable		Si
• Baño		Si
Esfuerzo físico		Porcentaje
• Sentado		20%
• Caminando		40%
• De pie		40%
• Levantando objetos pesados		No aplica
Esfuerzo Mental		Nivel
• Concentración		Alta
• Memoria		Media
• Análisis		Alto
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

10.5. Propuesta de Manual de Funciones para el Cargo de Auxiliar Ministerial

 CENTRO MISIONERO BETHESDA PALMIRA - VALLE	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO:	GTH-303-M1
	AREA PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO		Versión:	1.0
			Fecha:	28/12/2018
			Página:	1 de 3
I. IDENTIFICACION DEL CARGO				
Denominación del Empleo:			Auxiliar Ministerial	
Código:			0104	
No. de cargos:			1	
Dependencia:			Ministerial	
Personas a Cargo:			Ninguna	
Cargo Jefe Inmediato:			Pastora	
II. OBJETIVO PRINCIPAL				
Velar por el buen manejo de la información correspondiente al PTMD (Proceso Transformacional en las Manos de Dios), alimentando la plataforma y generando los formatos necesarios para los procedimientos de cada área involucrada en el proceso.				
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES				
1. Elaboración de formatos del PDTM 2. Apoyar en la introducción de información y verificación de la base de datos de la plataforma PTMD. 3. Contestar el teléfono. 4. Elaboración de Cartillas de discipulado 5. Liquidación de nómina. 6. Liquidación de seguridad social. 7. Liquidación de provisiones de nómina		8. Liquidación de provisiones de nómina 9. Apoyo en la revisión de informes contables de las iglesias de la Zona Norte del Valle. 10. Apoyo en la atención en recepción. 11. Manejo y control de caja menor 12. Elaboración de informes contables de dos de las iglesias pequeñas a cargo. 13. Colaboración continua en otras labores asignadas por su jefe inmediato.		
IV. PROCEDIMIENTO				
No.				
1.	Basada en la información dada por parte de la pastora, con quien previamente se debe analizar los datos que se requieren para cada nuevo formato, se procede a elaborarlo a computador de la siguiente manera: ✓ Se le asigna un código dependiendo el área ministerial del PTMD al que corresponda el formato. ✓ Se pasa la información del borrador previamente elaborado a mano, para organizarlo. ✓ Se imprime para la revisión final y aprobación final por parte de la pastora. ✓ Se archiva en la carpeta física del área correspondiente y a su vez en un archivo del PTMD que se encuentra en el computador. Se procede a entregarse al área ministerial del PTMD al que corresponda para su debida ejecución.			
2.	✓ Introducir a la hoja de vida de cada persona que está en la plataforma PTMD, la fotografía correspondiente. ✓ Apoyar con el ingreso de información cuando se requiera. ✓ Revisar constantemente que se esté actualizando la base de datos con la información que suministra cada área del PTMD quienes tienen acceso con su propio usuario y contraseña. ✓ Archivar el material físico que suministran las áreas del PTMD correspondiente a las nuevas personas.			
3.	✓ Se contesta el teléfono de la siguiente manera: "Centro Misionero Bethesda, Dios le bendiga".			

	✓ Se brinda la información que la persona necesite. En caso de no conocer la información requerida, se le comunica con el empleado encargado para atender la solicitud adecuadamente. En el caso de llamadas para peticiones de oración, se toma la petición por la cual la persona desea que oren en el formato adecuado y se deposita en el buzón de Peticiones ubicado en la entrada del salón del grupo de Ujieres.
4.	Imprimir y armar las cartillas de discipulado manteniendo disponibilidad de las mismas para ciclo de discipulado.
5.	Quincenalmente se debe liquidar la nómina de los empleados teniendo en cuenta las novedades y generar desprendibles de pago para cada empleado
6.	A través de la página administradora de la seguridad social (SOI), se liquida la seguridad social de los empleados teniendo en cuenta las novedades.
7.	Liquidar las provisiones de nómina de los empleados teniendo en cuenta las novedades del mes.
8.	Recibir los informes de los pastores y/o secretarías de las iglesias de la zona norte del valle, según el orden de llegada Y proceder a revisar detalladamente los informes bajo la supervisión y dirección de la auxiliar contable.
9.	Atención al público cuando se requiera.
10.	Recibir los recursos del fondo y llevar un control diario Y cronológico de las operaciones de caja menor, con los documentos que respaldan los movimientos. Gestionar la adquisición y realizar el pago de los bienes y/o servicios autorizados por el área contable, asegurar la custodia de los dineros y documentos soportes de los gastos y mantener la liquidez del fondo, solicitando el reembolso.
11.	Realizar el informe contable de la sede de Calima Darién y San Pedro. Contabilizando todos los movimientos realizados durante el mes y presentándolo al área contable para la revisión y entrega.
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
- Paquete de office - Atención al público.	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
- Bachiller - Técnico en Recursos Humanos o carreras afines. - Curso de Atención al cliente	1 año
VII. CONDICIONES DE TRABAJO	
Espacio Físico	Adecuado
• Iluminación	Si
• Temperatura	Si
• Ruido	Si
• Ventilación	Si
• Limpieza	Si
• Olores	Si
• Congestión peatonal o vehicular	No Aplica
• Agua potable	Si
• Baño	Si
Esfuerzo físico	Porcentaje
• Sentado	80%
• Caminando	10%
• De pie	10%
• Levantando objetos pesados	No aplica

Esfuerzo Mental		Nivel
• Concentración		Media
• Memoria		Media
• Análisis		Medio
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

