

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

UCC – MANAGUA



COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Curso de Culminación en Proyecto de Investigación para optar al título de grado en Administración de Empresas.

Elaboración de Manual de Funciones y Procedimientos para la empresa ALUMICENTRO.

ELABORADO POR:

Br. Alexander José Reyes Roa.

Br. Jeanmary Sofía Pilarte Ochomogo.

Br. Ronald Emmanuel Ruíz Saravia.

TUTOR TÉCNICO Y METODOLÓGICO: Msc. Ernesto Pérez Delgado.

MANAGUA, 25 DE JUNIO DE 2023.



UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

UCC – MANAGUA



COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Curso de Culminación en Proyecto de Investigación para optar al título de grado

AVAL DEL TUTOR

Msc. Ernesto J. Pérez Delgado, tienen a bien: **CERTIFICAR Que:** El Proyecto de Investigación con el título: **“Elaboración de Manual de Funciones y Procedimientos para la empresa ALUMICENTRO.”**, elaborado por los estudiantes **Alexander José Reyes Roa, Jeanmary Sofia Pilarte Ochomogo y Ronald Emmanuel Ruiz Saravia**, ha sido dirigido por los suscritos. Al haber cumplido con los requisitos académicos y metodológicos del trabajo monográfico, damos de conformidad a la presentación de dicho trabajo de culminación de estudios para proceder a su lectura y defensa, de acuerdo con la normativa vigente del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil y Reglamento de Investigación, Innovación y Transferencia.

Para que conste donde proceda, se firma la presente en UCC Sede/Campus a **28 de mayo del año 2023.**

Msc. Ernesto J. Pérez Delgado
Tutor Técnico y Tutor Metodológico



Índice

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN 5

1.1. Antecedentes 5

1.2. Contexto del problema 9

1.3. Objetivos 10

 1.3.1. Objetivo general 10

 1.3.2. Objetivos específicos 10

1.4. Descripción del problema y preguntas de investigación..... 11

1.5. Preguntas de Investigación 12

1.6. Justificación..... 12

1.7. Limitaciones 13

1.8. Hipótesis 14

1.9. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación 14

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL 16

2.1. Estado del arte 16

2.2. Teorías y conceptos asumidos..... 21

 2.2.1. Análisis organizacional 22

 2.2.2. Ciclo administrativo 23

 2.2.3. Manual Administrativo..... 24

 2.2.4. Manual de Procedimientos..... 25

2.3. Marco contextual, institucional y legal 33

 2.3.1. Marco contextual..... 33

 2.3.2. Marco institucional 34

 2.3.3. Marco legal 36

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO 40

3.1. Tipo de Investigación 40



3.2. Unidades de Análisis.....	41
3.2.1. Área de Estudio	41
3.2.2. Métodos e instrumentos de recolección de datos	41
3.3. Confiabilidad y validez de los instrumentos.....	43
3.4. Operacionalización de las variables	44
CAPÍTULO IV: Análisis de Resultados.....	45
4.1. Análisis de resultados	45
MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	50
Introducción.....	50
Objetivos	50
Generalidades del Manual.....	51
A. Finalidad del Manual	51
B. Importancia.....	51
C. Ámbito de acción del Manual	52
D. Actualización	52
E. Como usar el manual	52
F. Sanciones.....	52
Fichas ocupacionales o ficha de cargo.....	54
CAPÍTULO V: Conclusiones y futuras líneas de investigación.....	142
CAPÍTULO VI: Recomendaciones	144
Referencias bibliográficas	146
Anexos	150



CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

Vanesa Elizabeth Santibañez Ruarte, (2011), en su tesis “Análisis y diseño del manual de funciones para una entidad pública”, presenta una reseña del proceso y las tareas vinculadas al desarrollo del manual de funciones y el modelo final del manual presentado. El manual describe las funciones asignadas a cada área de la institución, estructurándose conforme a la definición jerárquica representada en el organigrama. Cada descripción establece las funciones básicas, así como aquellas comunes a las distintas unidades organizativas; su área de autoridad y las principales relaciones de autoridad e información que deben ser observadas.

El estudio establece los requisitos (estudios, experiencia, perfil) necesarios para desempeñar las funciones asociadas al puesto para el funcionamiento de la organización y el mejoramiento de la productividad. Para los empleados facilita el desarrollo de su trabajo, ya que permite que cada uno esté informado sobre cuáles son sus funciones y responsabilidades. Los puestos que componen el manual han sido diseñados procurando contener todos los aspectos relevantes dado la actividad desempeñada por la organización y su carácter de organismo público.

Karin Mendoza González y Diego Muñoz Payares, (2021) en su tesis “Diseño del manual de funciones para la empresa Compresaires S.A. de la ciudad de Montería”, señala que el manual de funciones es un documento que contiene las actividades que deben desempeñar a diario los colaboradores de una empresa y define las responsabilidades u obligaciones que tiene cada puesto de trabajo y de esta manera reducir los índices de insatisfacción laboral. Dentro del manual incluye las descripciones y requisitos para el puesto, para que



esto sea posible se debe dar a conocer el organigrama de la empresa y así evitar confusiones en las actividades designadas.

El estudio busca el mejoramiento de las funciones administrativas a través del diseño de un manual donde se establezcan los procedimientos de cada persona que trabaja en la empresa con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia en cada proceso y que cada colaborador tenga el dominio y conocimiento de lo que hace.

Choez Melisa y Torres Jasmin (2019), con su investigación “diseño de manual de funciones para la empresa importcruz S, A” realizó un estudio que surge de las evidentes fallas dentro de las actividades de la empresa ImportCruz S.A ubicada en Ecuador; esta es una empresa familiar dedicada a la comercialización y distribución de repuestos industriales y bombas neumáticas. Esta empresa lleva una trayectoria de muchos años y aun así presentaba problemas evidentes en el desarrollo de las actividades productivas y de los servicios brindados por la carencia de un manual de funciones, puesto que el personal no conocía su responsabilidad provocando que las tareas que se desarrollaban se duplicaban y algunos colaboradores eludían sus deberes.

Como objetivo de estudio se planteó la elaboración de un manual de funciones para cada departamento de la empresa con el fin de resolver el problema anteriormente planteado, este manual posee todas las responsabilidades definidas para cada puesto de trabajo, así como un organigrama de la empresa y un flujograma para las actividades a desarrollar de los colaboradores.

Gracias al estudio se evidenció que, para los trabajadores, había desconocimiento de las actividades que se debían realizar, así como desconocimiento de sus responsabilidades en los puestos que laboraban, esto debido a una mala comunicación y pésimo clima laboral dentro de la empresa, por lo que la implementación del manual de funciones venía a corregir uno de los problemas que poseía la empresa, el bajo desempeño y la incertidumbre de los empleados.

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!



Carolina Estafania Villafuerte Burgos. (2018) con su trabajo “Elaboración de un manual de funciones para el departamento administrativo de una empresa pública de servicios.” realizó un estudio en la dirección administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa (GADBAS), cuya finalidad fue elaborar un manual de funciones que facilite la ejecución de las tareas del personal de servicios y describa las competencias que se necesitan poseer, así como las funciones que cada colaborador realiza en su puesto de trabajo.

El GADBAS es una persona jurídica de derecho público que tiene como función el prestar atención a las necesidades urbanas y rurales del sector en que está ubicado. A como lo describe el autor, el área poseía un manual de funciones que no estaba actualizado lo que ocasionó un deterioro en el talento humano del departamento, por lo que la implementación de un nuevo manual pretendía fortalecer la evaluación del personal, reclutamiento y selección del personal, donde se encuentren identificados los niveles jerárquicos de la institución, así como los indicadores o requisitos para desempeñar cada cargo.

Delvicer Mejía Glenda Verónica y Escalante Orrala Emma Jazmín. (2019) con el proyecto “Diseño de un Manual de Funciones y Procedimientos para El Taller de Torno de UTIA” trabajaron en esta pequeña empresa que se dedica al tratamiento, revestimiento y fabricación de partes y piezas de maquinaria agrícola, industrial, construcción y soldaduras de todo tipo. El taller de torno UTIA (unidad técnica industrial artesanal) es una empresa que ha estado activa por más de 20 años, pero presenta problemas tales como sobrecarga de trabajo, retrasos en entrega de trabajos, falta de control en la asistencia del personal y servicios limitados.

Debido a lo anteriormente planteado, la investigación nace dar una solución a estos problemas por medio de la implementación de un manual de funciones como una



herramienta de control para el cumplimiento de las políticas del taller, y para que cada miembro del taller conozca sus funciones y las emplee de forma organizada.

Dentro de los resultados de la investigación se expuso que al menos el setenta por ciento de los empleados desconocían varios procesos por falta de un manual de operaciones y no se registraban los ingresos ni lo que se producía de la actividad diaria. Por lo que la implementación de un manual de funciones era fundamental para reducir cuellos de botella y mejorar el rendimiento de manera general.

Vargas Jossua, Ortiz Gabriel, y Putoy Hanssel (2017) en su tesis “Manual de procedimientos para la atención al cliente en el taller de servicios Magma 4x4” plantean que, en cada empresa los procesos y actividades siempre presentarán variables y dificultades en los procesos del día a día que generarán retrasos y afectaran directamente en la productividad de la organización y en la satisfacción del cliente final que recibe el producto o servicio que se produce.

Los autores afirman que, debido a las variables y dificultades que estarán presentes, una guía o punto de referencia es de suma importancia para alcanzar los objetivos planteados, mejorar la eficiencia y a facilitar la toma de decisiones en las actividades del día a día; de esta necesidad surge la implementación de un manual de funciones y procedimientos que vendrá no solo a resolver los problemas de la empresa sino a mejorar los servicios que se brinden y la satisfacción del cliente.

Los resultados de la tesis describen que un manual de funciones si bien ayuda a encontrar y arreglar un problema, no es el fin de todo, puesto que además de su aplicación es necesario analizar y estudiar constantemente los procesos y actividades que se realizan para elaborar propuestas de cambio en los procedimientos con el fin de realizar una mejora continua de manera positiva, adaptarse al entorno y satisfacer las necesidades que surjan, ya sea de la propia empresa o de los clientes que buscan los servicios de esta.



1.2. Contexto del problema

Ubicada en Managua, Nicaragua, ALUMICENTRO se enfrenta a una cantidad de desafíos por los que la gran mayoría de empresas están enfrentando hoy, que es la recesión económica provocada como secuela del estallido sociopolítico del 2019, la Pandemia del covid19, y los distintos conflictos políticos y económicos que suceden a nivel internacional tal a como es la actual guerra entre Rusia y Ucrania, la inflación y el alza desmedida de los precios del petróleo, flete y materia prima.

Nicaragua al igual que otras naciones, se enfrenta a un alza exponencial en los precios de materia prima y canasta básica lo que ha provocado que muchas empresas opten por la reducción de gastos y recorte de personal para mantenerse a flote y tener un “salvavidas” en caso de que ocurra otra crisis en el futuro cercano; otras empresas simplemente cierran porque no puede seguir abasteciéndose ni supliendo necesidades. Es debido a esta necesidad de ahorrar, de recuperarse de las crisis económicas y sociales, y reducir las pérdidas de capital, que las empresas están “jugando seguro” y buscan personal que se adhiera a los procesos de manera certera, siendo esta una manera de reducir el riesgo a incurrir a pérdidas.



1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Elaborar un Manual de funciones y procedimientos de la empresa ALUMICENTRO para el año 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir las actividades y funciones más importante de los puestos de la empresa ALUMICENTRO
- Definir los principales procesos y procedimientos llevados a cabo dentro de la empresa ALUMICENTRO.
- Evaluar el perfil que debe presentar cada empleado para las funciones que se deben ejercer dentro de la empresa ALUMICENTRO.
- Diseñar una propuesta del manual de funciones y procedimientos para ALUMICENTRO.



1.4. Descripción del problema y preguntas de investigación

Descripción del problema

La empresa ALUMICENTRO presenta una carencia de una guía organizacional que vaya de acuerdo a la misión, visión y objetivos organizacionales establecidos para el funcionamiento de la empresa.

La carencia de este manual de funciones se va visto como una gran necesidad a raíz del gran crecimiento de las operaciones que ha tenido la empresa en el último año, lo cual le ha provocado a la empresa ALUMICENTRO verse en la necesidad de diseñar un manual de funciones y procedimientos para el personal, donde se expresen de manera explícitas sus funciones. Así como, lo que se espera de ellos y su aportación al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En días normales los trabajadores realizan las actividades que surjan del momento sin ninguna indicación específica del procedimiento que deben realizar para cumplir dicha tarea, lo que provoca duplicidad en las actividades, lentitud en el proceso de atención y de cumplimiento. Esto refleja que los empleados activos de la empresa desconocen formalmente las funciones del puesto para el cual fueron contratados. Estos problemas se aluden principalmente a la poca claridad en las funciones de cada uno de los empleados por la ausencia de un documento formal de conocimiento público que indique lo que se espera de ellos.

Como resultado de la ausencia de un manual, la productividad de la empresa se ha visto afectada por la duplicidad de tareas y la sobrecarga de trabajo en otros puestos. Se ha identificado que es necesario elaborar un manual que defina detalladamente las tareas que se realizan el día a día, quienes deben realizarlas y que se necesita para llevarlas a cabo, esto con el fin de erradicar o mitigar el impacto de la incertidumbre del personal en la productividad de ALUMICENTRO.



1.5. Preguntas de Investigación

¿Cuál es la razón por la cual la empresa ALUMICENTRO no cuenta con un Manual de funciones y procedimientos actualmente?

¿Cuáles son las consecuencias que genera la inexistencia de un manual de procedimientos y funciones en la productividad y calidad de servicio que presenta la empresa ALUMICENTRO?

¿Qué elementos debe comprender el manual de funciones a diseñar para poder dar solución a los problemas que presenta la empresa ALUMICENTRO y mejorar la efectividad de los procesos internos?

1.6. Justificación

La razón de ser de esta investigación surge de la necesidad que tiene la empresa de organizar, planificar y controlar los distintos procedimientos operativos que se desarrollan día con día, y que a través del diseño de un manual de procedimientos la empresa ALUMICENTRO podría establecer mejores controles en la organización y toma de decisiones; ya que uno de las dificultades que la empresa tiene actualmente es cuando hay que determinar la labor a ejecutarse, designar a las personas adecuadas para desarrollarlas, e incluyendo la disponibilidad de los recursos con que se cuenta para realizar los procesos que se originan del plan establecido inicialmente. Por lo tanto, es importante el diseño de un manual de procedimientos para poder trazar un plan determinado con el fin de obtener los resultados previstos a corto, mediano y largo plazo.

Un manual de funciones además de ser una herramienta de control, les permite a las empresas identificar exactamente qué es lo que se busca a la hora de contratar una persona, definir los procesos de los que serán parte y evitar la incertidumbre acerca de lo cada persona debe hacer en su lugar de trabajo. Esta herramienta les será de gran utilidad

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!



para mejorar la productividad, la eficiencia y reducir las posibilidades de incurrir a pérdidas de capital en un país donde es necesario contar con una base sólida para enfrentar mejor el futuro inmediato.

El Manual de procedimientos permitiría establecer los lineamientos para el adecuado desempeño de los trabajadores que desean aplicar a las plazas disponibles pese a que poseen mucha o bien poca experiencia laboral, la cual es un problema en nuestro país actualmente ya que hay una gran cantidad de jóvenes recién egresados de las diferentes universidades del país pero que aún no cuenta con la suficiente experiencia para algunos puestos de trabajo y es por ello que es imprescindible contar con un manual que sea utilizado como herramienta que permita transmitir prácticas y conocimientos, además, mejorar sus funciones. Mediante el manual se contribuirá a mejorar la eficiencia y organización del manejo de los recursos humanos mediante la motivación de todos los empleados.

Los resultados de esta investigación no solo pretenden ayudar a ALUMICENTRO en sus funciones, sino que también se propone servir como herramienta o guía para futuras investigaciones o para personas que estén interesadas en alcanzar una mayor organización y planificación de una empresa a través de la implementación de un manual de procedimientos, puesto que se detallarán los pasos necesarios a seguir y los puntos clave a tomar en cuenta al momento de diseñarlo.

1.7. Limitaciones

En el transcurso de esta investigación nuestra mayor limitación fue la obtención de información ya que los gerentes de ventas, recursos humanos y de bodega y almacén de la empresa Alumicentro no tuvieron la disponibilidad de tiempo para poder responder las preguntas de la entrevista planteada para rebabar mayor información para la investigación y la creación de la propuesta del manual de funciones.



1.8. Hipótesis

La carencia de un manual de procedimientos y funciones genera ineficiencias en las en el proceso productivo de la empresa ALUMICENTRO a consecuencia del desconocimiento del personal sobre sus funciones y los objetivos y metas planteados en la empresa.

1.9. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación

- **Categorías**

- **Propósito:** ¿Cuál es el propósito del manual de funciones? ¿Es para brindar orientación a los empleados, para documentar los procedimientos de la organización, o para ambos?
- **Alcance:** ¿Qué funciones y procedimientos cubre el manual? ¿Es integral o solo cubre un subconjunto de las actividades de la organización?
- **Idioma:** ¿El lenguaje del manual es claro y conciso? ¿Es fácil de entender para los empleados que no están familiarizados con las funciones y procedimientos de la organización?
- **Organización:** ¿Está bien organizado el manual? ¿Es fácil encontrar la información que necesita?

- **Temas**

- **Exhaustividad:** ¿El manual es exhaustivo? ¿Cubre todas las funciones y procedimientos de la organización?
- **Precisión:** ¿Es precisa la información del manual? ¿Está actualizado?
- **Utilidad:** ¿El manual es útil para los empleados? ¿Lo encuentran útil en su trabajo?



- **Patrones**

- **Áreas de mejora:** ¿Hay áreas en las que se podría mejorar el manual? Por ejemplo, ¿podría ser más completo, preciso o útil?
- **Consenso:** ¿Existe consenso entre los empleados sobre la utilidad del manual? ¿Todos lo encuentran útil en su trabajo?

Al identificar las categorías, los temas y los patrones que surgen de la presente investigación sobre el manual de funciones, la organización puede obtener una mejor comprensión de cómo se utiliza actualmente el manual y dónde podría mejorarse. Esta información se puede usar para tomar decisiones sobre si revisar el manual, brindar capacitación sobre cómo usarlo o tomar otras medidas para mejorar su eficacia.



CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1. Estado del arte

Bases de datos científicas utilizadas	No. De publicaciones relacionadas con la investigación de acuerdo a la base de datos	No. De publicaciones con mayor reconocimiento científico	Tipos de publicaciones identificadas
Google Académico	Aproximadamente 577,000 resultados	No aplicable	Artículos de revision
Repositorio Universidad de Guayaquil	Resultados de 62,926	No aplicable	Artículos de revisión
Redalyc	No aplicable	No aplicable	Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante Infraestructura global no comercial propiedad de la academia
Academia Educativa	Aproximadamente 933,858 artículos	3 publicaciones citables	Artículos de revision



Autores y año	Principales teorías y aporte al tema de investigación
Vargas Jossua, Ortiz Gabriel, y Putoy Hanssel (2017) en su tesis “Manual de procedimientos para la atención al cliente en el taller de servicios Magma 4x4”	Describen que un manual de funciones ayuda a encontrar y arreglar un problema, no es la solución a todo, pero su aplicación permite analizar y estudiar los procesos y actividades que se realizan a diario, además de permitir la mejora continua de manera positiva, adaptación al entorno, y la satisfacción de la propia empresa.
Burgos, c. E. (junio de 2018). Repositorio pucesa. Obtenido de elaboración de un manual de funciones para el departamento	<p>El autor de esta investigación determina concluye que toda empresa en general debe contar con herramientas que ayuden a alcanzar sus objetivos, estas deben contar con estrategias eficientes y con un buen manejo de los capitales: humano y material que posee la institución, pero una organización no solo está formada por estos dos capitales, sino también por otras estructuras y procesos que permiten que las actividades se cumplan de acuerdo a las políticas establecidas.</p> <p>Una de las herramientas que se manejan en toda institución o empresa es el manual de funciones del personal que labora, éste es de suma importancia en toda organización pública o privada, ya que el mismo ayuda a mantener un equilibrio en las tareas que los trabajadores deben realizar; la falta de este manual provoca que las actividades a realizar no estén claras, que las funciones no sean ejecutadas equitativamente sino que algunos tengan más actuación que otros, lo que desencadena duplicidad en las funciones, desmotivación, al momento de amonestar por el incumplimiento de las tareas, no existe un documento que respalde o confirme que el empleado no cumple las tareas encomendadas, y no hay un control</p>



	que permita evaluar el desempeño del trabajador de acuerdo a las tareas que realiza.
Carolina Estafania Villafuerte Burgos. (2018) con su trabajo “Elaboración de un manual de funciones para el departamento administrativo de una empresa pública de servicios.”	Implementar un manual de funciones y procedimientos fortalece la evaluación de los requisitos del personal, mejora el proceso de reclutamiento y selección del personal, establece los niveles jerárquicos de la institución, y delimita los indicadores y requisitos para desempeñar cada cargo dentro de esta.
Ramos Huancani, W. (2018). La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas (Tesis de doctorado).	El Manual de Funciones y Procedimientos es un instrumento administrativo que requiere toda organización, el cual permita el mantenimiento de los recursos y controlar sus actividades, mediante la emisión de lineamientos y políticas de las empresas con relación al giro propio de sus actividades, ya sea a la producción de bienes o de servicios; este documento enfoca principalmente a la administración de los recursos humanos, principal componente de la estructura organizacional, ya que a través del desempeño y aporte cotidiano en el trabajo, permitirá el cumplimiento de objetivos y metas, así también, contribuyan al mejoramiento y desarrollo de la empresa. El Manual de Funciones, es un instrumento de trabajo que emite un conjunto de normas y tareas que deben realizar todos quienes conforman la empresa y que desarrollan actividades específicas. La elaboración, aplicación e implementación del Manual de Funciones y Procedimientos, es fundamental en la estructura organizacional, ya que, con esta herramienta se identifican los propósitos y necesidades de la empresa, además, permita precisar las tareas, líneas de autoridad, determinar las responsabilidades, evitar duplicidad de funciones, con el fin de lograr los objetivos trazados por la organización de manera eficaz y



	<p>eficiente. En conclusión, un Manual de Funciones y Procedimientos, para su respectiva implementación debe estar debidamente elaborado, pues este documento permite al empleado de la institución o empresa, conocer de manera clara con respecto al cumplimiento de sus funciones, qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, conociendo también los recursos y requisitos necesarios para cumplir una determinada tarea.</p>
<p>Céspedes Saballo María de Fátima y Martínez Bravo Juan Carlos (2019), en su trabajo, “Propuesta de un manual de funciones y procedimientos para el departamento de Operaciones y Logística en la compañía Dianca S, A.”</p>	<p>Justifican que un manual de funciones y procedimientos es un instrumento que genera un impacto en el crecimiento de una empresa pues este pretende mejorar los controles de la organización, la toma de decisiones y estandariza cada uno de los procesos de esta. La investigación concluye que, sin importar cuantos años de trayectoria pueda tener una empresa, siempre es necesario tener un sistema administrativo de control y logística para una gestión eficaz en las actividades cotidianas, esto se traduce en la implementación en un manual de procedimientos que permite ser más competitivos, mejorar la rentabilidad y la planificación estratégica.</p>
<p>Delvicier Mejía Glenda Verónica y Escalante Orrala Emma Jazmín. (2019) con el proyecto “Diseño de un Manual de Funciones y Procedimientos para El Taller de Torno de UTIA”</p>	<p>Cuando se presentan sobrecarga de trabajo sobre el personal, retrasos de entrega, falta de control en la asistencia del personal, la implementación de un manual de funciones y procedimientos permite a la empresa garantizar el cumplimiento de sus políticas, permitir a los colaboradores conocer sus funciones, reducir los cuellos de botellas y mejorar el rendimiento de manera general.</p>
<p>Choez Melisa y Torres Jasmin (2019), con su investigación “diseño de manual de funciones para la</p>	<p>La carencia de un manual de funciones y procedimientos puede llevar a problemas en el desarrollo de las actividades productivas por el desconocimiento de las responsabilidades del personal. Un manual de funciones reduce la incertidumbre de los empleados y</p>

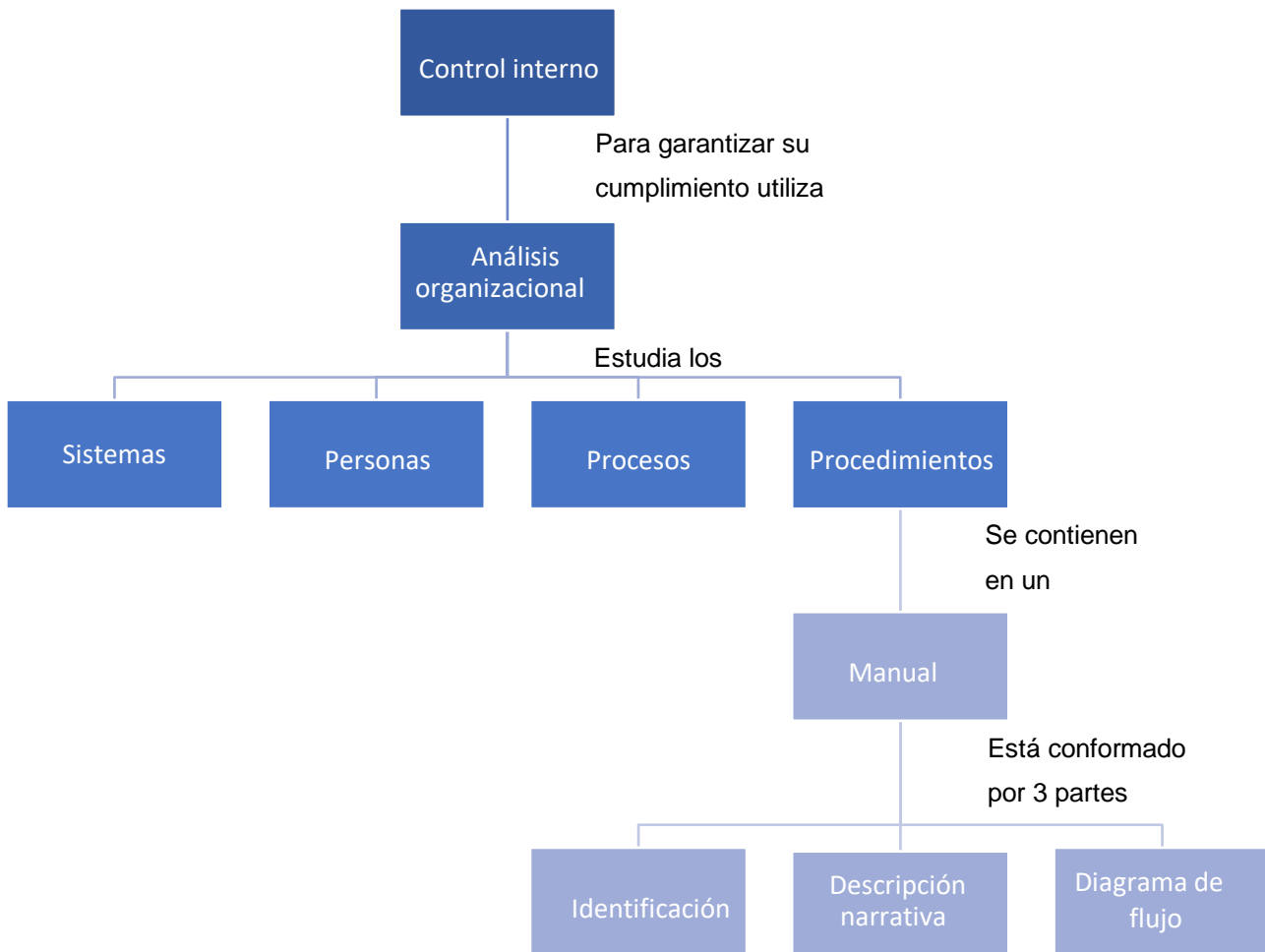


empresa importcruz S, A”	mejora el desempeño de la empresa.
Arias Mares Mateo (2021), en su trabajo “Diseño de manual de funciones para el split Activos fijos del área de compras de la empresa Onelink BPO”	El autor indica que cuando no se posee una herramienta de control que mantenga documentada las funciones de los colaboradores genera una cadena de problemas que desembocan en la sobrecarga de trabajo. Con el diseño de un manual de funciones se pretende tener una representación visual de cada activo de la empresa con el fin de reducir el tiempo en procesos, mejorar la comunicación, mejorar las relaciones interpersonales y reducir la carga de trabajo sobre los analistas a quienes va dirigido el manual.
Rocha Nova Kevin, Cáliz Beltrán Francis (2021) en su monografía “propuesta de un manual de control interno para la recaudación de impuesto del área de mercados de la alcaldía municipal de León-Nicaragua”	Afirman que la implementación de un manual de funciones y procedimientos promueve la correcta evaluación y aplicación del sistema de control interno, y delimita las responsabilidades de los puestos de trabajo. Los autores incluyen que un sistema de control interno es implementado por la máxima autoridad con el objetivo de brindar seguridad al desarrollo de las actividades de la empresa y asegurarse que las normas y políticas sean cumplidas por el personal.
Criollo Criollo, R. A. (2022). Manual administrativo y financiero para “Dialvhimac” ubicada en la parroquia San Francisco de Ibarra provincia de Imbabura (Bachelor's thesis).	El autor menciona que un manual administrativo y financiero forma parte del proceso administrativo el cual está formado por las fases de planificación, organización, dirección y control, lo cual es indispensable para el uso adecuado y optimización de los recursos. Esta toma en consideración a Blandez (2014), Sánchez (2015), Yépez (2020) y Lavalle (2017) quienes señalan la importancia de esta guía. En el diagnóstico situacional realizado se evidenció falencias en la filosofía empresarial, estructura organizacional, organigramas, duplicidad de funciones, manual de procedimientos, control de inventarios, políticas contables, estados y análisis financieros. En conclusión, la aplicación de un manual administrativo y financiero ayuda a mejorar la organización y

	crecimiento empresarial para alcanzar los objetivos planteados y así brindar un servicio eficiente y eficaz.
--	--

2.2. Teorías y conceptos asumidos

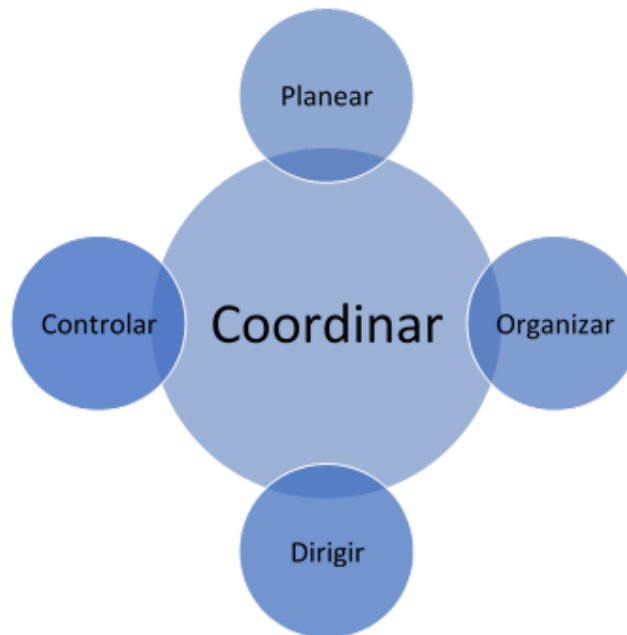
En este capítulo se exponen los antecedentes y elementos teóricos necesarios para respaldar esta investigación. Se presenta un mapa conceptual que contiene los elementos teóricos que se utilizaron a lo largo de este estudio, el cual es una guía gráfica para la facilitar la comprensión de la investigación:



se puede comprender mejor los elementos que se explican más adelante y que conforman la base teórica para la estructuración de la presente investigación.

2.2.1. Análisis organizacional

El análisis organizacional consiste en un área de la administración en la que se estudia todo lo relacionado a los fenómenos que ocurren en una organización. Su principal fin es asegurar la eficiencia y eficacia en la ejecución de las tareas; y esto lo logra analizando las tareas: ¿qué se hace?, ¿cómo se hace?, ¿quiénes lo hacen? y ¿cómo lo hacen?, y proponiendo las soluciones pertinentes. Las acciones que forman parte del análisis organizacional están estrechamente relacionadas con las funciones administrativas que se presentan en el ciclo o proceso administrativo, esto se debe a que el análisis organizacional se deriva de la administración, a como se presente en la figura siguiente:



Elaborado con base en Introducción a los negocios en un mundo cambiante de O. C. Ferrell, Geoffrey A. Hirt y Linda Ferrell (2010, pág. xxxix).



2.2.2. Ciclo administrativo

Como muestra la figura anterior las funciones son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. En la planeación se determinan los objetivos y estrategias que seguirá la empresa; es decir, los fines que quiere alcanzar mediante la realización de sus labores. Al organizar se busca establecer y distribuir los recursos y las actividades para alcanzar los objetivos. Al dirigir se le brinda apoyo al recurso humano para que hagan sus tareas de forma efectiva y así alcanzar los objetivos (que fueron planteados en la etapa de planeación); en esta etapa es donde se introducen los conceptos de eficiencia y eficacia a los colaboradores para la ejecución de las labores.

Por último, en la etapa de control es donde se comprometen los colaboradores a que sus tareas no pierdan el curso ya establecido con los objetivos, estrategia y demás metodología. Esto se logra mediante el mejoramiento constante, la coordinación de todas las unidades de la empresa y al revisar y actualizar de manera constante cada parte que estudia el análisis organizacional (los sistemas, personas, procesos y procedimientos).

Todas estas acciones necesitan de la coordinación para poder subsistir; ya se sin coordinación todas las acciones que se intenten realizar llevarían al caos dentro de la organización. Asimismo, se debe destacar que se le llama ciclo administrativo porque estas acciones son un proceso continuo, nunca se acaba y siempre se puede mejorar.

En grandes rasgos, se puede decir que el fin principal del análisis organizacional es organizar, lo cual se refiere a “Establecer o reformar algo (sistemas, personas, procesos o procedimientos) para lograr un fin (objetivos y metas), coordinando las personas y medios adecuados (recursos disponibles, de forma eficiente y eficaz)” (Real Academia Española, 2014).



Una vez establecido en qué consiste el análisis organizacional, se procede a indagar ¿por qué es necesario dentro de una organización? Y ¿cuál es su importancia? Según Benjamín y Fincowsky (2014, pág. 11), los objetivos del análisis administrativo son los siguientes:

- Analizar el entorno interno y externo de la organización para saber cuáles estrategias necesita implementar.
- Guiar la forma en que aplicarán nuevas estrategias.
- Comparar los resultados obtenidos con los esperados, medir el desempeño de la organización.
- Capitalizar las ventajas competitivas de las organizaciones.
- Ayudar a la organización a descubrir que necesita para tener éxito.
- Lograr manejar eficazmente la organización.

2.2.3. Manual Administrativo

Un manual administrativo contiene información de relativa importancia para la empresa, normalmente muestran cómo se deben hacer ciertas tareas mediante una serie de pasos e instrucciones, y los requisitos para ejecutar las actividades. Este documento establece de forma sistemática la historia, objetivos, normas, políticas, estructura orgánica, procedimientos y demás de la organización con el fin de guiar la actuación de cada unidad para dirigir las al logro de los objetivos (Rodríguez Valencia, 2012).

Así pues, la importancia de los manuales administrativos radica en que actúan como un medio de asistencia y comunicación entre los colaboradores y la empresa. Esto al poseer una representación completa; ya que incluye explicaciones narrativas y gráficas, que facilita la instrucción del colaborador de una manera eficaz, rápida y sencilla. Asimismo, cabe resaltar que los manuales administrativos son una de las bases que le proveen dirección a la empresa.



Según Rodríguez Valencia (2012, pág. 65), los manuales administrativos se utilizan dentro de las organizaciones teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

- Presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en cada departamento.
- Instruir al personal acerca de aspectos básicos como: objetivos, funciones, relaciones de trabajo, procedimientos, políticas, etc., para lograr una estandarización.
- Precisar la estructura orgánica de toda la empresa. De un área funcional para deslindar responsabilidades, evitar la duplicidad de funciones y detectar omisiones.
- Coadyuvar al personal de la empresa para la ejecución correcta de las tareas asignadas y propiciar uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración a la empresa para el personal de nuevo ingreso.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de un programa de reorganización.

Otro punto es la clasificación de estos manuales administrativos; debido a la variedad de elementos y temas con que están conformados, éstos se pueden clasificar en tres divisiones: por su naturaleza, por su contenido, por función específica o por su ámbito de aplicación.

2.2.4. Manual de Procedimientos

Por otro lado, un manual de funciones consiste en un documento formal en el que se dispone información pertinente a las actividades que debe realizar la empresa en su diario quehacer. Estas actividades se describen de forma sistemática y detallada para no confundir al usuario. Asimismo, “El manual de procedimientos será la herramienta diaria del personal de la organización. Por ello, deberá ser 1) conciso, 2) de fácil lectura y 3) de libre acceso” (Huamán Pulgar-Vidal & Ríos Ramos, 2011, pág. 319).

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!



En el manual se incluye además de la descripción de las actividades, los puestos y unidades que participan, los documentos que se utilizan o se generan de la actividad, las políticas a seguir, el objetivo de realizar estas tareas, etc.; es decir, indica quién, cómo, cuándo, dónde y para qué debe realizarse determinado procedimiento. Cabe remarcar que los pasos de los procedimientos contenidos en el manual deben tener una secuencia lógica y cronológica, de otra forma este no tendría sentido.

Ya con la definición de un manual de procedimientos, se procede a definir la parte más importante del manual, los procedimientos. “Los procedimientos son planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras; son secuencias cronológicas de acciones requeridas, lineamientos para actuar – más que para pensar – que detallan la manera precisa en que deben realizarse ciertas actividades” (Wehrich, Cannice, & Koontz, 2017, pág. 123).

“Es importante destacar que no se debe confundir los términos procedimiento y proceso. “Un proceso es un conjunto de tareas interrelacionadas que se realizan o suceden con el objetivo de conseguir un fin determinado” (Cruelles Ruiz, 2012, pág. 7). En términos más coloquiales, un proceso es un conjunto de procedimientos, mientras que un procedimiento en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia”.

Como se mencionó anteriormente, un manual de procedimientos contiene ciertos elementos específicos y estos se dividen en cinco grandes secciones, de las cuales la más importante es el cuerpo; ya que consiste en las secciones que componen el procedimiento (Identificación, Descripción narrativa y Diagrama de flujo). Estos se detallan a continuación.

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!



Índice

Se establece el orden de la información en dos índices, un índice general y un índice de procedimientos, clasificados por área ocupacional.

Introducción

Se introduce el manual de procedimientos al usuario mediante un prólogo que explica qué es el manual, cuál es su utilidad, se da la definición de sus componentes, se describe el formato que se utilizó para su elaboración, se brindan recomendaciones para su implementación y actualización, se aclara en qué consiste un diagrama de flujo, su importancia y la simbología utilizada en éste.

Encabezado

Es un elemento que debe presentarse al comienzo de cada página de todas las secciones correspondientes al cuerpo del procedimiento. Está constituido por los siguientes elementos: logotipo de la empresa, nombre de la empresa, unidad administrativa responsable del procedimiento, nombre del procedimiento, fecha de elaboración, código del procedimiento, la versión del procedimiento y el número de páginas expresado en forma de un consecutivo. El código que se menciona consiste en las siglas de la organización, junto con las siglas de la unidad o departamento encargado del procedimiento, seguido por el número consecutivo de la forma y, por último, el año.



Encabezado del procedimiento		
Logotipo de la empresa	Nombre de la empresa	Fecha:
Nombre de la empresa	Unidad administrativa encargada del procedimiento	Código: Consecutivo: ___ de ___ Versión: ___
	Nombre del procedimiento	

De esta forma, en la Tabla anteriormente presentada, al sustituir la sugerencia de datos por la información real se obtendría el encabezado del procedimiento que se va a documentar.

Cuerpo del procedimiento

Está compuesto por tres secciones, las cuales son: la identificación del procedimiento, la descripción narrativa del procedimiento y el diagrama de flujo. Seguidamente, se explican estas secciones.

Identificación

En lo que consta a la parte de la identificación del procedimiento, éste se encuentra constituido por los siguientes puntos: nombre del procedimiento, objetivo, alcance, responsables, documentos o formularios asociados al procedimiento, políticas para la ejecución del procedimiento, frecuencia con que ocurre, paquetes computacionales, vocabulario técnico, abreviaturas y definiciones. Más adelante se exponen los conceptos de política y formulario, con el fin de aclarar algunos de los términos más utilizados en la elaboración del manual de procedimientos y en los capítulos de Descripción y análisis de la situación actual y Propuesta de la presente investigación.

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!



Descripción narrativa




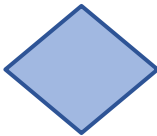
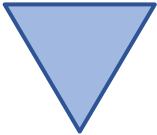

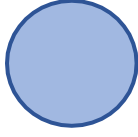
Consiste en un listado de los pasos a seguir para efectuar determinado procedimiento; comprende una explicación detallada de los pasos, incluyendo los documentos que se utilicen durante éste y los puestos de los encargados de realizar cierta acción.