10.6. Propuesta de Manual de Funciones para el Cargo de Auxiliar Contable

 CENTRO MISIONERO BETHESDA PALMIRA - VALLE	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO:	GTH-303-M1
			Versión:	1.0
	AREA PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO		Fecha:	28/12/2018
			Página:	1 de 3
I. IDENTIFICACION DEL CARGO				
Denominación del Empleo:			Auxiliar Contable	
Código:			0105	
No. de cargos:			1	
Dependencia:			Administrativa	
Personas a Cargo:			Secretaria Administrativa	
Cargo Jefe Inmediato:			Pastor	
II. OBJETIVO PRINCIPAL				
Prestar los servicios de apoyo administrativo y financiero en el área, efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando los documentos a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la organización y mantener actualizados los archivos del área.				
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES				
1. Realizar registros contables			5. Realizar afiliaciones y contratos de trabajo.	
2. Elaboración de informe contable.			6. Control de inventario.	
3. Apoyo a la iglesia del norte del valle			7. Solicitud de certificados a CMB Bogotá.	
4. Revisar y entregar informes contables en CMB floresta			8. Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.	
IV. PROCEDIMIENTO				
No.				
1.	✓ Elaborar egresos y causación de los pagos correspondientes a los gastos realizados durante el mes. ✓ Realizar listado de los pagos que se requieran hacer con su respectivo proveedor, concepto y valor y pasarlos al pastor junto con los egresos para su debida aprobación y pago. Una vez entregado el dinero, se debe registrar en el libro diario, los ingresos de cada día y en el libro de pagos, los que se realicen entre semana y pasar a la tesorería para su debida distribución. ✓ Elaborar nota de contabilidad para las provisiones de nómina y seguridad social de los empleados. ✓ Supervisar la correcta contabilización de los ingresos diarios realizados por la secretaria administrativa.			
2.	✓ Diligenciar los formatos unificados con base a los movimientos realizados durante el mes. ✓ Anexar recibos de caja, egresos, transferencias de egreso y notas de contabilidad con sus respectivos soportes. ✓ Anexar soporte fotográfico de las compras de activos fijos, obras sociales, eventos y obras de construcción realizadas durante el mes.			
3.	✓ Comunicar toda la información correspondiente a las nuevas implementaciones y modificaciones contables que se realicen desde sede principal en Bogotá. ✓ Brindar información que se requiera correspondiente a los procesos de compra y contabilización en general para evitar errores.			
4.	✓ Informar vía correo electrónico y WhatsApp las fechas de entrega de informes contables en CMB Palmira. ✓ Revisar detalladamente uno a uno los informes de cada iglesia de la zona Norte del			

	Valle que está a cargo de la intendencia de CMB Palmira. ✓ Entregar en CMB Floresta Cali los informes contables previamente revisados y corregidos para su debida auditoría. ✓ Recepcionar el dinero de las transferencias de egreso y entregarlo relacionado en el formato de "Consolidado del norte del Valle" a CMB Floresta Cali.
5	✓ Solicitar al nuevo empleado los documentos necesarios para realizar adecuadamente todo el proceso de contratación. ✓ Cada vez que ingrese un nuevo empleado a la empresa, se debe realizar las afiliaciones correspondientes a la seguridad social. Comunicándose con las entidades correspondientes (EPS, Caja de compensación, ARL y fondo de pensiones). ✓ Direccionar al empleado a la entidad encargada de realizar los exámenes de ingreso a la empresa. ✓ Realizar contrato de trabajo y hacer firmar por el nuevo trabajador, el testigo y el pastor. ✓ Realizar contratos de trabajo para prestadores de servicio. ✓ A su vez, en el caso de desafiliación, es necesario direccionar al empleado para que se realice el examen médico de egreso y realizar las debida desafiliación de la seguridad social, guardando todos los soportes que certifiquen dicho proceso.
6.	✓ Ingresar al listado del inventario los activos fijos adquiridos por la iglesia. ✓ Elaborar la hoja de vida de cada activo fijo. ✓ Dar de baja los activos fijos que por deterioro o daño ya no se utilizan. ✓ Elaborar acta de traslado o préstamo de activos fijos cuando se requiera.
7.	✓ En caso de que algún miembro de la congregación solicite algún certificado de ingresos, es necesario comunicarse con la sede principal en Bogotá vía correo electrónico, para realizar el requerimiento de dicho certificado. ✓ De la misma manera, en el caso de certificado de retención de retención para proveedores. ✓ Para certificado de laboral para los pastores, poderes y documentos de mayor relevancia, es necesario solicitarlos primeramente a la sede CMB Floresta para que ellos se encarguen de hacer el requerimiento.
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
• Atención al público • Contables y administrativos • Conocimiento como mínimo de un programa contable.	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
• Bachiller • Técnico en contabilidad o carreras afines • Curso de Atención al cliente	1 año
VII. CONDICIONES DE TRABAJO	
Espacio Físico	Adecuado
• Iluminación	Si
• Temperatura	Si
• Ruido	Si
• Ventilación	Si
• Limpieza	Si
• Olores	Si
• Congestión peatonal o vehicular	No Aplica
• Agua potable	Si
• Baño	Si

Esfuerzo físico		Porcentaje	
• Sentado		70%	
• Caminando		15%	
• De pie		15%	
• Levantando objetos pesados		No aplica	
Esfuerzo Mental		Nivel	
• Concentración		Medio	
• Memoria		Alto	
• Análisis		Alto	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:

10.7. Propuesta de Manual de Funciones para el Cargo de Mantenimiento y Mensajería

 CENTRO MISIONERO BETHESDA PALMIRA - VALLE	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO:	MFP-303-M1
			Versión:	1.0
	AREA PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO		Fecha:	28/12/2018
			Página:	1 de 2
I. IDENTIFICACION DEL CARGO				
Denominación del Empleo:			Mantenimiento y Mensajería	
Código:			0106	
No. de cargos:			1	
Dependencia:			Servicios Generales	
Personas a Cargo:			Ninguna	
Cargo Jefe Inmediato:			Pastor	
II. OBJETIVO PRINCIPAL				
Velar por conservar en buen estado de los activos fijos de la empresa, realizando los mantenimientos preventivos.				
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES				
1. Realizar reparaciones locativas que estén a su alcance.		4. Supervisión de las labores del aseo		
2. Realizar labores de mensajería		5. Realizar cronograma de mantenimiento preventivo de los activos fijos.		
3. Gestionar el proceso de mantenimiento de los activos y demás bienes de la iglesia.		6. Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato.		
IV. PROCEDIMIENTO				
No.	1. En caso de alguna reparación locativa que esté a su alcance realizar, el empleado debe solicitar al área de contabilidad el dinero para la compra de los materiales necesarios para dichas reparaciones. Si las reparaciones requieren de un trabajo especializado, el empleado deberá comunicar al área de contabilidad o al pastor la necesidad de contratar un proveedor que preste el servicio requerido, para su debida aprobación y proceder a la ejecución.			
2.	Realizar diligencias administrativas como pagos, consignaciones, trámites entre otros, que requiera el área administrativa o el pastor directamente. Una vez realizadas las diligencias, deberá entregar los debidos soportes e informar el resultado de la diligencia a quien corresponde. En caso de que alguna diligencia quede pendiente por realizarse por motivo de tiempo, es necesario informar al área correspondiente y dar prioridad al día siguiente a dicha actividad.			
3.	Cuando se requiere el mantenimiento de algún activo fijo, el empleado deberá contactar y acordar con el proveedor el día oportuno para dicho mantenimiento. Realizar la labor de supervisión del mantenimiento realizados por los proveedores para recibir a total satisfacción.			
4.	Revisar terminada la jornada, que las labores de aseo en las áreas asignadas estén realizadas.			
5.	En un archivo en Excel tener la programación de mantenimiento de los activos, con el fin de evitar acciones correctivas y deterioro de los artículos			
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES				
- Paquete de office - Mantenimiento de computadores				

VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS		
FORMACIÓN ACADÉMICA		EXPERIENCIA
• Bachiller • Técnico en mantenimiento o carreras afines • Curso de Alturas		1 año
VII. CONDICIONES DE TRABAJO		
Espacio Físico		Adecuado
• Iluminación		Si
• Temperatura		Si
• Ruido		Si
• Ventilación		Si
• Limpieza		Si
• Olores		Si
• Congestión peatonal o vehicular		No Aplica
• Agua potable		Si
• Baño		Si
Esfuerzo físico		Porcentaje
• Sentado		5%
• Caminando		70%
• De pie		25%
• Levantando objetos pesados		Si aplica
Esfuerzo Mental		Nivel
• Concentración		Media
• Memoria		Media
• Análisis		Baja
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

10.8. Propuesta de Manual de Funciones para el Cargo de Secretaria Administrativa

 CENTRO MISIONERO BETHESDA PALMIRA - VALLE	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS AREA PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO		CODIGO:	MFP-303-M1
			Versión:	1.0
		Fecha:	28/12/2018	
		Página:	1 de 2	
I. IDENTIFICACION DEL CARGO				
Denominación del Empleo:		Secretaria Administrativa		
Código:		0107		
No. de cargos:		1		
Dependencia:		Administrativa		
Personas a Cargo:		Ninguna		
Cargo Jefe Inmediato:		Pastor		
II. OBJETIVO PRINCIPAL				
Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar los ingresos diarios de la iglesia y verificar su adecuada contabilización y realizar labores de tesorería.				
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES				
1. Atender a los visitantes y contactos telefónicos 2. Elaborar los pedidos de útiles y elementos de oficina indispensables 3. Elaboración de cartas y certificados de matrimonios. 4. Contabilizar los ingresos diarios y archivar.		5. Realizar los pagos de proveedores y nómina 6. Atención al pastor y la pastora. 7. Colaboración continua en otras labores asignadas por su jefe inmediato.		
IV. PROCEDIMIENTO				
No.				
1.	Brindar atención a los pastores, proveedores y demás personas que visiten la iglesia para un fin específico como el caso de las entregas de informes de la zona, concretar algún servicio especial y demás.			
2.	Revisar las existencias de los útiles y productos de aseo que se requieren en las oficinas administrativas para realizar la requisición de los mismos y su debida compra.			
3.	✓ Realización de los siguientes documentos: ✓ Carta de certificación de asistencia a la congregación. ✓ Certificado de Matrimonio ✓ Anuncios importantes para la congregación ✓ Entre otras que se requieran.			
4.	✓ Ingresar al programa de contabilidad los ingresos diarios de las diferentes reuniones que se realizan en la iglesia. ✓ Organizar y archivar los sobres de recolección de diezmos y ofrendas para su debido control. ✓ Imprimir y foliar los recibos de caja de cada día con sus debidos soportes. ✓ Revisar que el valor total de los ingresos concuerden con el libro auxiliar de caja. Entregar a la auxiliar contable todos los recibos de caja y soportes de los ingresos del mes.			
5.	✓ Organizar y distribuir el dinero entregado para los pagos de proveedores y de nómina. ✓ Hacer firmar por los proveedores el comprobante de egreso como evidencia del pago. Hacer firmar los desprendibles de pago por los empleados como evidencia del pago.			