Diagrama de flujo

Para Cruelles Ruiz (2012), el término diagrama de flujo se refiere a: Una representación gráfica que muestra de forma esquemática todos los pasos a seguir para desarrollar un trabajo o una actividad según un proceso o procedimiento. El objetivo a conseguir con la realización de un diagrama de proceso de una determinada operación es obtener una imagen clara de toda la secuencia de tareas o acontecimientos que la componen (págs. 7-8).

Esta representación gráfica de la secuencia de pasos de una tarea debe realizarse utilizando una determinada simbología. Para realizar un diagrama de flujo existen varios tipos de simbología como la de la American Society of Mechanical Engineers (ASME), la del American National Standard Institute (ANSI), la del International Organization for Standardization (ISO) y la del Instituto Alemán de Estandarización o Deutsches Institut für Normung e. V. (DIN). Sin embargo, para el desarrollo del presente estudio se utilizará la simbología del ANSI, debido a que es la más simple y más utilizada actualmente.

Simbología del flujograma

Símbolo	Representa
	Inicio o término: Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo: Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este.

Nota. Obtenido de *Organización de empresas* de Benjamín y Fincowsky (2014, pág. 237).

Pie de página

Es un elemento que se coloca al final de la página donde finalizan las secciones de identificación, descripción narrativa y el diagrama de flujo, de cada procedimiento. En este se incluye el nombre y firma de los encargados de elaborar, revisar y autorizar el procedimiento.

El emplear un manual de procedimientos para la ejecución de las labores del día a día es muy beneficioso, ya que disminuye los errores en las tareas al ser fáciles de entender en el formato y diagramación que presenta el manual, y al tener una explicación detallada con toda la información necesaria de los procedimientos explicada de una forma clara, ordenada y concisa.

Adicionalmente, brinda un conocimiento generalizado a todos los colaboradores de un determinado procedimiento; de esta forma, si surgen dudas con respecto al desempeño de algún trabajador, el jefe de línea o gestor del talento humano puede realizar un chequeo para cerciorarse de que las tareas se cumplen correcta y efectivamente.

Finalmente, el jefe de línea o gestor del talento humano puede identificar las ineficiencias en el procedimiento que realizar cierto colaborador y someterlo a prueba para determinar si el colaborador posee deficiencias de conocimientos técnicos y necesita ser capacitado o si el procedimiento es obsoleto y debe ser modificado.

Formulario

La definición de un formulario es la siguiente: “Un formulario es un documento impreso que contiene información estructurada “fija” sobre un determinado aspecto, para ser complementada con información “variable” según cada aplicación y para satisfacer un objetivo específico” (Hernández Orozco, 2017, pág. 131). Los formularios pueden obtenerse de un determinado procedimiento, arrastrarse de otro

procedimiento al actual o concebirse del procedimiento actual. La importancia de estos formularios obtenidos de los procedimientos radica en que: ahorra tiempo en las labores rutinarias, disminuye el error, estandariza el trabajo, facilita la tarea, favorece el control, aumenta la confianza del colaborador y del usuario en la operación, elige el tipo de información necesaria y se estructura su presentación en la fórmula, evitando omisiones de ésta y el reunir información necesaria (Hernández Orozco, 2017, pág. 132).

Se debe tener presente la diferencia entre un formulario y un documento; aunque ambos son tipos de formas, el formulario presenta información variable (la cual debe de proveerla el usuario que se encuentra llenando el formulario) y el documento tiene información fija (es decir, solo presenta información para que el usuario la estudie, no debe llenarse o escribirse algún tipo de dato en éste).

Los formularios se pueden clasificar en cuatro tipos, los cuales de acuerdo con Benjamín y Fincowsky (2014) son:

- **De línea:** su contenido se basa en datos fijos (letras) que van seguidos de una línea sobre la cual se anotarán los datos variables. [...] Sólo se emplea cuando la información es mínima y se anota preferentemente a mano.
- **De columnas:** contiene columnas y renglones para llenarlas y se utiliza cuando los datos que se anotan (variables), son afectados por varios datos fijos que regularmente se ponen en la parte superior de la forma (encabezado) o, en casos especiales, al pie. [...] Se utiliza bastante cuando los datos variables son cifras numéricas.
- **De casillas:** se utiliza para formas cuya información es muy abundante. Consiste en encerrar un dato fijo dentro de un cuadro o rectángulo llamado casilla, preferentemente en el ángulo superior izquierdo y con letra pequeña pero legible, lo que permite que el dato variable se distinga fácilmente del fijo.

- **Combinado:** incluye en su composición más de una alternativa de presentación.

Todos estos formularios se dividen en tres partes (Identificación, Cuerpo y Pie), y estas partes deben contener al menos los elementos que se listan a continuación:

- Identificación (esta parte para cuestiones de formato se subdivide en tres partes).
- Logotipo de la empresa
- Cédula jurídica
- Dirección física de la organización
- Teléfonos de la empresa
- Correos electrónicos
- Nombre de la unidad emisora del formulario
- Nombre completo del formulario
- Fecha en que se emitió el formulario
- Consecutivo de páginas que conforman el formulario
- Código del formulario

2.3. Marco contextual, institucional y legal

2.3.1. Marco contextual

La empresa cuenta con una localización que permite a los diversos consumidores un fácil acceso al local, ALUMICENTRO se encuentra ubicada en el sector del Semáforo de donde fue el Dancing 5C. Sur, Antiguas Bodegas Enabas.

Sus productos están enfocados a satisfacer las necesidades de distintos sectores como, la construcción, la industria metal-mecánica, el transporte, el campo eléctrico, el campo agrícola, la industria de la refrigeración, entre otros.



2.3.2. Marco institucional

ALDECA, Es una empresa líder dedicada a la extrusión de perfiles de aluminio. Fundada en 1963 en la actualidad son la extrusora de aluminio más grande en la región centroamericana. Sus sistemas de fabricación cumplen con todas las normas internacionales de calidad, incluyendo las de ASTM y de la Aluminum Association.

Así mismo, su compromiso con la calidad incluye el respeto y la protección para con el medio ambiente. Su liderazgo no está basado únicamente en la calidad de sus productos y servicios, sino también en la calidad del recurso humano calificado siempre con un enfoque en la mejora continua.

Las materias primas que ellos utilizan comúnmente son las aleaciones 6061 y 6063, las cuales cumplen con las más estrictas normas de calidad internacionales dadas por la Aluminum Association.

Con el paso del tiempo ALDECA quiso ampliar sus fronteras a por Centro América



y es así que nace Alumicentro Nicaragua, la cual es categorizada como el distribuidor de perfiles y sistemas de aluminio más grande de Centroamérica con más de 30 años de experiencia en la industria de la construcción. ALUMICENTRO es el distribuidor de perfiles y sistemas de aluminio más grande de Centroamérica con más de 30 años de experiencia en la industria de la construcción.

Misión: Ser líderes del mercado arquitectónico e industrial de perfiles de aluminio por medio de los productos y servicios que prestamos a nuestros clientes.

Visión: Ser una compañía que proporciona las mejores soluciones en productos y sistemas de perfiles de aluminio tanto para la industria arquitectónica como para la industria en general. Hacemos esto por medio de la innovación y calidad de nuestros productos y sistemas.

Respetar y ser responsables con nuestros empleados, sociedad, leyes y nuestro medio ambiente. Velamos por la rentabilidad de nuestros accionistas.

Somos proveedores de productos y sistemas en aluminio, brindando soluciones y servicios con los estándares más altos de calidad a todo el territorio centroamericano. Liderando con una amplia trayectoria en los mercados de:

- Construcción
- Transporte
- Agricultura
- Arquitectura
- Refrigeración
- Eléctrico

2.3.3. Marco legal

Registro mercantil

La empresa ALUMICENTRO está regida como sociedad anónima. La sociedad anónima puede constituirse por acto inmediato o por acto sucesivo (Vivante, T. II, p. 213) que nuestra ley llama constitución por escritura pública o por suscripción pública. En esta última forma el contrato se perfecciona con la aceptación de los socios de los aportes en dinero o en especie por documento público. Todos los que firman la escritura constitutiva son socios fundadores, por lo que cada uno de ellos es responsable, civil y criminalmente. (p.259). Lo primero que debe hacerse es la Escritura de Constitución de la Sociedad y los estados de esta. Seguido de esto, tramitar el Registro Mercantil con las respectivas inscripciones, luego acudir a la oficina de la DGI (Dirección General de Ingresos). Es allí donde se formaliza el registro de la Sociedad frente a la Autoridad Fiscal como contribuyente. Por lo tanto, se recibe el RUC (Registro Único de Contribuyente). Continuando con el trámite, se procede a efectuar la inscripción en la Alcaldía Municipal pertinente, de la localidad donde se encuentra la oficina física.

La sociedad anónima no podrá gozar de personalidad jurídica, mientras la escritura social y los Estatutos no estén inscritos en el Registro Mercantil correspondiente. Uno y otro documento se publicarán en “La Gaceta”, Diario Oficial; pero la omisión de la publicación afectará únicamente a las sociedades constituidas por suscripción pública, en los efectos previstos en el inciso 5° del Art. 216. Es obligatoria la inscripción de los comerciantes en el registro.

Los que no lo verificaren, quedarán sujetos a las penas siguientes:

1.- No podrán pedir la inscripción de ningún documento en el Registro, ni aprovecharse de sus efectos legales.

2.- Las compañías comerciales o industriales no inscritas, no tendrán personalidad jurídica.

3.- El Juez no dará curso a demanda de personas notoriamente conocidas como comerciantes, sin que se le presente certificación de estar inscritas como tales en el Registro; y además, a los que sin tal requisito se presentasen, impondrá una multa de ochenta centavos a dos córdobas, de que será solidariamente responsable el abogado que represente al infractor.

Leyes que rigen a la empresa

La sociedad se denominará "ALUMICENTRO DE NICARAGUA SOCIEDAD ANÓNIMA" la cual podrá abreviarse como "ALUMICENTRO DE NICARAGUA S.A." ALUMICENTRO DE NICARAGUA pudiendo también usar su denominación así ALUMICENTRO DE NICARAGUA LOS PROFESIONALES DEL ALUMINIO o simplemente ALUMICENTRO además se te podrá poner a sus oficinas, agencias o sucursales, cualquier otro nombre comercial. La Sociedad tendrá su domicilio social en la ciudad de Managua, República de Nicaragua, pero podrá establecer sucursales, agencias u oficinas en cualquier otra parte de la República o fuera de ella, según lo disponga su Junta Directiva.

La duración de este Sociedad será de noventa y nueve años a contar de la fecha de inscripción del presente Instrumento Público en el Registro competente, pero podrá prorrogarse a otro período igual, según lo disponga la Asamblea General de Accionistas.

La Sociedad tendrá por objeto y finalidad y destinará su capital a toda clase de actividades lícitas especialmente 1) COMERCIALES. La compraventa, distribución, exportación-o-importación de mercaderías, artículos y bienes, especialmente de aluminio y productos manufacturados de aluminio pudiendo dedicarse a cualquier otra actividad comercial, así como situar como agente intermediario, distribuidor, concesionario o comisionista; 2) INDUSTRIALES: El ejercicio de la industria en general, mediante la instalación de fábricas de diversas clases, explotaciones



industriales y actividades similares. 3) FINANCIERAS: a) La compra y venta de bienes inmuebles sean estos rústicos o urbanos, la urbanización, parcelación, lotificación y saneamiento de cualquier clase de bienes. b) La realización de actividades agrícolas, explotando bienes inmuebles rústicos de su propiedad o ajenos, explotación directa de animales de crianza, especialmente ganado mayor o menor, siendo su única restricción las leyes de la República de Nicaragua. c) Inversiones y aportes de capital a personas naturales o personas jurídicas, sean nacionales o extranjeras para operaciones realizadas o a realizarse; créditos a interés y financiamientos en general, garantizadas con cualquiera de los medios previstos por la legislación o sin garantía intervenir en la compra y venta de bienes muebles e inmuebles, sean nacionales o extranjeros, y en la constitución, transferencia, cesión parcial o total de hipotecas, prendas y cualquier otro derecho real y de garantía formar, administrar, regentar carteras de créditos, derechos, acciones, bonos, títulos, valores en general, administrar fondos de inversión colocando en este caso en depósito sus valores en bancas nacionales o extranjeros sean estos estatales a privados siempre que sean instituciones de reconocida solvencia en plaza, conforme lo dispongan las leyes sobre la materia en vigor.

MEDIOS PARA CONSEGUIR EL OBJETO, Para la realización del objeto social. podrá esta realizar toda clase de actos jurídicos, operaciones y contratos previstos por la ley o no contrarios a ellas, sin restricción de ninguna clase alguna, con toda capacidad jurídica para realizarlos, ya sean de naturaleza civil, comercial, penal administrativa, fiscal, judicial, o de cualquier otra que relacione con el objeto perseguido y en general, realizar por medio de sus representantes legales o convencionales cuantos más actos y gestiones que sean atinentes a su fin en general, todo neto de comercio, siempre y cuando no sea violatorio de las leyes vigentes. El Capital Social de la Sociedad será de CINCUENTA MIL CORDOBAS NETOS (C\$50,000.00) dividido en CIEN ACCIONES (100) acciones nominativas de QUINIENTOS CÓRDOBAS CADA UNA (C\$500.00), Las acciones serán pagadas en dinero efectivo en el momento de su comprar. El Capital podrá ser aumentado en la cual que consideren conveniente con solo el voto favorable de la mitad más uno de

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

los accionistas y con la asistencia personal o por medio de apoderado de no menos del cincuenta por ciento (50%) de los socios accionistas.

Las acciones – serán nominativas e inconvertibles al portador y conferirán iguales derechos y obligaciones a los dueños de las mismas, Que los títulos definitivos de las acciones deberán ser firmados o autorizados por el presidente y el secretario Tesorero de la Junta Directiva. Podrán emitirse títulos representativos de acciones provisionales o definitivos, que amparen una o más acciones y también podrán sustituirse en todo caso, a elección de los accionistas, títulos ya emitidos por un valor, por otro u otros de distinto valor y que amparen distintas cantidades de acciones, pero que representen exactamente en todo caso, el valor de los títulos primitivos. Las acciones serán transferibles por medio de endoso. Los accionistas tendrán derecho de preferencia, aún en el caso de subasta voluntaria o forzada, para adquirir las acciones al valor en libros o al mayor precio ofrecido si éste fuere menor que el precio de otros. En caso de que hubiera varios socios interesados en adquirir un paquete de acciones puesto a la venta, la adquisición se hará proporcionalmente al monto de las acciones que cada uno posea; en caso de que no fuere factible la división, la Junta Directiva, por medio de sorteo entre los interesados, se resolverá definitivamente quiénes podrán adquirir las acciones que estén fuera de proporción, pues queda prohibido el fraccionamiento de acciones. Toda persona, por el hecho de adquirir acciones, acepta y se sujeta a los términos de esta Escritura de Constitución Social, Estatutos, Reglamentas, Resoluciones de la Junta General de Accionistas.

Certificaciones

En ALUMICENTRO se garantiza la calidad de la fabricación de sus productos con el cumplimiento de los siguientes estándares internacionales de la industria: ASTM B221, ASTM E34, ASTM E55, ASTM E716, ASTM B557, ASTM E10.

ALUMICENTRO ofrece perfilería en aleaciones de aluminio 6061 y 6005 Temple T6 en diseños para escaleras y carrocerías de aluminio y 6063 Temple 5 y 6 en perfiles

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

de uso general, de acuerdo a cada requerimiento especificado en sus pedidos según ASTM E10.

Asimismo, el Acabado Anodizado Clase II es un proceso que satisface estándares de la Aluminum Anodizers Council y es inspeccionado de modo de satisfacer los requerimientos de: ASTM B136-84, ASTM B137, ASTM B487-02, ASTM B117.

Estas son las normas ASTM que se cumplen en toda planta con línea de anodizado de aluminio. Cualquier otra prueba de abrasión, ya sea con metales, lápices o cualquier otro instrumento no representa un resultado objetivo en la medición de la resistencia de la capa anódica del aluminio.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

Descriptivo

Por el modelo de la investigación se utiliza el método descriptivo que es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. En la investigación descriptiva, el objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables.

Esta investigación se examinan los procedimientos que se realizan a diario en la empresa ALUMICENTRO durante el primer cuatrimestre del año 2023, los encargados de ejecutar las actividades y cualquier otro detalle que intervenga en los procedimientos, por lo tanto, la investigación posee un enfoque cualitativo, debido a que en esta “el investigador se introduce en las experiencias de los participantes y construye el conocimiento” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 9). Es decir, se estudia un suceso determinado mediante la observación de los participantes en su entorno natural y como estos se relacionan con el contexto en el que están inmersos.

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

Se debe recordar que, al tratarse de una investigación cualitativa, la recolección de datos no tiene una estructura predeterminada, ya que están sujetos a los acontecimientos que ocurran al momento en que se estudian los procedimientos. Así, para la recolección de los datos se utilizarán métodos como la observación, la entrevista abierta y se revisaron las formas, registros y materiales.

Cabe remarcar que los datos que se recolectan de los individuos que participan de esta investigación no son numéricos por lo que no sería consecuente escoger un enfoque cuantitativo sino un enfoque cualitativo. Así, se procede a dar algunos detalles más específicos relacionados con la investigación cualitativa como lo es el diseño de investigación que se continúa a utilizar para el desarrollo del estudio.

3.2. Unidades de Análisis

3.2.1. Área de Estudio

El área de estudio que se utilizara para poder diseñar el manual de funciones son los trabajadores activos de la empresa ALUMICENTRO de enero a abril del año 2023, siendo nuestra población de estudios 13 trabajadores, sin embargo nuestra principal fuente de información será la entrevista a realizarle al gerente país quien nos proporcionará información de todos los puestos de la empresa.

3.2.2. Métodos e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos según Arias (2006 p. 146) Son las distintas formas o maneras de obtener la información, el mismo autor señala que los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar datos.

Las técnicas de recolección de datos a usar serán a través de la realización de entrevistas a la muestra antes seleccionada que consiste en una serie de preguntas

que aluden a sus puestos de trabajo y actuales funciones con el fin de conocer el actual entorno de trabajo.

Entrevista

Las entrevistas son una herramienta principalmente para la recolección de datos cualitativos y son populares como instrumentos para recopilar información debido a su flexibilidad.

Las interacciones que se generan en una entrevista pueden presentarse de forma estructurada o semiestructurada para generar ideas y conceptos.

Al planificar y considerar una entrevista, se tienen en cuenta los siguientes factores:

- Exhaustividad
- Tacto
- Precisión
- Exactitud
- Confidencialidad

Las entrevistas requieren habilidades especializadas por parte del entrevistador, que tendrá que tener una buena relación con el entrevistado para garantizar que realmente se recolectan y transcriban eficazmente un conjunto de datos cualitativos muy detallados y válidos.

Para la aplicación de esta herramienta en este proceso de investigación se emplearán la entrevista individual la cual es un tipo de entrevista que consiste en la recopilación de información que tiene lugar cara a cara entre el evaluador y la persona entrevistada, es una herramienta sencilla y rápida de utilizar y los recursos necesarios para su realización son moderados.

Dicha entrevista se aplicará para cada uno de los trabajadores de la empresa ALUMICENTRO, iniciando principalmente por el Director General quien se encarga de la funciones enfocadas en los recursos humanos con el fin de conocer de una amplia manera todo el proceso que se lleva en la empresa desde la contratación de personal hasta la ejecución de sus actividades en el puesto de cada trabajador con

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

el fin de recabar la mayor información posible para poder diseñar un manual de funciones preciso y funcional, y así sucesivamente con cada uno de los empleados.

3.3. Confiabilidad y validez de los instrumentos

La investigación al ser un de tipo cualitativa donde la información se reunió por medio de una entrevista, no se pueden realizar cálculos estadísticos por la falta de criterios de validez y fiabilidad. Es debido a esto que la confiabilidad de la entrevista proviene de la fuente de donde fue provista la información que es el gerente general de ALUMICENTRO sede Managua, que, en sus palabras, además de monitorear todas las áreas de la sede está en estrecha relación con cada una de estas durante sus operaciones.

Debido a que la fuente es el gerente de la empresa, podemos confiar en la información que nos brinda, además de esto, durante las preguntas e interrogantes que le hemos presentado, el gerente se ha mostrado interesado en la implementación de un manual en la sede con el fin de mejorar la productividad de esta. Si algún investigador decide estudiar a la empresa con la misma finalidad se encontrará con los mismos resultados por lo que la fuente es congruente, estable y segura.

Las respuestas obtenidas del gerente de la sede reflejan una imagen clara de la situación de la empresa, donde el único documento donde se reflejen las funciones de cada puesto es el contrato laboral y que ALUMICENTRO se ha mantenido gracias a las habilidades y conocimientos empíricos de los trabajadores, y la comunicación constante de entre todas las áreas activas de la empresa.

Al ser una empresa que posee procesos estándares de distribución, almacenamiento y venta de aluminio, muchos de los procedimientos que se siguen son generales o bases de cualquier empresa que se encuentre en el mismo rubro o se dedique a las mismas prácticas, por lo que las información y funciones provistas no son nada nuevo y pueden ser verificadas por medio de otras fuentes que puedan explicar la naturaleza del negocio o perfiles de los puestos.

3.4. Operacionalización de las variables

Objetivo	Variable	Tipo	Definición	Dimensión Operacional	Instrumento
Describir las actividades y funciones de cada uno de los puestos de la empresa	Funciones de la empresa	Independiente	Las funciones van de acuerdo con el tipo de empresa, es una actividad particular que se realiza para el funcionamiento de esta. (ventas, distribución, almacenamiento, marketing, servicio al cliente, producir)	<ul style="list-style-type: none"> ● Director general ● Jefe de finanzas ● Jefe comercial y de publicidad ● Jefe de inventario y logística ● Contador auxiliar ● Cajero ● Técnico de Marketing ● Supervisor ● Despachadores ● Auxiliar de materiales 	Entrevista
Definir los procesos y procedimientos llevados a cabo dentro de la empresa.	Procedimientos	Independiente	Descripción detallada de cada proceso que van en secuencia ordenada para cumplir con un fin determinado	<ul style="list-style-type: none"> ● Atención al cliente. ● Recepción de materias primas. ● Almacenamiento de inventario. ● Procesos contables. ● Administración de lo que se recibe en caja. ● Funciones gerenciales. 	Entrevista
Evaluar el perfil que debe presentar cada empleado para las funciones que se	Perfil del trabajador	Dependiente	Detalles e información profesional de la persona involucrada en las actividades de la empresa. Se evalúa por medio de las	<ul style="list-style-type: none"> ● Actitudes de la persona ● Estudios. ● Experiencia laboral ● Habilidades blandas 	Entrevista

deben ejercer dentro de la empresa			habilidades relacionadas con el éxito del negocio.		
Diseñar un manual de funciones y procedimientos	Manual de procedimientos	Dependiente	Documento formal que dispone información sobre los procedimientos de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> ● Áreas de la empresa ● Procedimientos de cada puesto ● Perfil de trabajador ● Organigrama ● Valores, Misión y Visión de la empresa 	Entrevista

CAPÍTULO IV: Análisis de Resultados

4.1. Análisis de resultados

Tras el análisis realizado del estado actual de la empresa ALUMICENTRO, tomando como punto principal los datos recabados de la entrevista realizada al gerente país de dicha empresa, podemos concluir que, ALUMICENTRO no cuenta actualmente con un manual de funciones que les permita a todos y cada uno de los empleados conocer de manera específica todas las actividades que deben realizar y el procedimiento a seguir para poder cumplir con estas, lo que dio lugar a que en múltiples ocasiones se diera un desbalance en las actividades que cada uno de los empleados realizaba.

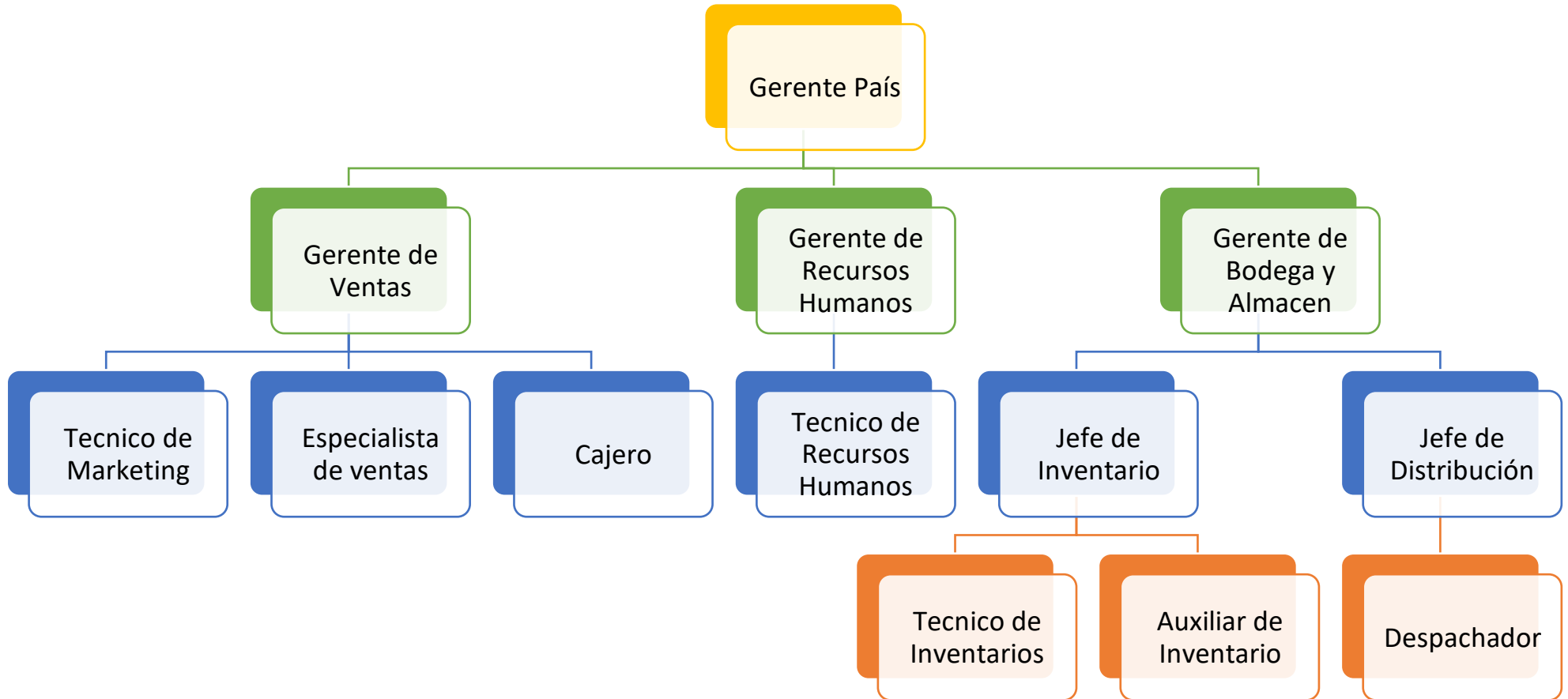
Basándonos en lo indicado por el entrevistado, primeramente se logró determinar que se ha cumplido con la hipótesis planteada en el capítulo uno de esta investigación donde indicamos que la carencia de un manual de funciones en una de las principales causas que genera ineficiencia en el proceso productivo de la empresa, tomando como elemento probatorio de esto, es la respuesta número dos del entrevistado donde señala que algunas ocasiones sus trabajadores se encuentran algo desorientados y que las cargas laborales no son equilibradas, lo cual comprueba nuestra hipótesis planteada.



Es necesario destacar que el entrevistado está de acuerdo con que la implementación de un manual de funciones daría lugar a un mejoramiento en la eficiencia y productividad de todas las áreas de la empresa a como lo menciona en la respuesta de la pregunta número cuatro y así mismo aseguro que si bien el nivel de productividad actual se encuentra en un estado óptimo según lo reportado por el gerente de recursos humanos, un manual de funciones sería un herramienta de gran utilidad que permitiría una mejora sustancial de este expresó el entrevistado en la respuesta número cinco.

A manera de conclusión por las respuestas proporcionadas por el gerente país de Alumicentro, podemos asegurar que el manual de funciones es una importante porque aporta a los usuarios la información que necesitan para poder realizar sus funciones de manera más efectiva y esto es comprobado con la respuesta de la pregunta seis donde el gerente país menciona *“La implementación de este manual será de gran ayuda a la empresa ya que es una herramienta de gran utilidad porque permite que todos mis empleados cumplan con sus funciones de manera correcta, facilita el conocimiento del procedimiento de cada una lo que será de gran utilidad”*

Organigrama de la empresa



Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

Análisis FODA

<p style="text-align: center;"><u>Fortalezas</u></p> <p>-A través del tiempo Alumicentro realiza innovaciones de sus productos y se establece en el mercado meta con la elaboración de productos novedosos.</p> <p>-Alumicentro distribuye productos de calidad, alto diseño y tecnología vanguardista basadas en las principales necesidades de los consumidores.</p> <p>-Posee un alto índice de fidelidad y reconocimiento por parte de los usuarios que han hecho uso de nuestros productos con anterioridad.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Debilidades</u></p> <p>-Los empleados no cumplen al cien por ciento con las funciones estipuladas debido al exceso de carga, dificultando la ejecución de sus objetivos.</p> <p>-La estructura organizacional es decayente, lo que provoca una mala relación empleado-empleador y una alta rotación de personal.</p>
<p>FODA</p>	
<p style="text-align: center;"><u>Oportunidades</u></p> <p>-Tiene la oportunidad de incursionar en mercados en los que no se han establecido a través de los distintos proveedores, sectores como por ejemplo Bluefields y Chinandega.</p> <p>-Registro de una demanda creciente por parte de nuestra línea de tuberías conduit y EMT.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Amenazas</u></p> <p>-Crecimiento de la oferta de pequeños negocios dedicados a la venta de diversos productos de menor precio.</p> <p>-Creación de productos similares de buena calidad a bajo precio y colocación de una masiva distribución de los mismos en distintos puntos de venta.</p>

Managua, Nicaragua 2023

Alumicentro S, A.

Los profesionales del aluminio en Nicaragua

Manual de Funciones y procedimientos

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Introducción

El presente manual de organización, es un instrumento de trabajo necesario para normar y precisar las funciones del personal que conforman su estructura organizacional, delimitando a su vez, sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional entre puestos y estructura.

Su objetivo es servir como un material de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica, funcional, formal y real, así como los tramos de control, responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una funcionalidad administrativa de ALUMICENTRO.

Este manual de funciones permite que cada uno de los trabajadores interaccionen con un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa lo que ayuda al proceso de la comunicación, integración y desarrollo, elimina desequilibrios en cargas de trabajo.

Su contenido está integrado por los siguientes elementos:

- ✓ Identificación y ubicación del empleo.
- ✓ Contenido funcional: que comprende el propósito principal y la descripción de funciones esenciales del empleo.
- ✓ Conocimientos básicos o esenciales.
- ✓ Competencias comportamentales.
- ✓ Requisitos de formación académica y experiencia.

Objetivos

- ✓ Definir la estructura orgánica de la empresa, así como las funciones y responsabilidades de los cargos que se van a desempeñar en cada una de las áreas organizacionales.
- ✓ Establecer las líneas de autoridad, dependencia y canales de coordinación y comunicación entre las áreas organizacionales.

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!



- ✓ Establecer las líneas de autoridad, dependencia y canales de coordinación y comunicación entre las áreas organizacionales.
- ✓ Establecer el perfil de cargo requerido para cada una de las áreas y su desempeño, así como la ubicación del cargo dentro de la estructura orgánica.
- ✓ Posibilitar la racionalización y optimización de los sistemas y procedimientos de trabajo.

Generalidades del Manual

A. Finalidad del Manual

El presente manual tiene como principal finalidad proporcionar información a los funcionarios y servidores de ALUMICENTRO sobre sus funciones específicas, su dependencia y coordinación para el cumplimiento de sus funciones; así como también facilitar el proceso de inducción del personal y permitir la orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados, así mismo aplicar programas de capacitación y determinar las funciones específicas, responsabilidades y autoridades de los cargos dentro de la estructura orgánica de cada dependencia.

B. Importancia

Para ALUMICENTRO, la implementación de este manual es clave para su productividad porque incluyen los estándares legales, regulatorios y administrativos establecidos en el tiempo, así como su relación con las funciones, los procedimientos y la organización de la empresa. Representan una guía práctica, utilizada como herramienta de apoyo a la organización y la comunicación, puesto que contiene la información ordenada y sistemática, que establece claramente los objetivos, estándares, políticas y procedimientos de la empresa, lo que lo hace de gran utilidad para lograr una gestión eficiente y eficaz.

Y de igual manera se establece como una base fundamental para detectar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados de la organización en un

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

término procedimiento este facilita la orientación, facilita la ubicación, delimitación de responsabilidades, define cargos, delimita función.

C. Ámbito de acción del Manual

El ámbito de aplicación del presente manual comprende a todas las unidades orgánicas y sus respectivas áreas que conforman la estructura organizacional de la empresa ALUMICENTRO.

D. Actualización

El Manual de Organización y Funciones (MOF), es un documento de carácter obligatorio y dinámico, es decir, que podrá ser modificado cuando Gerente país y el Gerente de Recursos Humanos crean conveniente realizar una reestructuración en las unidades orgánicas y sus áreas, teniendo en cuenta que éstas ocasionen cambios en las funciones de los cargos que se desempeñan dentro de la organización.

E. Como usar el manual

El presente material es un documento normativo y obligatorio, por lo que debe ser usado con el fin para el que ha sido desarrollado, es decir sobre las funciones y diferentes áreas que integran la organización.

Este manual será entregado de forma digital a todos los empleados con el objetivo que este se encuentre disponible para el eficiente cumplimiento de las funciones de cada uno de los colaboradores de ALUMICENTRO.

F. Sanciones

En caso de que ALUMICENTRO tenga la presunción o evidencia de que se está incumpliendo con la presente política y/o cualquiera otra disposición legal y dadas las repercusiones reales y potenciales a que puede dar lugar tal comportamiento, el gerente país apoyará al gerente de recursos humanos en tanto éste último coopere con el primero para el esclarecimiento de la

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!



situación. Sin perjuicio de lo anterior, Las autoridades superiores de ALUMICENTRO podrá tomar las acciones que se estimen necesarias, que podrán ir desde la advertencia y amonestación hasta la terminación de la relación laboral de los responsables, así como iniciar las acciones legales que considere necesarias, conforme a la legislación vigente.

**Fichas ocupacionales o ficha de cargo****Ficha Ocupacional: Gerente General País**

Nombre del Cargo:	Gerente de país
Dependencia Organizativa:	No depende de ninguna organización.
Área a la que pertenece:	Gerencia General.
Cargo del superior Inmediato:	Gerente Regional.
Cargos Subordinados:	Gerente del departamento de ventas. Gerente de Recursos Humanos. Gerente de Bodega y Almacén.
Propósito del Cargo:	Planifica, organiza, dirige, desarrolla, controla, supervisa las actividades diarias de los departamentos subordinados para asegurar el buen desempeño y crecimiento de las marcas y las ventas con el fin de efectuar decisiones acertadas para el buen funcionamiento de la empresa.

Funciones

- ✓ Llevar el proceso contable de la empresa Alumicentro.
- ✓ Elaborar el plan general de trabajo y el presupuesto anual de ingresos y egresos de Alumicentro.
- ✓ En conjunto con el Gerente de Ventas diseñar las estrategias de crecimiento para añadir nuevos y mejores productos.
- ✓ Determinar listas de precios y cambios en los mismos (cantidades, plazo y precios).
- ✓ Coordinar, supervisar y dirigir las actividades de la empresa, a través de reuniones periódicas con las diferentes áreas.
- ✓ Presentar el informe de la situación actual mensual a la gerencia regional
- ✓ Autorizar facturas de créditos a clientes especiales.
- ✓ Firmar la documentación o formularios para el INSS, INATEC, DGI y Alcaldía.
- ✓ Realizar mensualmente una revisión de la productividad y cumplimiento de planes.
- ✓ Dar a conocer y coordinar las metas y objetivos que debe cumplir los trabajadores.
- ✓ Aprobar las normas y regulaciones de la estructura organizativa.
- ✓ Ejecutar todos los actos y celebrar contratos de la empresa, los cuales estuvieran comprendidos dentro del objetivo y funciones de la empresa.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de metas de ventas y despachos,
- ✓ Establecer las relaciones comerciales con los clientes.
- ✓ Aprobar fondos de Caja Chica.
- ✓ Aceptar nuevos clientes.
- ✓ Administrar el cumplimiento de las obligaciones laborales.
- ✓ Verificar y autorizar planes de presupuestos de ventas.
- ✓ Autorizar la administración de la propiedad y del equipo.

Relaciones principales con otros cargos

Gerente del departamento de ventas, Gerente de Recursos Humanos, Gerente de Bodega y Almacén, Gerente de Producción.

Requisitos profesionales

Lic. en Mercadeo, Administración de empresas o carreras afines.
MBA. En Administración y Finanzas y Contabilidad.

Experiencia Laboral:

Mínimo 5 años de experiencia en puestos similares como Gerente País.

Conocimiento y Habilidades requeridas:

- ✓ Dominio del idioma inglés (hablado y escrito).
- ✓ Manejo de recursos humanos.
- ✓ Conocimientos en administración, economía, finanzas y mercadeo.
- ✓ Capacidad de liderazgo.
- ✓ Capacidad de análisis.
- ✓ Habilidad de negociación.
- ✓ Capacidad para la toma de decisiones acertadas.
- ✓ Capacidad de gestión institucional.

Relaciones principales con otras Instituciones

Alcaldía, INSS, DGI, DGA, Instituciones bancarias.

Procedimientos del Gerente País

A. Procedimiento de Presentación de Proceso contable de ALUMICENTRO

El procedimiento para llevar a cabo la elaboración de la presentación del proceso Contable de ALUMICENTRO, es llevado a cabo por el Gerente País, y para inicial su elaboración debe seleccionarse la documentación fuente de registro de todas las partidas contables llevadas a cabo en un periodo establecido (Semestral); una vez recopilada toda la documentación fuente se procede a llevar a cabo la elaboración del balance inicial y para ello es necesario llevar a cabo los siguientes pasos:

- ✓ Compilar y registrar los activos corrientes
- ✓ Compilar y registrar los activos fijos
- ✓ Registra los otros activos
- ✓ Sumar los tres tipos de activos
- ✓ Registrar los pasivos corrientes
- ✓ Registrar los pasivos fijos
- ✓ Registrar los otros pasivos
- ✓ Sumar los tres tipos de pasivos
- ✓ Registrar el patrimonio
- ✓ Calcula los recursos de los que la empresa puede disponer para soportar los activos.
- ✓ Aplica la Ecuación de Balance.

Una vez concluido la elaboración del balance inicial o apertura, se debe comenzar a registrar todas y cada una de las transacciones en los libros diario y posteriormente en los libros mayor, el siguiente proceso de este procedimiento es la elaboración de comprobación de sumas y saldos en los libros diario y mayor; el cual es elaborado por medio del cálculo de los “totales” el cual se basa que una vez registradas las operaciones de un periodo al Mayor, por ejemplo, de un mes, se procede el total de cargos y el total de abonos de cada una de las cuentas que conforman el Mayor general, y luego



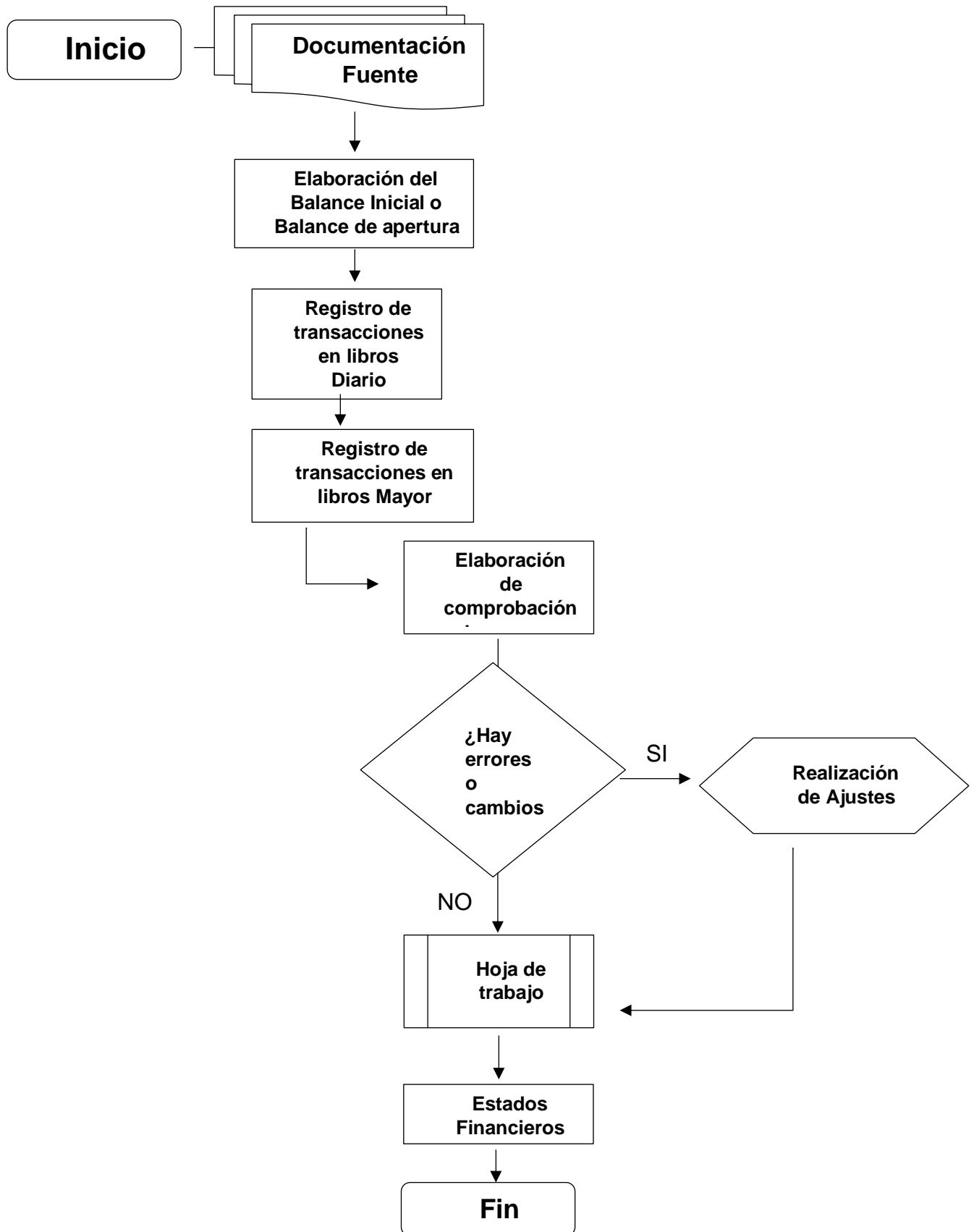
se formulará el balance de comprobación a esa fecha, colocando los nombres de las cuentas y los totales de sus cargos y los de sus abonos.