6.	✓ Atender a los pastores de la iglesia (jefes) con refrigerios o almuerzos cuando se requieran.
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
• Paquete de office • Atención al público.	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
• Bachiller • Saber manejar como mínimo un programa contable. • Técnico en secretariado, administración o carreras afines.	1 año
VII. CONDICIONES DE TRABAJO	
Espacio Físico	Adecuado
• Iluminación	Si
• Temperatura	Si
• Ruido	Si
• Ventilación	Si
• Limpieza	Si
• Olores	Si
• Congestión peatonal o vehicular	No Aplica
• Agua potable	Si
• Baño	Si
Esfuerzo físico	Porcentaje
• Sentado	80%
• Caminando	10%
• De pie	10%
• Levantando objetos pesados	No aplica
Esfuerzo Mental	Nivel
• Concentración	Medio
• Memoria	Medio
• Análisis	Bajo
Elaborado por:	Revisado por: Aprobado por:

10.9. Propuesta de Manual de Funciones para el Cargo de Aseador

 CENTRO MISIONERO BETHESDA PALMIRA - VALLE	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS AREA PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO		CODIGO:	MFP-303-M1
			Versión:	1.0
			Fecha:	28/12/2018
			Página:	1 de 2
I. IDENTIFICACION DEL CARGO				
Denominación del Empleo:	Aseador			
Código:	0108			
No. de cargos:	1			
Dependencia:	Servicios Generales			
Personas a Cargo:	Ninguna			
Cargo Jefe Inmediato:	Secretaria Ministerial			
II. OBJETIVO PRINCIPAL				
Realizar las labores de aseo, limpieza para brindar comodidad a los asistentes y visitantes de la congregación conforme a los procedimientos establecidos.				
III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES				
1. Asear las áreas asignadas 2. Limpieza de baterías de baños 3. Recolectar la basura 4. Realizar requisición de insumos 5. Coordinar jornada de aseo		6. Realizar labores propias de los servicios generales que demande la iglesia. 7. Colaboración continúa en otras labores asignadas por su jefe inmediato		
IV. PROCEDIMIENTO				
No.				
1.	✓ Barrer y trapear los pasillos del auditorio principal y los diferentes salones de la congregación.			
2.	✓ Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria.			
3.	✓ Sacar la basura que resulte de la limpieza y aseo de las diferentes áreas asignadas y llevarlas a la zona del parqueadero para ser recolectadas por el carro de la basura los días correspondientes.			
4.	✓ Cada vez que los productos de aseo se estén agotando, debe pasar el listado con antelación al jefe inmediato para su debido proceso de compra.			
5.	✓ Cada tres meses coordinar y apoyar la jornada de aseo realizada en la congregación.			
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES				
• Básicos de limpieza • Manejo de insumos				
VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS				
FORMACIÓN ACADÉMICA		EXPERIENCIA		
• Bachiller		1 año		
VII. CONDICIONES DE TRABAJO				
Espacio Físico		Adecuado		
• Iluminación		Si		
• Temperatura		Si		
• Ruido		Si		
• Ventilación		Si		
• Limpieza		Si		
• Olores		Si		
• Congestión peatonal o vehicular		No Aplica		

• Agua potable		Si	
• Baño		Si	
Esfuerzo físico		Porcentaje	
• Sentado		5%	
• Caminando		75%	
• De pie		20%	
• Levantando objetos pesados		Si aplica	
Esfuerzo Mental		Nivel	
• Concentración		Baja	
• Memoria		Media	
• Análisis		Baja	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:

10.10. Propuesta de Manual de Funciones para el Cargo Coordinador Administrativo

 CENTRO MISIONERO BETHESDA PALMIRA - VALLE	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS		CODIGO:	MFP-303-M1
	AREA PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO		Versión:	1.0
			Fecha:	28/12/2018
			Página:	1 de 2
VIII. IDENTIFICACION DEL CARGO				
Denominación del Empleo:		Coordinador Administrativo		
Código:		0109		
No. de cargos:		1		
Dependencia:		Administrativa		
Personas a Cargo:		Empleados del Área Contable y Servicios Generales		
Cargo Jefe Inmediato:		Pastor		
IX. OBJETIVO PRINCIPAL				
Garantizar que los procesos administrativos y de operaciones de la empresa, se cumplan con base en los objetivos y propósitos de la Iglesia y garantizando el respeto y cumplimiento de los principios Bíblicos y estatutos legales de la organización.				
X. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES				
1. Formular planes de gestión y planes operativos, que garanticen los objetivos y metas periódicas de la Iglesia. 2. Formular y controlar el cumplimiento de presupuestos económicos de funcionamiento de la Iglesia. 3. Garantizar el cumplimiento de las metas e indicadores de la gestión administrativa de la Iglesia. 4. Controlar las actividades de carácter financiero y administrativo de la Iglesia.		5. Administrar el recurso humano de planta de la Iglesia. 6. Administrar los recursos físicos de la Iglesia. 7. Presentar a la pastor, informes periódicos de gestión y seguimiento de los planes y recursos de la empresa. 8. Realizar seguimiento y control en los sistemas de información de la gestión de ingresos y egresos del área contable y presentar informes al respecto.		
No.	XI. PROCEDIMIENTO			
	✓ Se establecer según la necesidad de la empresa y la autonomía al momento de realizar los procedimientos necesarios para cumplir con cada responsabilidad.			
XII. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES				
Procesos administrativos empresariales, gerencia o coordinación de proyectos económicos y sociales, entendimiento de resultados contables y financieros, administración de recursos humanos y económicos, planeación y manejo de indicadores de gestión, manejo de recursos para generación de proyectos sociales.				
XIII. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS				
FORMACIÓN ACADÉMICA		EXPERIENCIA		
Pregrado en Administración de Empresas o carreras afines.		2 años		
XIV. CONDICIONES DE TRABAJO				
Espacio Físico		Adecuado		
• Iluminación		Si		
• Temperatura		Si		

• Ruido	Si	
• Ventilación	Si	
• Limpieza	Si	
• Olores	Si	
• Congestión peatonal o vehicular	No Aplica	
• Agua potable	Si	
• Baño	Si	
Esfuerzo físico	Porcentaje	
• Sentado	60%	
• Caminando	20%	
• De pie	20%	
• Levantando objetos pesados	Si aplica	
Esfuerzo Mental	Nivel	
• Concentración	Alto	
• Memoria	Alto	
• Análisis	Alto	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

10.11. Propuesta de Manual de Funciones para el Cargo de Diseñador

 CENTRO MISIONERO BETHESDA PALMIRA - VALLE	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS AREA PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO		CODIGO:	MFP-303-M1
			Versión:	1.0
			Fecha:	28/12/2018
			Página:	1 de 2
XV. IDENTIFICACION DEL CARGO				
Denominación del Empleo:		Diseñador		
Código:		0110		
No. de cargos:		1		
Dependencia:		Comunicaciones		
Personas a Cargo:		Ninguna		
Cargo Jefe Inmediato:		Pastora		
XVI. OBJETIVO PRINCIPAL				
Desarrollar para las diferentes publicaciones de la Iglesia, aplicando las técnicas requeridas en el diseño y dibujo de las mismas, a fin de satisfacer las necesidades de publicidad de la Iglesia.				
XVII. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES				
1. Diseñar gráfico de todo el material de difusión interno y externo de la Iglesia. 2. Realizar cobertura fotográfica durante las actividades del Parque la Iglesia. 3. Mantenimiento y actualización de la página web y redes sociales. 4. Revisa y resguarda la documentación referente a los diseños y artículos de la Institución. 5. Realizar el reporte de actividades y trabajos efectuados, para conocimiento de la jefatura inmediata.		6. Realizar el reporte de actividades y trabajos efectuados, para conocimiento de la jefatura inmediata. 7. Verificar el funcionamiento del equipo y existencia de materiales, reportando las necesidades de mantenimiento, reparación y suministro, para conocimiento de su jefe inmediato 8. Lleva el registro del material producido. 9. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. 10. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.		
No.	XVIII. PROCEDIMIENTO			
	✓ Se establecer según la necesidad de la empresa y la habilidad y destreza del empleado para el cumplimiento de sus funciones. El mismo tendrá autonomía pero también coordinación por parte de sus jefes inmediatos.			
XIX. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES				
Técnicas den Diseño Gráfico, técnicas de Publicidad, Fotografía y en manejo de equipos de audio y video				
XX. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS				
FORMACIÓN ACADÉMICA		EXPERIENCIA		
Diseñador Gráfico o carrera afín		2 años		
XXI. CONDICIONES DE TRABAJO				
Espacio Físico		Adecuado		
• Iluminación		Si		
• Temperatura		Si		
• Ruido		Si		
• Ventilación		Si		
• Limpieza		Si		

• Olores		Si	
• Congestión peatonal o vehicular		No Aplica	
• Agua potable		Si	
• Baño		Si	
Esfuerzo físico		Porcentaje	
• Sentado		80%	
• Caminando		0%	
• De pie		10%	
• Levantando objetos pesados		Si aplica	
Esfuerzo Mental		Nivel	
• Concentración		Alto	
• Memoria		Alto	
• Análisis		Medio	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:

11. CONCLUSIONES

El desarrollo de este trabajo permitió diagnosticar la situación actual de la Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA, identificando la estructura organizacional actual de la empresa, la cantidad de cargos y personal vinculado.

El análisis detallado de cada cargo mediante el uso de herramienta de recolección de datos, permitió conocer específicamente las actividades que realiza cada trabajador y bajo qué condiciones físicas y ambientales las desarrolla.

El manual de funciones y procedimientos laborales se convertirá en una herramienta multifuncional para la administración, los colaboradores y quienes deseen ser parte de la empresa, con el fin de formalizar, evaluar y capacitar en aquellas habilidades y conductas necesarias para cumplir con la misión de los cargos respectivos

Los manuales de funciones propuestos para la empresa le permiten evidenciar la importancia de identificar las funciones y responsabilidades para cada puesto de trabajo, el perfil requerido para ocuparlo, su superior jerárquico y/o cargos bajo su dependencia evitando duplicidad en las funciones, desperdicios de tiempo y recursos y confusiones al momento de recibir o órdenes, lo cual conlleva a la apropiación de las actividades y redundancia en beneficios de la organización.

Se proporciona y se entrega a la empresa Iglesia Central Denominación CENTRO MISIONERO BETHESDA sede Palmira un manual actualizado de todos los puestos de trabajo como una herramienta de consulta constante con el propósito de cumplir con el objetivo de la investigación y con uno de los objetivos organizacionales.

12. RECOMENDACIONES

Dar a conocer los manuales de funciones y procedimientos al personal vinculado a la empresa para que se oficialice la existencia del mismo e invertir tiempo en reuniones de sensibilización e interpretación de los manuales que justifiquen su uso.

Tener en cuenta los manuales de funciones y procedimientos durante el proceso de vinculación de personal, tomando en consideración la especialización y requerimientos de cada cargo y, así, contribuir en la formación de un equipo de trabajo que cumpla con los requerimientos de cada puesto.