Completada la relación sumatoria de todos los cargos y abonos, estos deberán ser iguales. Estos mismo deben contener:

- ✓ El nombre del negocio (la razón social);
- ✓ La especificación del balance de comprobación;
- ✓ Periodo o fecha;
- ✓ El folio (código) de cada cuenta;
- ✓ El nombre de cada cuenta;
- ✓ El total y saldo deudor y acreedor de las cuentas.

Luego de esto si luego de la comprobación de los saldos, se llegaron a detectar errores y deben sugerirse cambios de gran necesidad debe procederse a llevar a cabo una realización de los debidos y necesarios ajustes en la comprobación de los saldos; si esto no es necesario se procede directamente a elaborar la hoja de trabajo final la cual junto con los debidos anexos son los elementos necesarios para dar la debida presentación final de los estados financieros de un periodo determinado en ALUMICENTRO.

Diagrama de Flujo administrativo: Proceso contable de Alumicentro.





Proceso de elaboración del plan general de presupuesto anual de ingresos y egresos de Alumicentro

El proceso de elaboración de un presupuesto de ingresos y gastos para la empresa Alumicentro implica la creación de un plan financiero detallado que estime los ingresos y los gastos proyectados durante un período de un año:

Recopilación de información: Reúne todos los datos financieros relevantes de la empresa, como estados financieros anteriores, registros de ventas, informes de gastos, contratos y proyecciones de ventas. Esto te ayudará a tener una base sólida para construir tu presupuesto.

Establecimiento de metas: Define los objetivos financieros y estratégicos de la empresa para el período presupuestario. Estos incluyen metas de crecimiento de ventas, rentabilidad, reducción de costos, lanzamiento de nuevos productos, expansión geográfica, entre otros. El gerente país debe establecer metas claras y realistas que estén alineadas con la visión y la estrategia de la empresa.

Proyección de ingresos: Basado en el historial de ventas y en las proyecciones de mercado, el gerente país debe estimar los ingresos esperados para el período presupuestario. Examina las diferentes fuentes de ingresos de la empresa, como ventas de productos o servicios, contratos, ingresos por publicidad u otras fuentes de ingresos adicionales.

Desglose de gastos fijos: Este debe identificar y registra todos los gastos fijos de la empresa, como alquiler, salarios y beneficios de los empleados, servicios públicos, seguros, impuestos y arrendamientos. Estos gastos son esenciales para el funcionamiento diario de la empresa y tienden a ser consistentes en el tiempo.

Análisis de gastos variables: El gerente país debe examinar los gastos variables de la empresa, como materiales, suministros, marketing y publicidad, viajes, capacitación y otros gastos operativos. Utiliza datos históricos y proyecciones para estimar estos gastos de manera realista. Se asegura de considerar cualquier cambio previsto en las estrategias de marketing o las necesidades operativas de la empresa.

Asignación de recursos: Distribuye los recursos de manera adecuada para cumplir con los objetivos y las metas establecidas. Prioriza los gastos según su importancia y evalúa la rentabilidad de cada inversión planificada. Debe asignar fondos suficientes para cubrir los gastos esenciales y reservar capital para posibles contingencias o necesidades imprevistas.

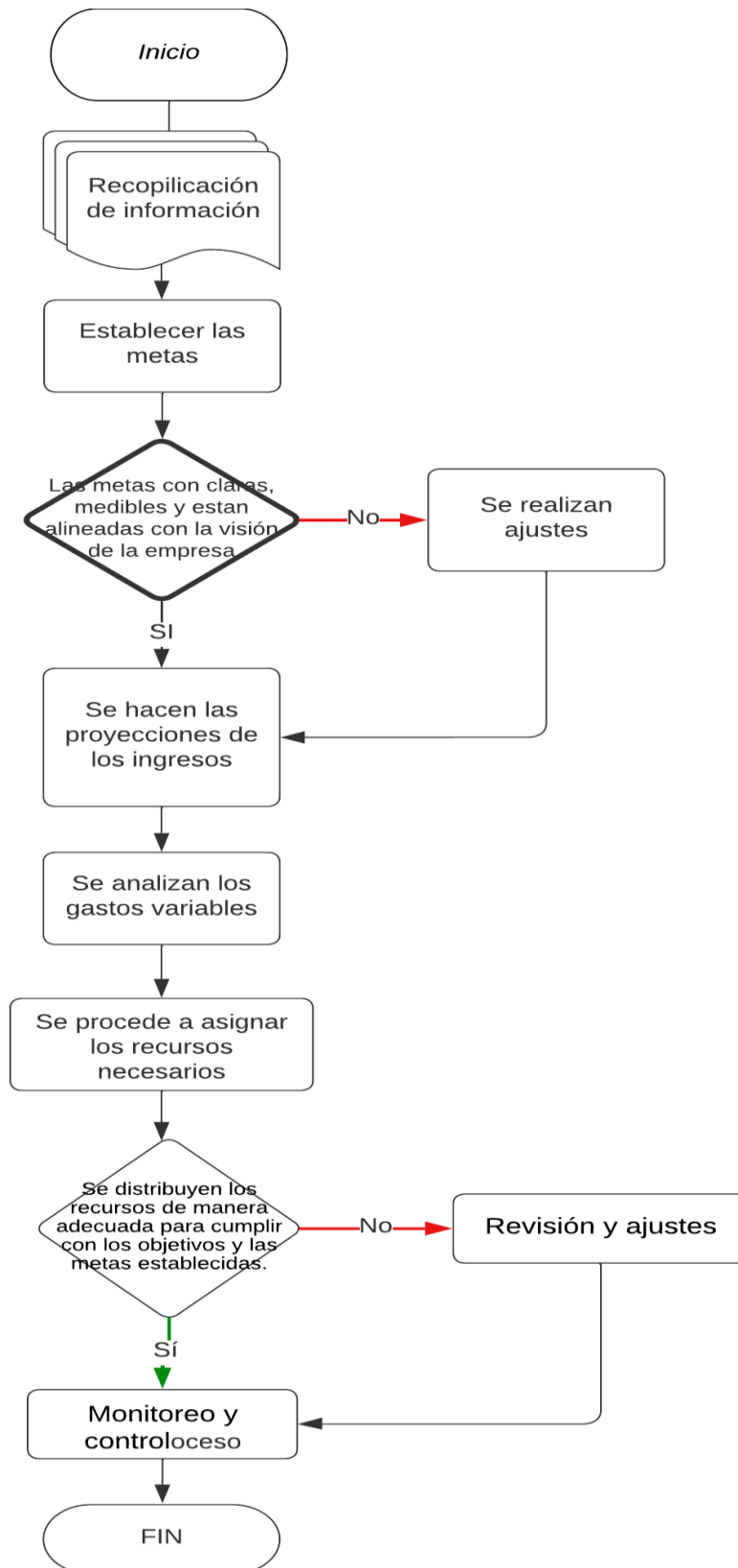
Revisión y ajuste: Revisa el presupuesto completo y realiza los ajustes según sea necesario. Este debe asegurar que el presupuesto sea realista y alcanzable. Considera los diferentes escenarios y realiza simulaciones para evaluar el impacto de cambios en los ingresos o los gastos. Realiza revisiones periódicas para adaptar el presupuesto a medida que evolucionan las circunstancias internas o externas de la empresa.

Monitoreo y control: Una vez que se realice el presupuesto, este debe llevar un seguimiento regular de los ingresos y los gastos reales de la empresa. Comparar los resultados reales con las estimaciones presupuestadas y analizar las desviaciones. Identificar las áreas en las que se están excediendo o no se están alcanzando los objetivos y toma medidas correctivas según sea necesario.

Recordando siempre que el presupuesto de ingresos y gastos es una herramienta crucial para la gestión financiera de la empresa. El gerente país debe ser revisado y actualizado periódicamente para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial y para ayudar a la empresa Alumicentro a mantenerse en el buen camino para alcanzar sus objetivos financieros.

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

Diagrama de flujo del Proceso de elaboración del plan general de presupuesto anual de ingresos y egresos de Alumicentro



Proceso de diseño de estrategias de crecimiento para añadir nuevos y mejores productos.

El proceso de elaboración de un plan de ventas para un nuevo producto de una empresa es una de las funciones del gerente país y esta implica una serie de pasos estratégicos para identificar y alcanzar los objetivos de ventas:

Investigación de mercado: El gerente país en conjunto con el Gerente de ventas realizan un análisis exhaustivo del mercado en el que se lanzará el nuevo producto estos deben Identificar el tamaño del mercado, las tendencias, los segmentos de clientes objetivo y la competencia. Obtener información sobre las necesidades y preferencias de los clientes para comprender cómo el nuevo producto puede satisfacer esas demandas.

Definición del mercado objetivo: Basándose en los datos de investigación de mercado, ambos deben definir el segmento de clientes al que se dirige el nuevo producto. Identificar las características demográficas, comportamientos de compra y necesidades específicas de ese mercado objetivo. Esto les permitirá diseñar una estrategia de ventas más efectiva y personalizada.

Establecimiento de objetivos de ventas: El gerente país y el Gerente de ventas deben definir los objetivos de ventas que la empresa desea alcanzar con el nuevo producto. Estos objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo (SMART). Estos deben considerar factores como el volumen de ventas, la cuota de mercado, los ingresos esperados y la rentabilidad. Establecen objetivos realistas y desafiantes para motivar al equipo de ventas.

Desarrollo de estrategia de marketing: Basándose en la investigación de mercado y los objetivos de ventas, debe crear una estrategia de marketing integral para el nuevo producto. Definir el posicionamiento del producto, los mensajes clave, los canales de distribución, las tácticas de promoción y las

estrategias de fijación de precios. Asegurándose de adaptar la estrategia a las necesidades y características del mercado objetivo.

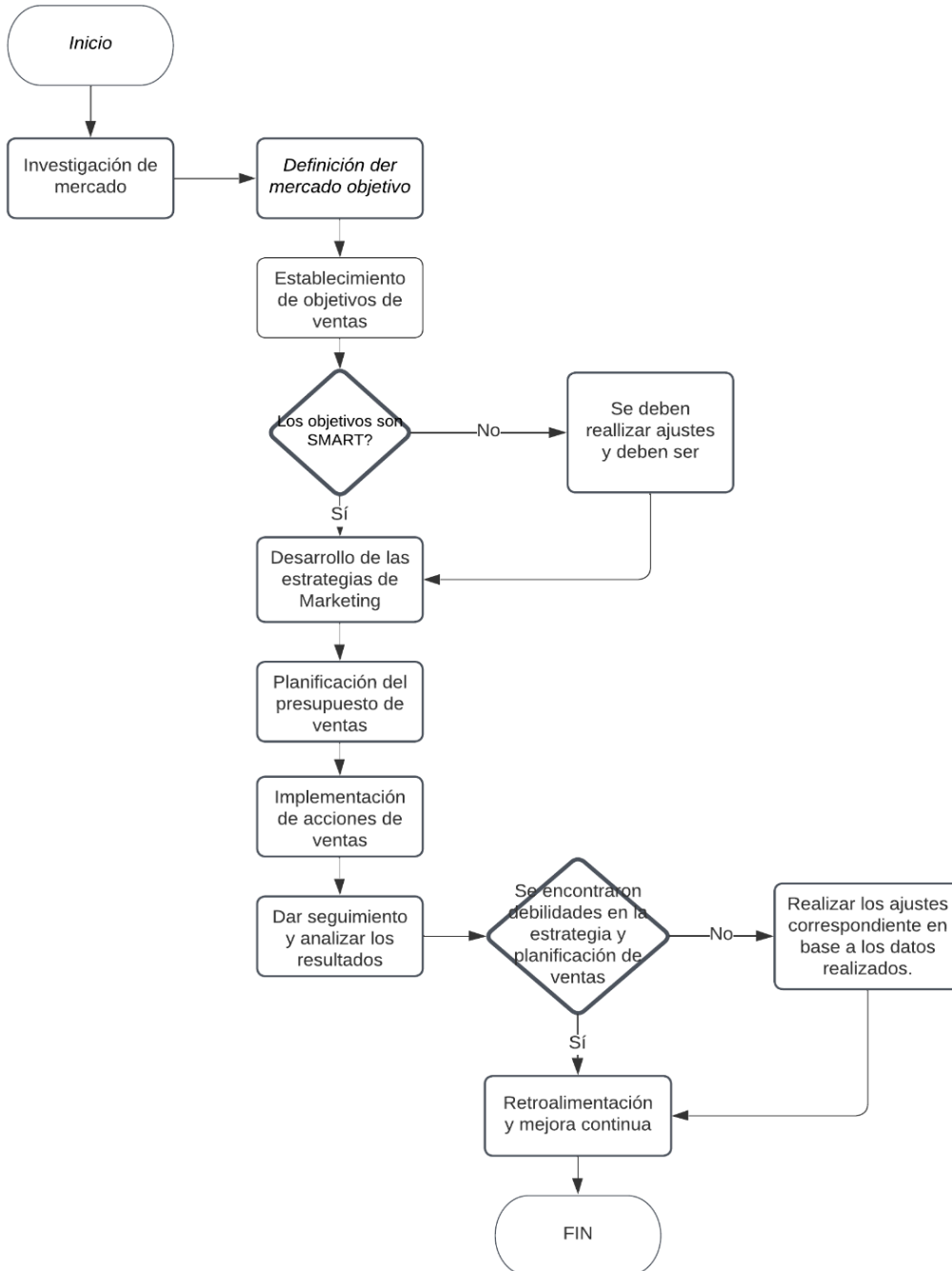
Planificación del presupuesto de ventas: El gerente País debe Determinar el presupuesto necesario para respaldar las actividades de ventas y marketing. Establecer asignaciones presupuestarias para publicidad, promoción, capacitación de ventas, eventos y cualquier otro gasto relacionado con la comercialización del nuevo producto. Asegurarse de asignar recursos suficientes para respaldar tus objetivos de ventas.

Implementación de acciones de ventas: Pasar a la acción y ejecutar la estrategia de ventas. Capacitar a todo el equipo de ventas sobre las características y beneficios del nuevo producto. Proporcionar herramientas de ventas, como presentaciones, materiales promocionales y argumentarios de venta, para respaldar sus esfuerzos. Además, establecer indicadores clave de rendimiento (KPI) para medir el progreso y el desempeño de las actividades de ventas.

Dar seguimiento y analizar los resultados: El gerente País y el gerente de ventas deben monitorear constantemente las métricas de ventas y marketing para evaluar el desempeño del nuevo producto. Analizar los resultados en comparación con los objetivos establecidos. Identificar las fortalezas y debilidades de la estrategia y realizar ajustes según sea necesario. Utilizar los datos recopilados para obtener información sobre el rendimiento del producto y el comportamiento del mercado.

Retroalimentación y mejora continua: Recopilar comentarios de los clientes sobre el nuevo producto. Analizar sus opiniones y utilizar esta información para realizar mejoras y refinamientos en el producto y en las estrategias de ventas y marketing.

Diagrama de flujo del proceso de diseño de estrategias de crecimiento para añadir nuevos y mejores productos.



Proceso de cambio en la determinación y cambios de precios de los productos de la empresa.

El proceso cambio en las listas de precios de los productos que la empresa Alumicentro oferta en el mercado implica un cuidado y muy importante proceso ya que es uno de los factores determinantes en el desarrollo de dicho proceso en el mercado:

Determinar la razón del cambio de precio. Hay muchas razones por las que una empresa podría necesitar cambiar sus precios y lo primero que se debe hacer es analizar el factor por el cual se dará el cambio en el precio actual, los cuales pueden ser:

- ✓ Inflación
- ✓ Aumento de los costos de producción.
- ✓ Cambios en el panorama competitivo
- ✓ Introducciones de nuevos productos
- ✓ Cambios en las regulaciones gubernamentales

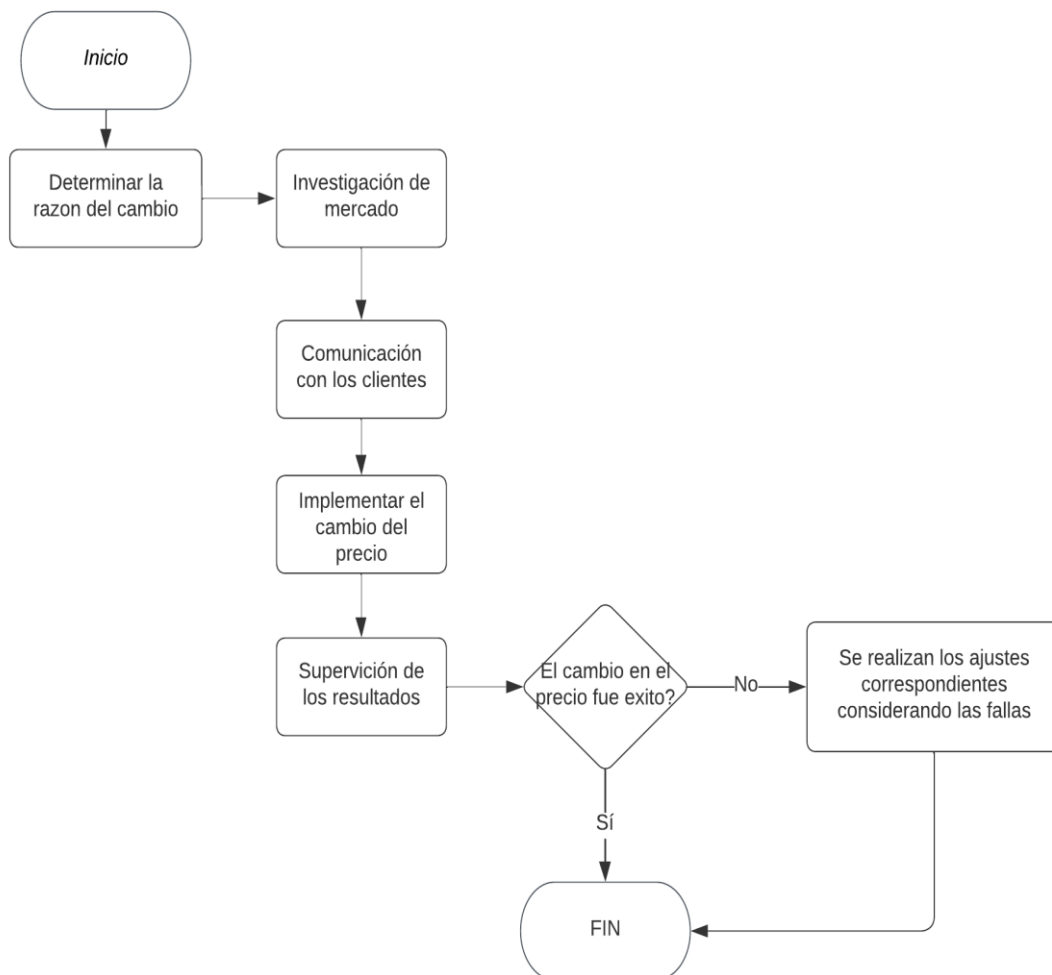
Investigación de mercado: Una vez que se determine por qué es necesario cambiar los precios, debe investigar el mercado para ver qué están cobrando otras compañías por productos similares. Esto posibilita determinar un precio justo y adecuada para los productos del portafolio.

Comunicación con los clientes: Una vez que se haya determinado un nuevo precio, con conjunto con el gerente comercial deben iniciar una campaña de comunicación de los cambios realizados a los clientes. Es importante considerar ser transparente sobre el motivo del cambio de precio y explicar cómo beneficiará e impactará el cambio realizado a los clientes.

Implementar el cambio de precio: Una vez que se haya realizado el punto número, debe implementar el cambio de precio, esto implica la actualización en el sitio web, en el sistema de venta y en las estrategias de marketing.

Supervisión de los resultados: Una vez que haya implementado el cambio de precio, se procede a realizar el monitoreo los resultados. Esto permite determinar si el cambio de precio fue exitoso, si el cambio de precio no tiene éxito, es posible que deba realizar ajustes.

Diagrama de flujo del proceso de determinación y cambio de precio en los productos de la empresa.





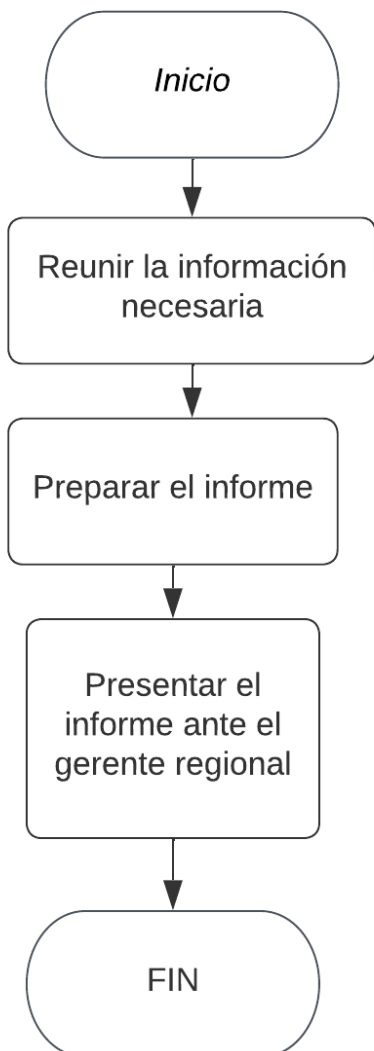
Proceso de presentación del informe mensual a la gerencia regional

El proceso para presentar el informe mensual de la situación actual de la empresa a la gerencia regional es una de las funciones más importantes del gerente país, esto se hace todos los quince de cada mes y puede ser una reunión virtual, o bien ya sea el gerente país deba viajar a las oficinas del gerente regional y este sea quien viaje a Nicaragua, implica el siguiente el proceso:

Reúne la información necesaria: El informe mensual debe incluir información sobre el desempeño financiero, las operaciones y las iniciativas estratégicas de la empresa. Esta información se debe recopilar de una variedad de fuentes, como estados financieros, informes internos y datos de mercado externos.

Preparar el informe: El informe debe estar escrito en un formato claro y conciso que sea fácil de comprensión para el gerente regional, este debe incluir un resumen ejecutivo, un análisis detallado del desempeño de la empresa y recomendaciones para el futuro. Presentar el informe ante el gerente regional, el informe se debe presentar en papel o en formato electrónico.

Diagrama de flujo del proceso de presentación del informe mensual al gerente regional



**Ficha Ocupacional: Gerente de Recursos humanos**

Nombre del Cargo:	Gerente de recursos humanos
Dependencia Organizativa:	Gerente de País.
Área a la que pertenece:	Área funcional.
Cargo superior Inmediato:	Gerente de País.
Cargos Subordinados:	Ninguno.
Propósito del Cargo:	Mantener relaciones laborales cordiales entre el personal de Alumicentro, además velar por los empleados a que cumplan lo establecido en el Código Laboral y las políticas pertinentes dentro de la empresa.
Funciones <ul style="list-style-type: none">✓ Analizar y administrar la remuneración del personal que labora en Alumicentro, así como supervisar el otorgamiento de las prestaciones a las que tienen derecho.✓ Revisar documentación para INSS e INATEC.✓ Efectuar planillas de los trabajadores.✓ Participar en reuniones mensuales con la gerencia para evaluar el trabajo en desarrollo.✓ Controlar y evaluar el cumplimiento de las políticas y reglamentos relacionados con el área de Recursos Humanos de Alumicentro.✓ Elaborar normas, reglamentos, guías y demás instrumentos para el bienestar del empleado y la empresa.✓ Proporcionar las entrevistas brindadas por el Gerente Regional de los aspirantes a un puesto.	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparar los contratos de personal. ✓ Atender y proporcionar apoyo a los trabajadores de Alumicentro. ✓ Proponer las nuevas vacantes y elaborar reclutamiento tanto interno como externo. ✓ Autorizar los convenios colectivos. ✓ Analizar la evaluación al desempeño del personal y detecta las deficiencias que se presenten. ✓ Efectuar presupuestos para la capacitación, entrenamiento y evaluación de los empleados de la compañía. ✓ Generar indicadores de necesidades de capacitación y adiestramiento.
<p>Relación principal con otras instituciones</p>
<p>INSS, Instituciones bancarias.</p>
<p>Requisitos Profesionales</p>
<p>Lic. En Administración de Empresas, Lic, en Psicología y/o Ing. Industrial. Postgrado en Gerencia de Recursos y Talento Humanos.</p>
<p>Experiencia Laboral</p>
<p>5 años en puestos similares como Gerente de Recursos humanos.</p>
<p>Conocimientos y Habilidades Requeridas:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento del Código Laboral. ✓ Conocimiento de prestaciones laborales. ✓ Manejo de personal. ✓ Capacidad de liderazgo. ✓ Trabajo bajo presión. ✓ Capacidad de análisis. ✓ Manejo de Cálculo de Nomina. ✓ Manejo del sistema del INSS. ✓ Evaluación de desempeño. ✓ Seleccionar de personal.



Procedimientos del Gerente de Recursos humanos

Procedimiento de Selección de personal en Alumicentro

El proceso de selección de personal en Alumicentro se lleva a cabo cuando es necesario cubrir un puesto en la empresa, ya sea por nuevas necesidades o un puesto que deba ser reemplazado de ocupante:

Este proceso da inicio primeramente definiendo el perfil de puesto que será llenado, dicho perfil de puesto se basa en describir de manera concreta las características, tareas y responsabilidades que tiene dicho puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe y se lleva a cabo mediante 5 pasos:

- ✓ Descripción general del puesto.
- ✓ Perfil candidato.
- ✓ Competencias personales y profesionales.
- ✓ Indicadores de desempeño del puesto.
- ✓ Compensaciones y beneficios (opcional).

Posteriormente debe realizarse un proceso de evaluación interna para llevar a cabo el reclutamiento de manera interna, es decir buscar dentro de la organización si un trabajador activo de Alumicentro cumple con el perfil profesional previamente elaborado, en caso de que después de este proceso se obtenga como resultado que ningún trabajador interno cumple con el perfil se prosigue a llevar a cabo el proceso de reclutamiento de manera externa.

Luego de extender la notificación de convocatoria de reclutamiento de aplicación a un puesto en nuestra empresa, el gerente de recursos humanos debe dar inicio a un proceso de filtro de todos los candidatos que completaron la documentación requerida en el proceso de resección (Currículo, récord policial, cartas de recomendación, ETC) y elegir al candidato que cumpla con

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!



el perfil de puesto definido y luego se llevara a cabo el proceso de la entrevista el cual se lleva a cabo por medio de tres fases:

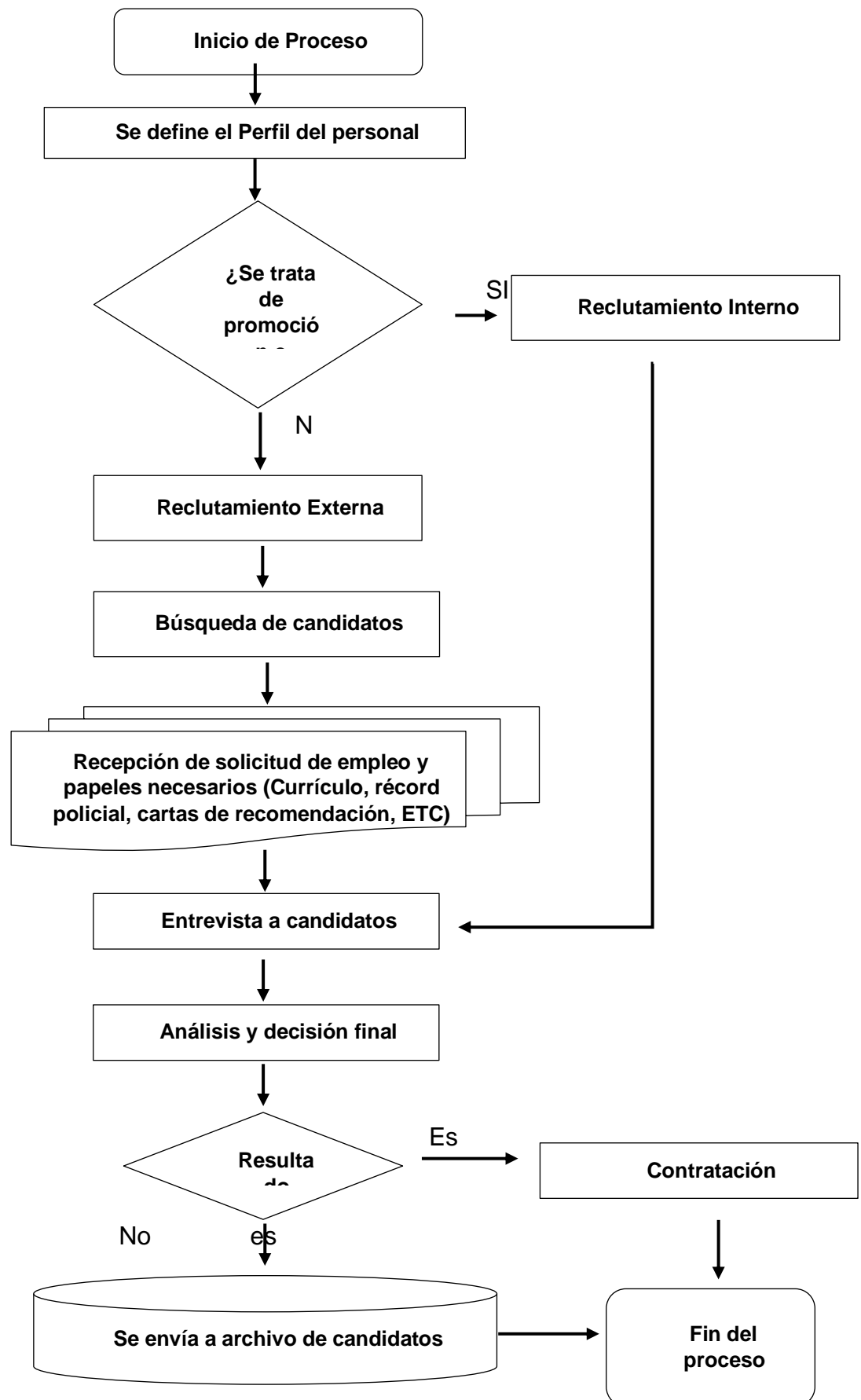
Fase inicial: Hablamos del saludo y la presentación. Se explican los motivos y objetivos de la entrevista.

Cuerpo central de la entrevista: En esta parte se profundiza en la formación, historial profesional, competencias, motivaciones y lo que el/la entrevistador/a crea necesario para conocer mejor al candidato al puesto.

Fase de cierre: Se realiza una descripción más detallada de las condiciones que se ofrecen y despedida.

Luego de lleva a cabo las 3 fases anteriormente mencionadas, el gerente de recursos humanos procede a realizar el análisis y decesión final del candidato entrevistado y se toma la decisión de que en caso de ser el indicado se procede a llevar a cabo el proceso de la celebración de la contratación y en caso de no ser el indicado, el perfil del entrevistado junto con su documentación es llevada al archivo de candidatos de puesto de trabajo de la empresa.

Diagrama de flujo de proceso administrativo: Reclutamiento de Personal.



Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!



Procedimiento de análisis de la remuneración del personal que labora en Alumericentro.

El proceso de análisis de la remuneración es una de las funciones clave del gerente de Recursos humanos ya que esto es importante puesto que es de gran relevancia que el proceso de análisis de los salarios se realice de manera justa y objetiva para garantizar la equidad salarial dentro de la empresa y para mantener a los empleados motivados y comprometidos.

Reunir datos: El primer paso es recopilar datos sobre los salarios de todos los empleados. Estos datos se deben recopilar de una variedad de fuentes, como registros de nómina, descripciones de puestos y revisiones de desempeño.

Una vez que se tiene la información necesaria, se realiza un análisis comparativo de los salarios en la industria y dentro de la propia empresa para determinar si los empleados están recibiendo una compensación justa en relación con otros trabajos similares. Además, se deben considerar factores como el costo de vida y el rendimiento de los empleados para determinar si se justifica un aumento salarial.

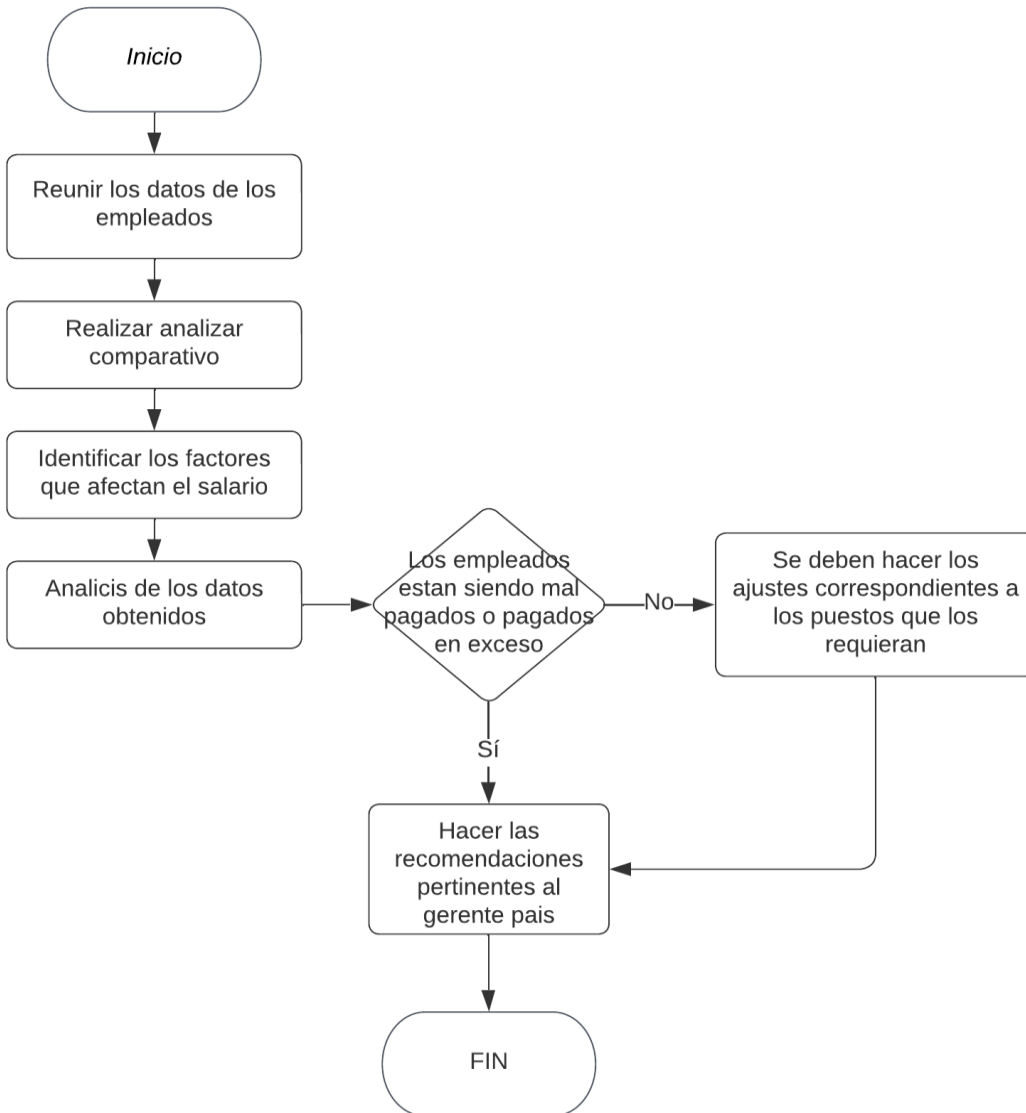
Identificar los factores que afectan el salario: Una vez que se han recopilado los datos, es importante identificar los factores que afectan el salario. Estos factores pueden incluir el cargo, la experiencia, la educación, la ubicación y el desempeño.

Analizar los datos: Una vez que se han identificado los factores que afectan el salario, los datos se pueden analizar para identificar cualquier tendencia o patrón, este análisis ayuda a identificar a los empleados que están mal pagados o pagados en exceso.



Hacer las recomendaciones pertinentes: Una vez analizados los datos, es importante hacer recomendaciones a la gerencia país sobre cómo mejorar la estructura salarial de la empresa, en estas recomendaciones es necesario incluir el ajuste de salarios, la creación de nuevos puestos de trabajo o la oferta de pago basado en el desempeño.

Diagrama de flujo de análisis de la remuneración del personal que labora en Almicentro.





Proceso de Control y evaluación del cumplimiento de las políticas y reglamentos relacionados con el área de Recursos Humanos de Almicentro

El proceso de evaluación de cumplimiento de políticas y reglamentos de una empresa consta de los siguientes pasos:

1. Identificación de normas aplicables: Se deben identificar y tener plena claridad de las leyes, normativas y políticas internas que aplican a la empresa y a sus operaciones.

2. Determinación de los requisitos: Una vez que se han identificado las leyes, normativas y políticas internas, se deben determinar los requisitos específicos que se aplican a la empresa.

3. Recopilación de información: Se debe recopilar la información necesaria para evaluar el cumplimiento de los requisitos identificados, que podría incluir políticas, registros, documentos, registros contables, entre otros.

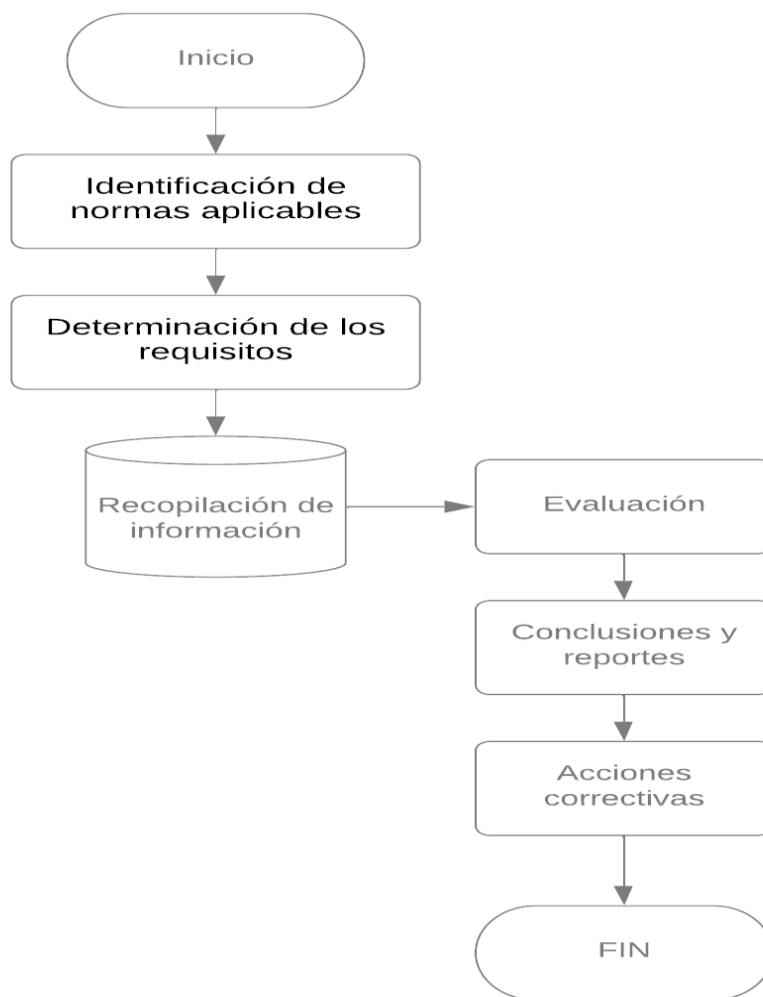
4. Evaluación: Una vez que se ha recopilado toda la información relevante, se debe comparar con los requisitos identificados. Si se encuentra que la empresa no cumple con alguno de los requisitos, se debe tomar nota y evaluar la importancia y el impacto del incumplimiento.