Crear un comité que sea el encargado de aprobar las modificaciones que se realicen en el manual de funciones y procedimientos y ejecute la revisión y actualización respectiva de los mismos, al menos cada 6 meses o cuando se realicen cambios en la estructura organizacional, para realizar una retroalimentación y, así, lograr el mejoramiento continuo de la organización.

Desarrollar el programa de capacitación para poder ofrecer el apoyo que el personal de la iglesia necesite. Es necesario implementar el uso de la evaluación de desempeño, la cual se puede realizar por lo menos una vez por año, y, con base a los resultados, programar cursos de capacitación.

13. ANEXOS

ANEXO. 1 Encuestas.....	158
--------------------------------	------------

ANEXO 1

ENCUESTA PARA EL DESARROLLO DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IGLESIA CENTRAL DENOMINACIÓN CENTRO MISIONERO BETHESDA DE PALMIRA.

Responda la siguiente encuesta con la mayor objetividad posible.

Nombre: Leonardo Ramírez Restrepo Edad: 41

Sexo: F ☐ M ☒ Cargo: Editor de Audio

Área: Comunicaciones Fecha de ingreso a la empresa: 1 de Abril de 2015

1. Nivel de estudio alcanzado:

a) Profesional ☐ b) Técnico ☐ c) Tecnólogo ☐

d) Bachiller ☒ e) Otro ☐ ¿Cuál?

2. ¿Se encuentra estudiando actualmente?

a) Si ☒ b) No ☐ ¿Que estudia? Teología

3. ¿Conoce usted cual es la visión, Misión y organigrama de la empresa?

a) Si ☒ b) No ☐

4. ¿Al ingresar a su puesto de trabajo, le realizaron la debida inducción para el desempeño de su cargo?

a) Si ☒ b) No ☐

5. Siendo la inducción un proceso a través del cual se le proporciona a los empleados información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria. ¿Considera usted que su inducción fue buena?

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
X				

6. ¿Conoce usted algún documento o manual de funciones dentro de la empresa que liste sus funciones?

a) Si X b) No ____

¿Cuál?: El contrato de trabajo

7. ¿Cree usted que es necesario la creación de un Manual de Funciones y procedimientos para los diferentes cargos en la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda Palmira?

a) Si X b) No ____

8. ¿Considera usted que su desempeño en la empresa sería más productivo si contara con un documento que le permita conocer en detalle sus funciones y responsabilidades?

a) Si X b) No ____

¿Porque? Por el correcto procedimiento en las funciones.

9. ¿Las actividades que usted realiza, son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

a) Si X b) No ____ Otra ____ ¿Cuáles? _____

10. Marque con una X, el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece:

a) Departamento Administrativo

☐

b) Departamento Ministerial

☐

c) Departamento Servicios Generales

☐

d) Departamento de Comunicaciones

☒

**ENCUESTA PARA EL DESARROLLO DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE
FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IGLESIA CENTRAL
DENOMINACIÓN CENTRO MISIONERO BETHESDA DE PALMIRA.**

Responda la siguiente encuesta con la mayor objetividad posible.

Nombre: Alejandra María Cortés Aguilar Edad: 38

Sexo: F X M Cargo: Secretaria Ministerial

Área: Ministerial Fecha de ingreso a la empresa: 1 de Noviembre de 2015

1. Nivel de estudio alcanzado:

- a) Profesional b) Técnico c) Tecnólogo
d) Bachiller X e) Otro ¿Cuál?

2. ¿Se encuentra estudiando actualmente?

- a) Si X b) No ¿Que estudia? Psicología

3. ¿Conoce usted cual es la visión, Misión y organigrama de la empresa?

- a) Si X b) No

4. ¿Al ingresar a su puesto de trabajo, le realizaron la debida inducción para el desempeño de su cargo?

- a) Si b) No X

5. Siendo la inducción un proceso a través del cual se le proporciona a los empleados información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria. ¿Considera usted que su inducción fue buena?

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
				X

6. ¿Conoce usted algún documento o manual de funciones dentro de la empresa que liste sus funciones?

a) Si X b) No _____

¿Cuál?: El contrato de trabajo

7. ¿Cree usted que es necesario la creación de un Manual de Funciones y procedimientos para los diferentes cargos en la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda Palmira?

a) Si X b) No _____

8. ¿Considera usted que su desempeño en la empresa sería más productivo si contara con un documento que le permita conocer en detalle sus funciones y responsabilidades?

a) Si X b) No _____

¿Porque? Conociendo un documento que especifique mis funciones puedo lograr los resultados que espera la empresa.

9. ¿Las actividades que usted realiza, son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

a) Si ___ b) No X Otra ___¿Cuáles? _____

10. Marque con una X, el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece:

a) Departamento Administrativo ☐

b) Departamento Ministerial ☒

c) Departamento Servicios Generales ☐

d) Departamento de Comunicaciones ☐

5. Siendo la inducción un proceso a través del cual se le proporciona a los empleados información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria. ¿Considera usted que su inducción fue buena?

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	X			

6. ¿Conoce usted algún documento o manual de funciones dentro de la empresa que liste sus funciones?

a) Si X b) No _____

¿Cuál?: El contrato de trabajo

7. ¿Cree usted que es necesario la creación de un Manual de Funciones y procedimientos para los diferentes cargos en la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda Palmira?

a) Si X b) No _____

8. ¿Considera usted que su desempeño en la empresa sería más productivo si contara con un documento que le permita conocer en detalle sus funciones y responsabilidades?

a) Si X b) No _____

¿Porque? Porque esto ayuda a que cada empleado tenga más claro lo que le corresponde hacer.

9. ¿Las actividades que usted realiza, son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

a) Si ____ b) No X Otras ____ ¿Cuáles? _____

10. Marque con una X, el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece:

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| a) Departamento Administrativo | ☐ |
| b) Departamento Ministerial | ☒ |
| c) Departamento Servicios Generales | ☐ |
| d) Departamento de Comunicaciones | ☐ |

**ENCUESTA PARA EL DESARROLLO DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE
FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IGLESIA CENTRAL
DENOMINACIÓN CENTRO MISIONERO BETHESDA DE PALMIRA.**

Responda la siguiente encuesta con la mayor objetividad posible.

Nombre: Luis Alfonso Daza Peláez Edad: 35

Sexo: F ☐ M ☒ Cargo: Aseador

Área: Servicios Generales Fecha de ingreso a la empresa: 1 de Noviembre de 2015.

1. Nivel de estudio alcanzado:

a) Profesional ☐ b) Técnico ☐ c) Tecnólogo ☐

d) Bachiller ☒ e) Otro ☐ ¿Cuál? _____

2. ¿Se encuentra estudiando actualmente?

a) Si ☐ b) No ☒ ¿Que estudia? _____

3. ¿Conoce usted cual es la visión, Misión y organigrama de la empresa?

a) Si ☒ b) No ☐

4. ¿Al ingresar a su puesto de trabajo, le realizaron la debida inducción para el desempeño de su cargo?

a) Si ☒ b) No ☐

5. Siendo la inducción un proceso a través del cual se le proporciona a los empleados información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria. ¿Considera usted que su inducción fue buena?

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	X			

6. ¿Conoce usted algún documento o manual de funciones dentro de la empresa que liste sus funciones?

a) Si ____ b) No X ____

¿Cuál?: _____

7. ¿Cree usted que es necesario la creación de un Manual de Funciones y procedimientos para los diferentes cargos en la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda Palmira?

a) Si X ____ b) No ____

8. ¿Considera usted que su desempeño en la empresa sería más productivo si contara con un documento que le permita conocer en detalle sus funciones y responsabilidades?

a) Si X ____ b) No ____

¿Porque? Porque tendría de más claridad de las funciones

9. ¿Las actividades que usted realiza, son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

a) Si X b) No ____ Otra ____ ¿Cuáles? _____

10. Marque con una X, el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece:

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| a) Departamento Administrativo | ☐ |
| b) Departamento Ministerial | ☐ |
| c) Departamento Servicios Generales | ☒ |
| d) Departamento de Comunicaciones | ☐ |

5. Siendo la inducción un proceso a través del cual se le proporciona a los empleados información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria. ¿Considera usted que su inducción fue buena?

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
			X	

6. ¿Conoce usted algún documento o manual de funciones dentro de la empresa que liste sus funciones?

a) Si X b) No ____

¿Cuál?: El contrato de trabajo

7. ¿Cree usted que es necesario la creación de un Manual de Funciones y procedimientos para los diferentes cargos en la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda Palmira?

a) Si X b) No ____

8. ¿Considera usted que su desempeño en la empresa sería más productivo si contara con un documento que le permita conocer en detalle sus funciones y responsabilidades?

a) Si X b) No ____

¿Porque? Porque me permitiría conocer claramente lo que debo hacer en mi puesto de trabajo, lo cual me ayudaría a cumplir con los objetivos del cargo y la

empresa; a su vez hacer las cosas con mayor eficiencia y eficacia, además no perdería tiempo.

9. ¿Las actividades que usted realiza, son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

a) Si ☐ b) No ☒ Otra ☐ ¿Cuáles? _____

10. Marque con una X, el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece:

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| a) Departamento Administrativo | ☒ |
| b) Departamento Ministerial | ☐ |
| c) Departamento Servicios Generales | ☐ |
| d) Departamento de Comunicaciones | ☐ |

**ENCUESTA PARA EL DESARROLLO DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE
FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IGLESIA CENTRAL
DENOMINACIÓN CENTRO MISIONERO BETHESDA DE PALMIRA.**

Responda la siguiente encuesta con la mayor objetividad posible.

Nombre: Ederson Meneses Arciniegas Edad: 26

Sexo: F ____ M X Cargo: Mantenimiento y Mensajería

Área: Servicios generales Fecha de ingreso a la empresa: 09 de Febrero de 2017.

1. Nivel de estudio alcanzado:

a) Profesional ____ b) Técnico X c) Tecnólogo ____

d) Bachiller ____ e) Otro ____ ¿Cuál? _____

2. ¿Se encuentra estudiando actualmente?

a) Si ____ b) No X ¿Que estudia? _____

3. ¿Conoce usted cual es la visión, Misión y organigrama de la empresa?

a) Si X b) No ____

4. ¿Al ingresar a su puesto de trabajo, le realizaron la debida inducción para el desempeño de su cargo?

a) Si X b) No ____

5. Siendo la inducción un proceso a través del cual se le proporciona a los empleados información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria. ¿Considera usted que su inducción fue buena?