5. Conclusión y reporte: Tras la evaluación, se debe sacar una conclusión sobre el nivel de cumplimiento de la empresa con las políticas y reglamentos aplicables. Si se han identificado incumplimientos significativos, se debe redactar un informe detallado y presentarlo a la gerencia país.

6. Acciones correctivas: Finalmente, se deben proponer acciones correctivas para remediar los incumplimientos identificados, implementar los

cambios necesarios y realizar un seguimiento para asegurar que se estén cumpliendo las normas y leyes aplicables en la empresa.

Diagrama de flujo de Control y evaluación del cumplimiento de las políticas y reglamentos de Alumicentro



Ficha ocupacional: Gerente de Mercadeo

Nombre del Cargo:	Gerente de venta
Dependencia Organizativa:	Gerente de País.
Área a la que pertenece:	Área Funcional.
Cargo Superior inmediato	Gerente de País.
Cargos Subordinados:	Técnico de marketing. Especialista de ventas Cajero
Propósito del Cargo:	Administra las marcas de una forma más eficiente y eficaz, planeando y desarrollando actividades dirigidas a la venta de nuestros productos, identificando las características de los consumidores y los mercados. Creando valor a la marca y un excelente servicio al cliente.

Funciones

- ✓ Servir de enlace como empresa y las agencias de publicidad o de promociones con las cuales se contratan diversas funciones de publicidad o promoción.
- ✓ Seleccionar medios de comunicaciones con bases objetivas tales como radio, televisión, periódicos, revistas, y publicidad externa.
- ✓ Dar seguimiento y coordinación a los esfuerzos publicitarios y tiempos de exposición en medios masivos (radio, TV prensa, medios exteriores).
- ✓ Apoyar el desplazamiento de los productos en los pisos de ventas a través de:
- ✓ Desarrollo de un plan de trabajo de promotoría.
- ✓ Colocación de material POP.
- ✓ Crear promociones de ventas estableciendo un acercamiento con los clientes, combinando publicidad con incentivo de compra para incrementar las ventas, apoyo en publicidad compartida de marcas, patrocinios promociones al consumidor final, promociones al vendedor de piso, desarrollo de actividades BTL, participación en exhibiciones especiales y ferias.
- ✓ Efectuar investigaciones de mercado, recolectando información, segmentación de mercados, pronósticos, desarrollo de modelos, valoración de análisis, necesidades de los consumidores, floor share, presencia de marca, reporte de precios, actividades de la competencia.
- ✓ Desarrollar alianzas con otras empresas y relaciones de trabajo con proveedores externos (agencia de publicidad, de relaciones públicas, distribuidores).
- ✓ Cuidar la imagen de la marca y manera de exhibición.
- ✓ Hacer cumplir debidamente las políticas de control de calidad de los productos entregados a nuestros clientes mediante la gestión de solicitud de garantías.
- ✓ Desarrollar de estrategias por marca, producto, precio, canal etc.
- ✓ Efectuar reporte de gastos que efectúa dicha área.

Relación Principal con otras instituciones

Medios de comunicación: escritos, televisivos y radiales.

Relaciones principales con otros cargos

Responsables de PDV, distribuidores, Gerente de Recursos Humanos.



Requisitos Profesionales

Lic. de Mercadeo y Publicidad.

Posgrado de preferencia en el área de Marketing y ventas

Ingles fluido (Escrito y hablado)

Experiencia Laboral

4 años de experiencia en puesto similares.

- ✓ Desarrollar folletos, catálogos, promocionales y otros materiales fundamentales para la venta.

Proceso de creaciones de promociones de ventas para la empresa Alumericentro

El proceso de creación de promociones de ventas para la empresa Alumericentro puede variar dependiendo de varios factores, como el tipo de producto o servicio, el mercado objetivo y los objetivos específicos de la promoción.

Dicho lo anterior, el primer paso es determinar dichos factores determinantes para dar inicio a la promoción, es decir, analizar que producto amerita de esta estrategia y el impacto que tendría esta para la empresa.

Establecer objetivos: Antes de comenzar a crear una promoción, se deben establecer los objetivos claros que la empresa desea lograr. Esto podría incluir aumentar las ventas, atraer nuevos clientes, promover un nuevo producto, fidelizar a los clientes existentes, entre otros.

Conocer la audiencia objetivo: Es necesario comprender a quién se dirige la promoción. El gerente de ventas debe investigar y analizar a su audiencia objetivo para determinar sus necesidades, preferencias y comportamientos de compra. Esto le ayudará a diseñar una promoción que sea relevante y atractiva para ellos.

Selección de la promoción adecuada: Hay muchas opciones para las promociones de ventas, como descuentos, cupones, regalos, sorteos, muestras gratuitas, entre otras. El gerente de ventas debe saber elegir la que mejor se ajuste a los objetivos planteado y a la audiencia objetivo. Debe considerar el costo, la viabilidad y el impacto potencial de cada opción.

Establecer el presupuesto: Definir el presupuesto que asignará a la promoción. Esto le ayudará a determinar qué tipo de promoción puede permitir implementar y definir qué tan amplia o limitada será.

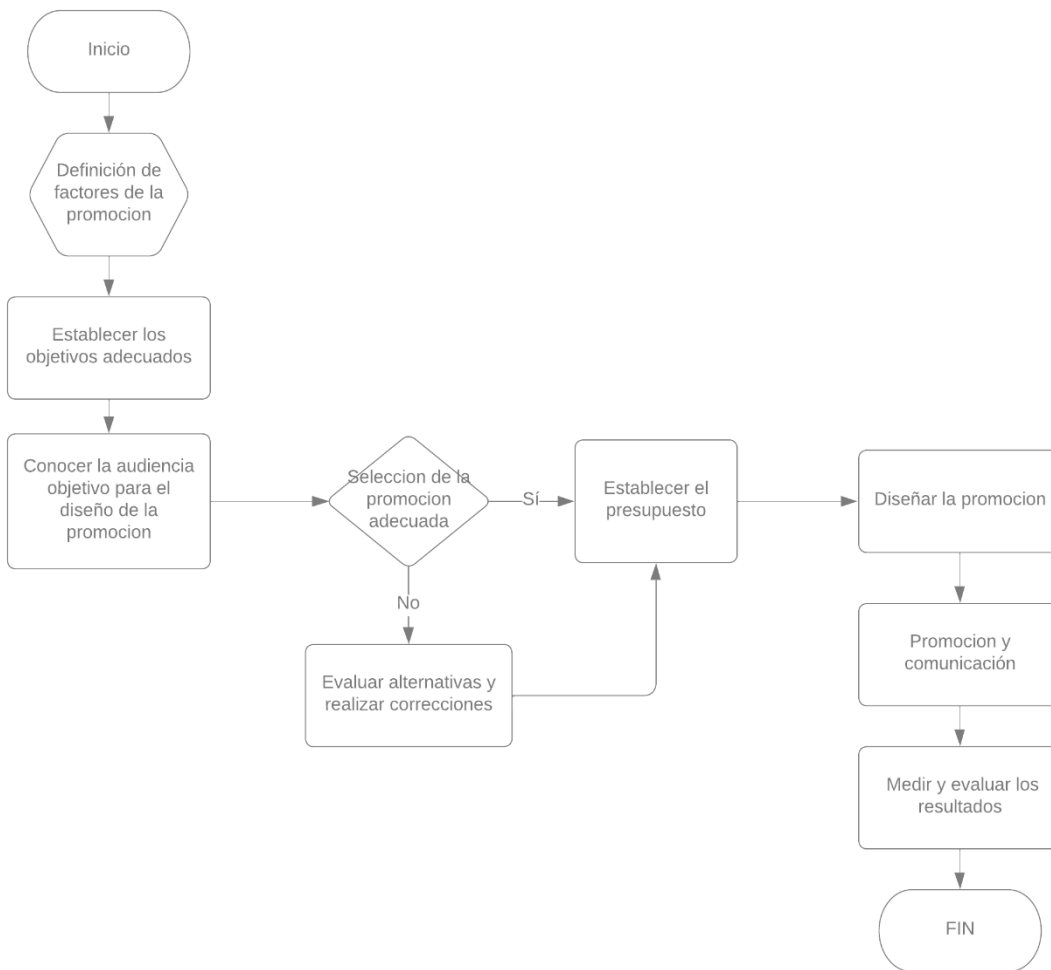


Diseñar la promoción: Crea un plan detallado para la promoción, incluyendo los detalles de la oferta, la duración de la promoción, los canales de marketing que están bloqueados, los mensajes clave y cualquier requisito o restricción específica.

Promoción y comunicación: Lanzar la promoción a través de los canales de marketing seleccionados. El gerente de ventas debe utilizar una combinación de publicidad, marketing en redes sociales, correo electrónico, marketing de contenidos, etc. para comunicar y promover la promoción a la audiencia objetivo.

Medir y evaluar los resultados: Una vez que la promoción esté en marcha, el gerente de ventad debe realizar un seguimiento de los resultados y medición del su éxito. Así mismo analizar las métricas relevantes, como el aumento de las ventas, el tráfico del sitio web, la participación de los clientes, etc. Esto le permitirá evaluar el rendimiento de la promoción y hacer los ajustes si es necesario.

Diagrama de flujo de creaciones de promociones de ventas para la empresa Alumicentro



Proceso de investigación de mercado en la empresa Alumicentro

El proceso de investigación de mercado de la empresa implica varios pasos clave para recopilar y analizar información relevante sobre el mercado, los consumidores y la competencia.

Definir los objetivos de investigación: Antes de comenzar cualquier investigación de mercado, el gerente de ventas debe establecer claramente los objetivos que desea lograr. Esto podría incluir comprender las necesidades del mercado, identificar oportunidades de crecimiento, evaluar la demanda de un producto o servicio, analizar la competencia, entre otros.

Determinar el enfoque de investigación: El gerente de ventas debe decidir qué tipo de investigación de mercado necesita realizar. Puede incluir investigaciones primarias (recopilación de datos nuevos específicamente para tu investigación) o investigaciones secundarias (análisis de datos existentes recopilados por otras fuentes). Puede utilizar una combinación de ambos enfoques para obtener una imagen completa.

Diseñar el plan de investigación: Este debe crear un plan detallado que incluya los métodos y técnicas de investigación que utilizará. Esto puede implicar encuestas, entrevistas, grupos focales, análisis de datos demográficos, revisión de estudios de mercado existentes, análisis de tendencias, etc. Con el objetivo de definir la muestra de población que desea estudiar y establecer un marco de tiempo para la investigación.

Recopilar datos: Implementar un plan de investigación y comenzar a recopilar datos. Si está realizando investigaciones primarias, administra las encuestas, lleva a cabo las entrevistas o los grupos focales, y registra la información relevante. Si está utilizando investigaciones secundarias, busca y recopila datos de fuentes confiables y relevantes.



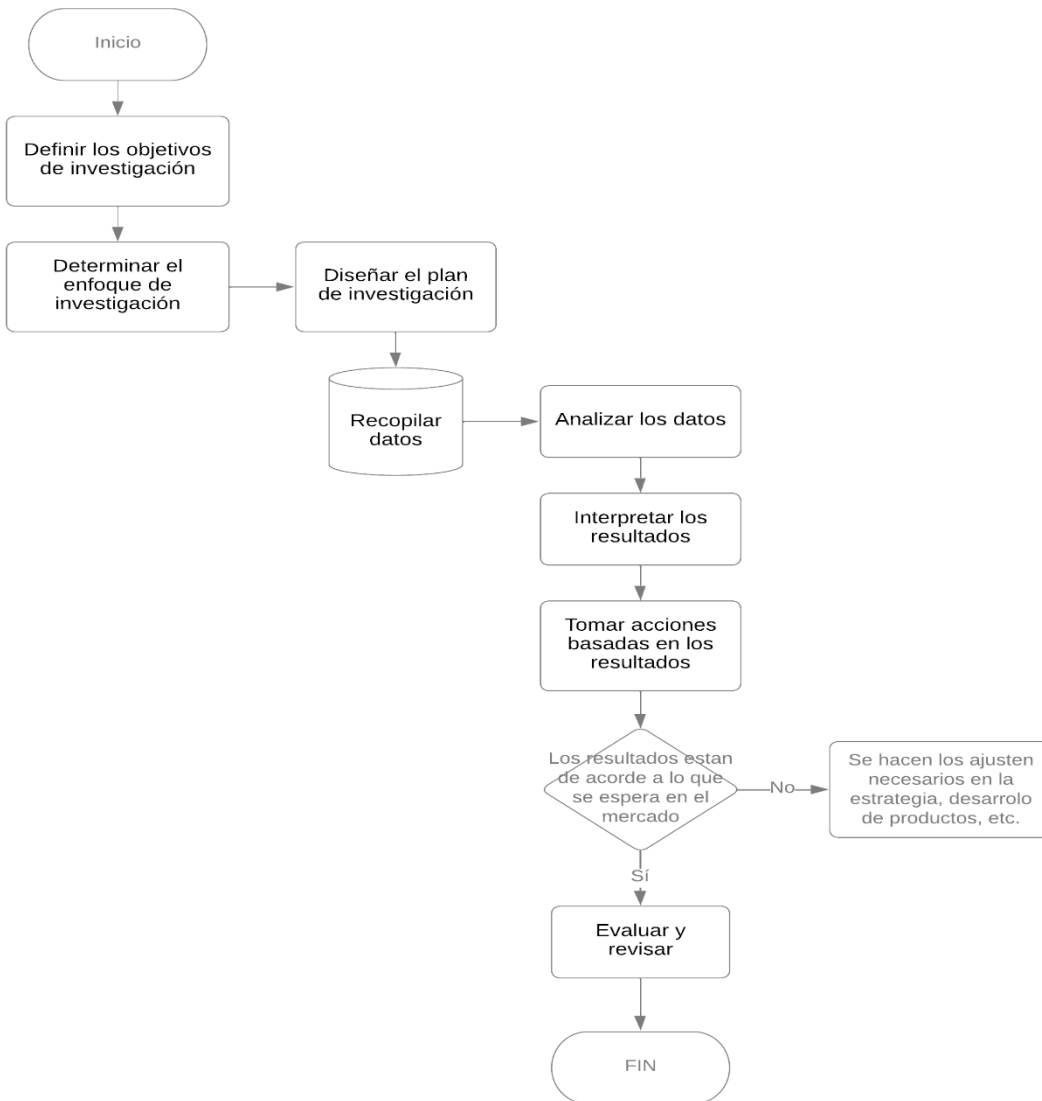
Analizar los datos: Una vez que haya recopilado los datos, se procede a analizarlos. Debe utilizar herramientas y técnicas de análisis adecuadas para obtener información significativa y relevante. Esto puede implicar análisis estadísticos, análisis de tendencias, comparaciones de datos, entre otros.

Interpretar los resultados: Examinar los descubrimientos de la investigación y se debe extraer conclusiones significativas. Se procede a analizar los patrones, las preferencias, las necesidades y los comportamientos de los consumidores, así como las oportunidades y desafíos identificados en el mercado. Esto le permitirá tomar decisiones informadas para la empresa.

Tomar acciones basadas en los resultados: El gerente de ventas debe utilizar los conocimientos obtenidos de la investigación de mercado para tomar decisiones estratégicas y tácticas. Esto puede implicar ajustar la estrategia de marketing, desarrollar nuevos productos o servicios, identificar nuevos segmentos de mercado, mejorar la experiencia del cliente, entre otros.

Evaluar y revisar: Después de implementar las acciones basadas en la investigación de mercado, es importante evaluar su eficacia y realizar los ajustes si es necesario. Supervisar los resultados y realizar un seguimiento de las métricas relevantes para medir el impacto de las decisiones tomadas.

Diagrama de flujo del proceso de investigación de mercado en la empresa Alumicentro



Ficha ocupacional: Gerente de Bodega y Almacén

Nombre del Cargo:	Gerente de bodega y almacén
Dependencia Organizativa:	Gerente de País.
Área a la que pertenece:	Operativa
Cargo superior Inmediato:	Gerente de País.
Cargos Subordinados:	Jefe de inventario, jefe de distribución.
Propósito del Cargo:	El gerente de bodega y almacén es el responsable de coordinar y dirigir el abastecimiento de los materiales y productos de la empresa, así como planificar y registrar la salida y entrada de los productos en el almacén para asegurar la continuidad de las operaciones de la empresa.

Funciones

- Desarrollar planes estratégicos para la gestión eficiente de la bodega, alineado con los objetivos y metas de la organización lo que incluye establecer objetivos, desarrollar políticas de inventario y gestionar presupuestos para facilitar la toma de decisiones.
- Supervisar y mantener un registro preciso y detallado del inventario de la bodega, es decir un registro de todo lo que involucra la recepción, almacenamiento, distribución y disponibilidad de productos, adquisición de productos y despacho.
- Diseñar y optimizar el diseño del espacio de la bodega para maximizar la capacidad de almacenamiento.
- Dirigir y gestionar al equipo de empleados de la bodega, incluyendo la asignación de tareas, la capacitación, la evaluación del desempeño y la resolución de conflictos.
- Mantenimiento y seguridad: Desarrollar un plan de prevención de riesgo de acuerdo con las tareas y naturaleza de la instalación
- Supervisar el mantenimiento de las instalaciones y equipos de la bodega para hacer cumplir las normas de seguridad y salud ocupacional.
- Generar informes sobre el rendimiento de la bodega, como niveles de inventario, costos operativos, tiempos de entrega y eficiencia del personal, identificando áreas de mejora y tomando medidas correctivas para optimizar la eficiencia operativa.
- Gestión de proveedores: Establecer y mantener relaciones solidas con proveedores clave, negociando términos comerciales favorables y asegurando la calidad y puntualidad en la entrega de productos.

Relaciones principales con otros cargos:

Gerente del departamento de ventas, Gerente de Recursos Humanos

Requisitos profesionales

Educación superior (título universitario) con especialización en logística.

Experiencia Laboral

Experiencia previa en roles relacionados con gestión, logística, bodegas y/o inventario de al menos unos 3 a 5 años.

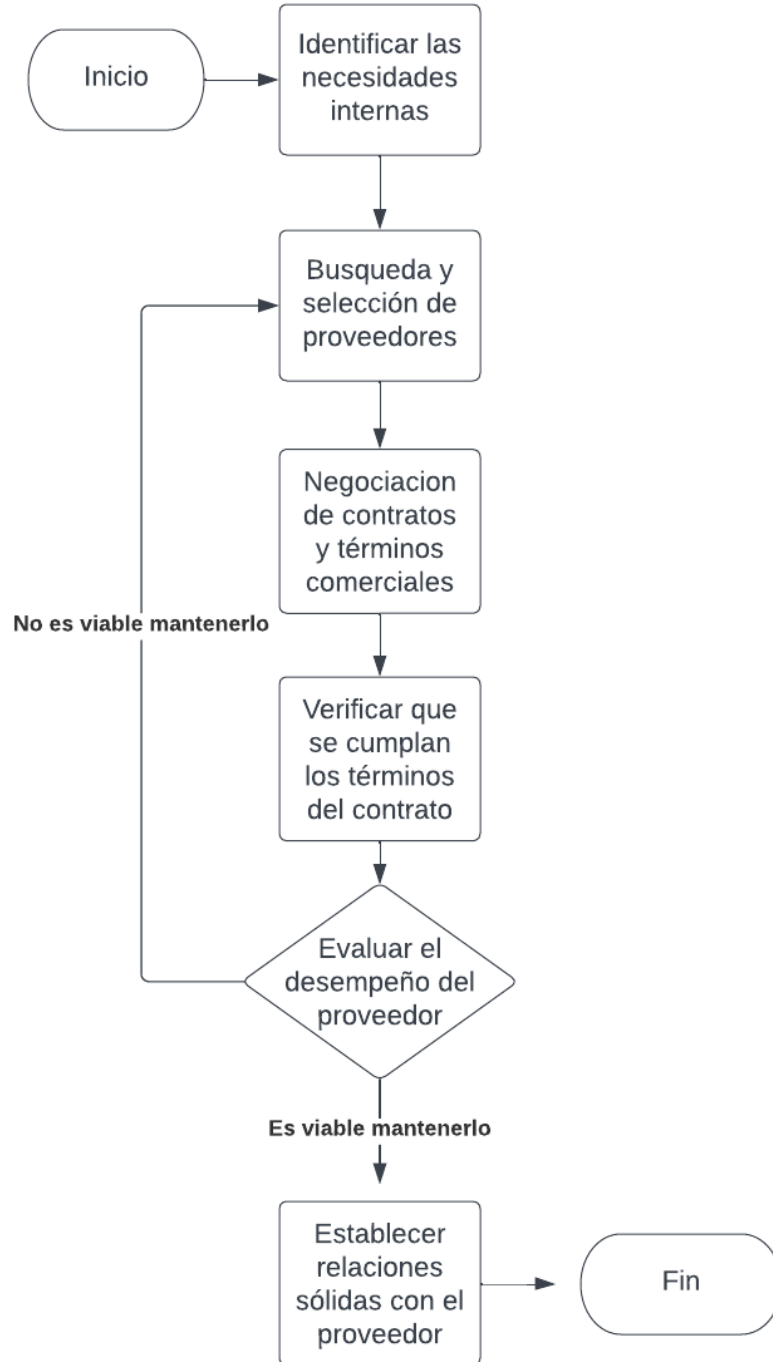
Conocimiento y Habilidades requeridas

- Fluidez en idiomas (español e inglés principalmente)
- Habilidades para escuchar y negociar.
- Habilidades informáticas y técnicas en relación con la utilización de sistemas de gestión de inventario, software y herramientas de procesamiento de datos.
- Conocimientos sólidos en técnicas de pronóstico, control de existencia, políticas de la empresa y análisis de la demanda
- Capacidad de análisis.
- Conocimientos de logística y gestión de inventario.
- Conocimientos básicos de operación de almacén.
- Habilidades de liderazgo y gestión de personal.
- Conocimientos de las normas y regulaciones de seguridad del almacén y manipulación de productos.