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	X			

6. ¿Conoce usted algún documento o manual de funciones dentro de la empresa que liste sus funciones?

a) Si X b) No ____

¿Cuál?: El contrato de trabajo

7. ¿Cree usted que es necesario la creación de un Manual de Funciones y procedimientos para los diferentes cargos en la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda Palmira?

a) Si X b) No ____

8. ¿Considera usted que su desempeño en la empresa sería más productivo si contara con un documento que le permita conocer en detalle sus funciones y responsabilidades?

a) Si X b) No ____

¿Porque? Porque es necesario saber bien las funciones

9. ¿Las actividades que usted realiza, son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

a) Si X b) No ____ Otra ____ ¿Cuáles? _____

10. Marque con una X, el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece:

a) Departamento Administrativo ☐

b) Departamento Ministerial ☐

c) Departamento Servicios Generales ☒

d) Departamento de Comunicaciones ☐

**ENCUESTA PARA EL DESARROLLO DEL DISEÑO DE UN MANUAL DE
FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IGLESIA CENTRAL
DENOMINACIÓN CENTRO MISIONERO BETHESDA DE PALMIRA.**

Responda la siguiente encuesta con la mayor objetividad posible.

Nombre: Rodolfo Molano Balanta Edad: 43

Sexo: F ☐ M ☒ Cargo: Celador

Área: Servicios generales Fecha de ingreso a la empresa: 01 de Octubre de 2018.

1. Nivel de estudio alcanzado:

a) Profesional ☐ b) Técnico ☒ c) Tecnólogo ☐

d) Bachiller ☐ e) Otro ☐ ¿Cuál? _____

2. ¿Se encuentra estudiando actualmente?

a) Si ☐ b) No ☒ ¿Que estudia? _____

3. ¿Conoce usted cual es la visión, Misión y organigrama de la empresa?

a) Si ☒ b) No ☐

4. ¿Al ingresar a su puesto de trabajo, le realizaron la debida inducción para el desempeño de su cargo?

a) Si ☒ b) No ☐

5. Siendo la inducción un proceso a través del cual se le proporciona a los empleados información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria. ¿Considera usted que su inducción fue buena?

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	X			

6. ¿Conoce usted algún documento o manual de funciones dentro de la empresa que liste sus funciones?

a) Si X b) No ____

¿Cuál?: El contrato

7. ¿Cree usted que es necesario la creación de un Manual de Funciones y procedimientos para los diferentes cargos en la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda Palmira?

a) Si X b) No ____

8. ¿Considera usted que su desempeño en la empresa sería más productivo si contara con un documento que le permita conocer en detalle sus funciones y responsabilidades?

a) Si X b) No ____

¿Porque? Para mejor desempeño.

9. ¿Las actividades que usted realiza, son de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?

a) Si X b) No ____ Otra ____ ¿Cuáles? _____

10. Marque con una X, el departamento que de acuerdo a su cargo pertenece:

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| a) Departamento Administrativo | ☐ |
| b) Departamento Ministerial | ☐ |
| c) Departamento Servicios Generales | ☒ |
| d) Departamento de Comunicaciones | ☐ |

5. Siendo la inducción un proceso a través del cual se le proporciona a los empleados información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria. ¿Considera usted que su inducción fue buena?

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	X			

6. ¿Conoce usted algún documento o manual de funciones dentro de la empresa que liste sus funciones?

a) Si X b) No ____

¿Cuál?: El contrato

7. ¿Cree usted que es necesario la creación de un Manual de Funciones y procedimientos para los diferentes cargos en la Iglesia Central Denominación Centro Misionero Bethesda Palmira?

a) Si X b) No ____

8. ¿Considera usted que su desempeño en la empresa sería más productivo si contara con un documento que le permita conocer en detalle sus funciones y responsabilidades?

a) Si X b) No ____

¿Porque? Para mejor desempeño

a) Si X b) No___ Otras___ ¿Cuáles?_____

a) Departamento Administrativo	☒
b) Departamento Ministerial	☐
c) Departamento Servicios Generales	☐
d) Departamento de Comunicaciones	☐

14. BIBLIOGRAFÍA:

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. 7a ed. México: Noé. 2007.
P 48.

FRANKLIN, Enrique. Organización de empresas análisis, diseño y estructura. 1a ed. México: Noé. 1998.
P 333.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. 7a ed. México: Noé. 2007.
P 52.

FRANKLIN, Enrique. Organización de empresas análisis, diseño y estructura. 1a ed. México: Noé. 1998.
P 147.

MINTZBERG, Henry. Diseño de Organizaciones Eficientes. 2da Reimpresión. Argentina: El Ateneo. 1991.
P.6.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 5ed. Colombia: editorial McGraw-Hill INTERAMERICANA, S.A.2001
P 149.

14.1. Bibliografía Electrónica:

RODRIGUEZ, Joaquín. Como elaborar y usar los manuales administrativos. [En línea]. 4a ed. México: Cengage Learning Editores, 2012. [Citado 15-Noviembre-2018]. Disponible en internet: https://issuu.com/cengagelatam/docs/como_elaborar_manuales_administrativos_rodriguez_v/27

Alcaldía de Palmira. “Historia de nuestros barrios”. [palmira.gov.co. http://www.palmira.gov.co/enlaces-de-interes/historia-de-nuestros-barrios](http://www.palmira.gov.co/enlaces-de-interes/historia-de-nuestros-barrios). (Visitada Diciembre 02, 2018).

Universidad Pontifica Bolivariana. “Sobre la ciudad”. [upb.edu.co. https://www.upb.edu.co/es/universidad/nuestro-campus/sobre-la-ciudad/palmira](https://www.upb.edu.co/es/universidad/nuestro-campus/sobre-la-ciudad/palmira). (Visitada Diciembre 02, 2018).

Reseña Centro Misionero Bethesda. [En línea], 2018 [revisado 3 Septiembre 2018]. Disponible en Internet: <http://www.cmb.org.co/?p=resena>

Fundación Progresamos. Anuario estadístico Palmira 2014. En http://fundacionprogresamos.org.co/anuarios_estadisticos/palmira/anuario_2014/files/26.pdf