Procedimiento para la gestión de proveedores

- Identificar las necesidades de suministro basado en la demanda interna y los requisitos operativos.
- Búsqueda y selección de proveedores considerando aspectos como su reputación, experiencia, calidad, capacidad de entrega y precios competitivos. Documentar el proceso de evaluación.
- Negociación de contratos y términos comerciales, (precios, plazos de entrega, volúmenes de suministro, políticas de devolución, garantías). Asegurarse de que los contratos sean claros y detallados, especificando las responsabilidades de ambas partes y los compromisos acordados.
- Supervisar y dar seguimiento a las entregas de los proveedores verificando que se cumplan los términos del contrato.
- Evaluar periódicamente el desempeño de los proveedores para identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones informadas sobre la continuidad de la relación con los proveedores
- Establecer relaciones sólidas con los proveedores, fomentando la comunicación abierta y el intercambio de información relevante. Buscar colaboraciones, intercambio de prácticas o búsqueda de soluciones innovadoras. Resolución de problemas.

Diagrama de flujo para la gestión de proveedores.



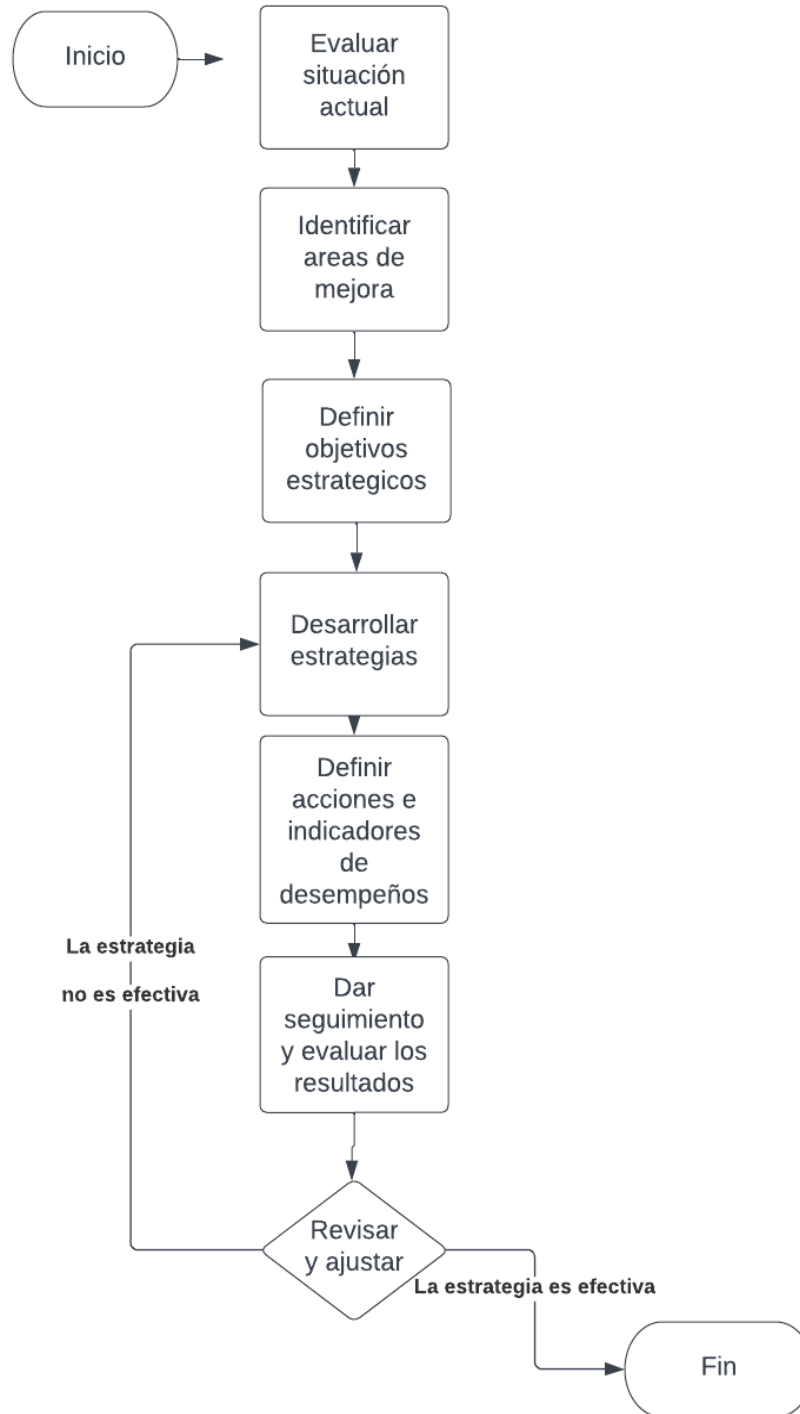
Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

Procedimiento de desarrollo de plan estratégico

- Evaluar la situación actual. Análisis exhaustivo de la situación actual de la bodega, procesos existentes, las capacidades de almacenamiento, la organización del inventario, el flujo de trabajo o cualquier problema que se identifique.
- Identificar áreas de mejora para alcanzar los objetivos establecidos. Estas áreas pueden ser la organización del inventario, la gestión de la cadena de suministro, la implementación de tecnología de seguimiento y control, la capacitación del personal, entre otras.
- Definir objetivos estratégicos, estos objetivos pueden incluir la mejora de la eficiencia operativa, la optimización del espacio de almacenamiento, la reducción de costos, el cumplimiento normativo, entre otros.
- Desarrollar estrategias para abordar cada área de mejora identificada. Estas estrategias deben ser claras, realistas y alineadas con los objetivos estratégicos.
- Definir las acciones específicas que se deben llevar a cabo para implementar cada estrategia. Asigna responsabilidades claras a los miembros del equipo, establecer plazos realistas para la ejecución de las acciones, así como indicadores de desempeños para cada acción.
- Asignar recursos para respaldar la implementación de las estrategias y acciones planificadas. Estos recursos pueden incluir personal adicional, tecnología, capacitación o presupuesto.
- Implementar y dar seguimiento a las estrategias y acciones planificadas. Supervisar de cerca su ejecución y realizar un seguimiento regular para evaluar el progreso y realizar ajustes si es necesario.
- Evaluar resultados haciendo uso de los indicadores clave de desempeño.
- Revisar y ajustar: Realiza revisiones periódicas del plan estratégico y haz los ajustes necesarios en función de los resultados y las nuevas circunstancias. La gestión eficiente de la bodega es un proceso continuo y debe adaptarse a medida que cambien las necesidades y los desafíos.

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

Diagrama de flujo para el desarrollo de plan estratégico

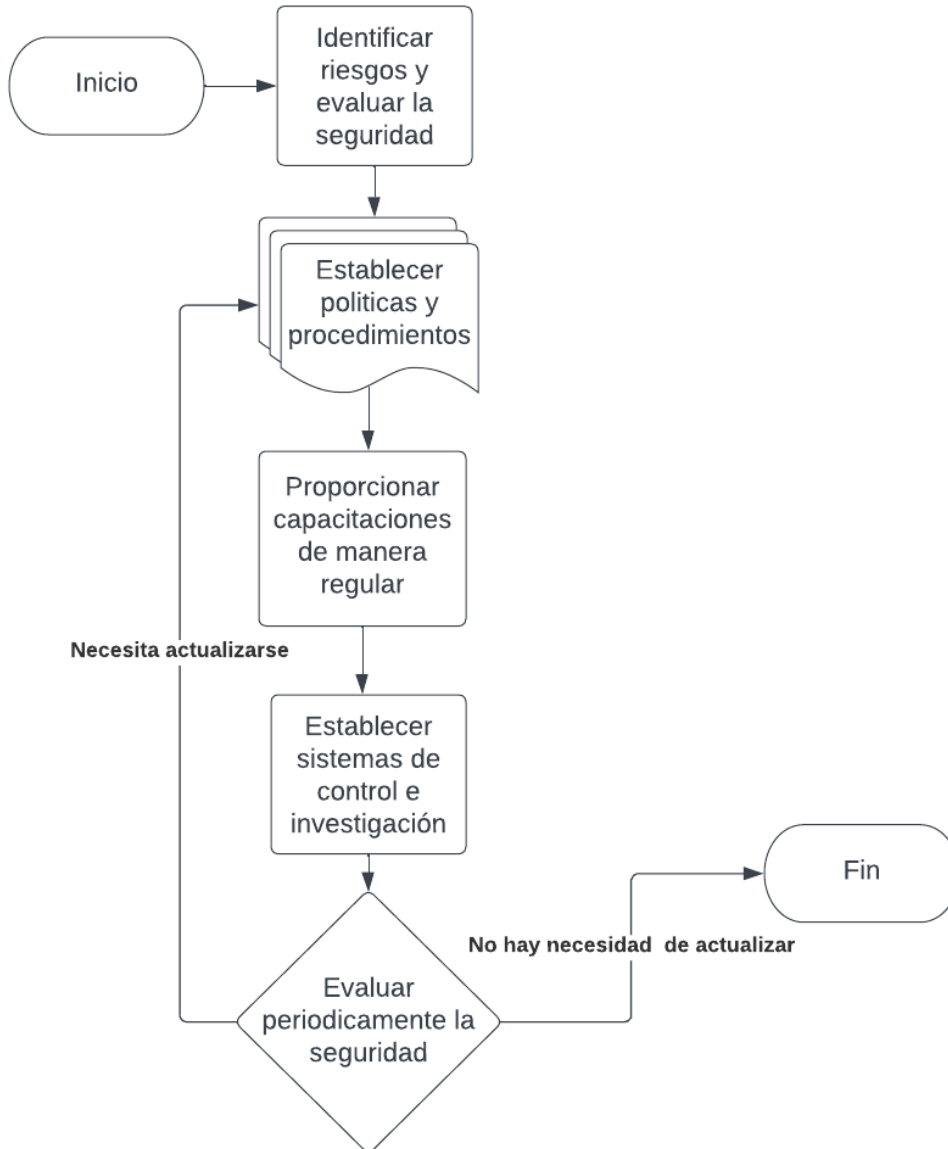


Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

Procedimiento de mantenimiento y seguridad

- Identificar riesgos y evaluar la seguridad, como lo son caídas, incendios, almacenamiento inadecuado, productos químicos, entre otros. Realizar inspecciones de seguridad periódicas.
- Establecer políticas y procedimientos claros para la bodega, documentarlo y comunicarlos al personal.
- Proporcionar capacitación en seguridad de manera regular a todo el personal del área con temas referentes al manejo de equipo, procedimientos de emergencia, uso de equipo de protección personal y buenas practicas de seguridad en general.
- Implementar un programa de mantenimiento para los equipos y sistemas del área.
- Establecer sistemas de control de acceso para restringir el acceso a personal no autorizado.
- Establecer un sistema de investigación y reporte para incidentes de seguridad.
- Realizar evaluaciones periódicas de seguridad y revisar los procedimientos existentes para identificar áreas de mejora.
- Mantenerse actualizado sobre las mejores prácticas y regulaciones de seguridad y realizar los ajustes necesarios que se adecuen mejor a la empresa.

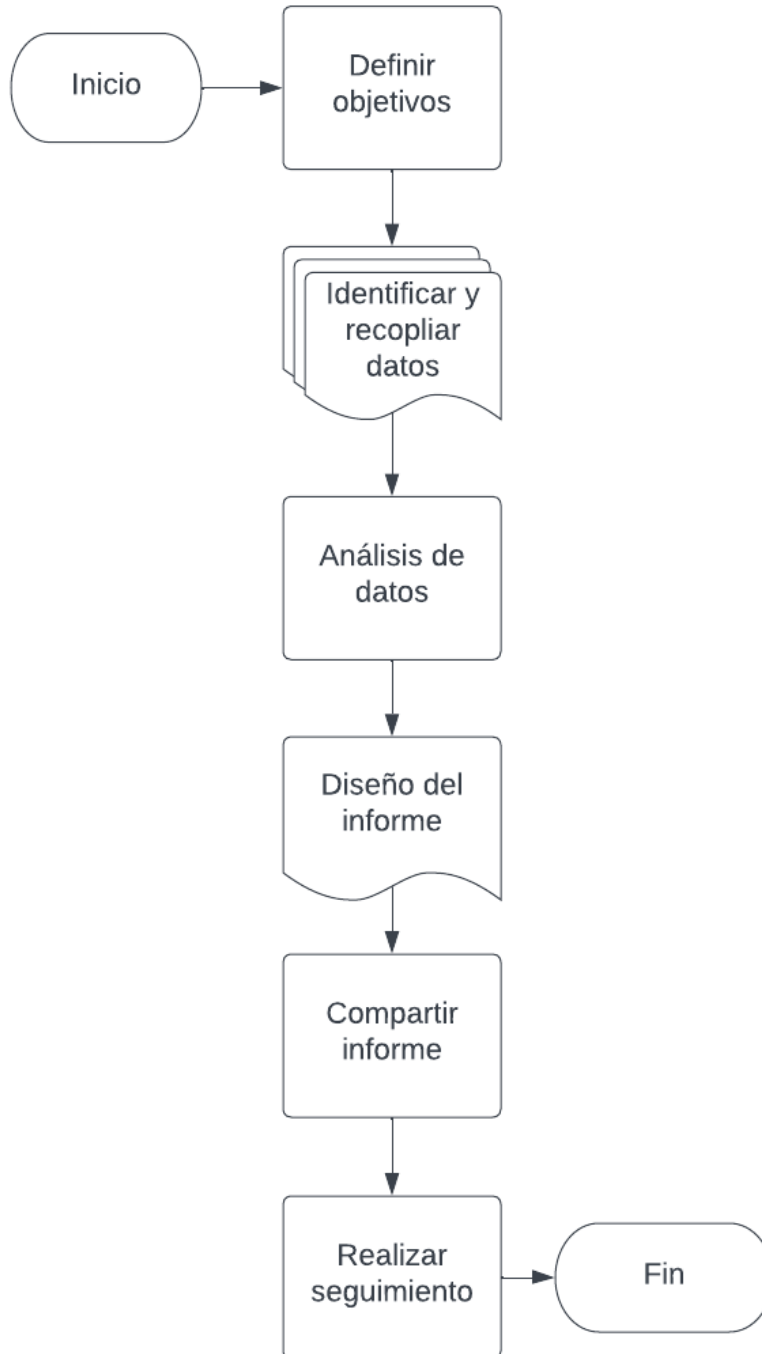
Diagrama de flujo para la gestión de mantenimiento y seguridad



Procedimiento para la generación de informes

- Definir los objetivos del informe, lo que pueden incluir el seguimiento de indicadores clave de desempeño, niveles de inventario, la rotación de inventario, la eficiencia del almacenamiento, la precisión de los pedidos, el tiempo de entrega, entre otros.
- Identificar y recopilar los datos requeridos para evaluar los indicadores de desempeño identificados.
- Analizar los datos para evaluar el rendimiento de la bodega e identificar patrones, tendencias y áreas de mejora. Comparar los resultados obtenidos con los objetivos establecidos.
- Diseñar un informe claro y conciso que presente los resultados del análisis, haciendo uso de gráficos, tablas y visualizaciones de datos para comunicar la información de manera efectiva. Incluye una descripción de los indicadores de desempeños evaluados, los datos recolectados, los hallazgos clave y las recomendaciones para mejorar el rendimiento.
- Compartir el informe con las partes interesadas relevantes, como la alta dirección o al equipo de operaciones.
- Realizar un seguimiento y revisar regularmente los informes de rendimiento de la bodega para evaluar el progreso a lo largo del tiempo, Identificar las áreas que necesitan mejoras adicionales y realizar ajustes en los informes y en las métricas evaluadas según sea necesario.

Diagrama de flujo para la generación de informes



Ficha ocupacional: Jefe de inventario

Nombre del Cargo:	Jefe de inventario
Dependencia Organizativa:	Gerente de bodega y almacén.
Área a la que pertenece:	Operativa
Cargo superior Inmediato:	Gerente de bodega y almacén.
Cargos Subordinados:	Técnico de inventario, auxiliar de inventario.
Propósito del Cargo:	Se encarga de supervisar y gestionar los niveles de inventario de la empresa, garantizando que sean los adecuados para satisfacer la demanda.
Relaciones principales con otros cargos Gerente de bodega y almacén, técnico de inventario, Auxiliar de inventario, Técnico de marketing	
Relaciones principales con otras instituciones Proveedores y distribuidores de materia prima.	
Requisitos profesionales: Educación superior (título universitario) con especialización en logística o administración de empresas.	
Experiencia Laboral: Experiencia previa en roles relacionados con gestión, logística y/o inventario en algún puesto similar de al menos 3 años	

Conocimiento y Habilidades requeridas:

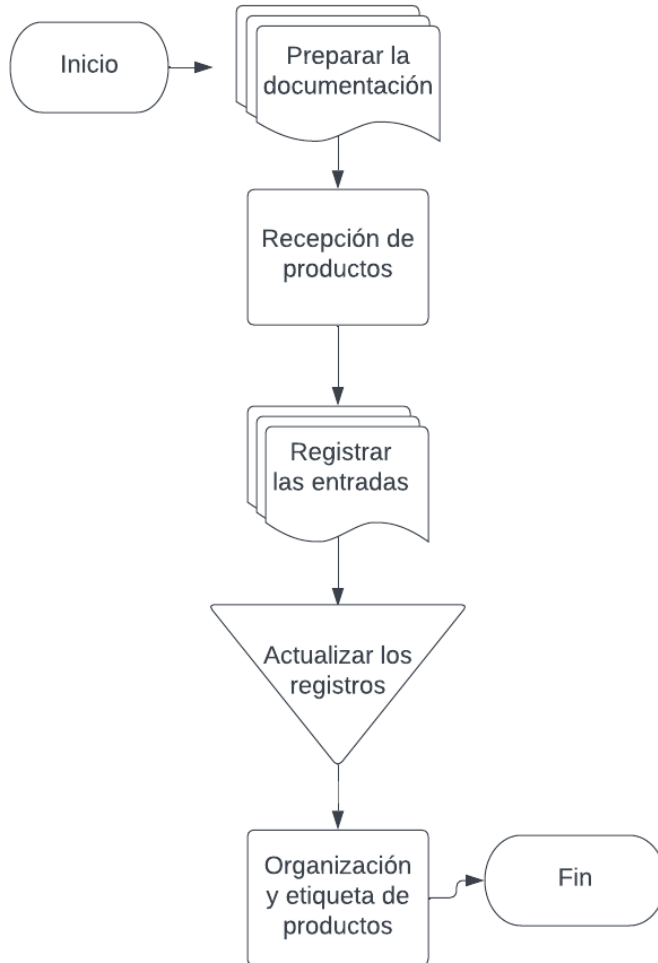
- Fluidez en idiomas (español e inglés principalmente)
- Conocimientos sólidos en técnicas de pronóstico, control de existencia, políticas de la empresa y análisis de la demanda.
- Habilidades informáticas y técnicas en relación con la utilización de sistemas de gestión de inventario, software y herramientas de procesamiento de datos.
- Capacidad de análisis y elaboración de informes.
- Conocimientos de logística y gestión de inventario.
- Habilidades de liderazgo, de gestión de personal, comunicativas e interpersonales.
- Conocimientos de las normas y regulaciones de seguridad del almacén y manipulación de productos.

Procedimientos de registro de entradas al almacén.

- Reunir los documentos relacionados como los son órdenes de compra, facturas, notas de entrega, solicitudes internas o documentos similares; estos deben incluir la información de lo que se compró, cantidad, proveedor y fechas.
- Recepción de productos: Registrar la llegada de los productos al área de recepción, verificando que coincidan con las órdenes de compra o las solicitudes correspondientes. Inspeccionar los productos para asegurarse de que estén en buen estado. Verificar la cantidad de los productos recibidos.
- Registrar la entrada de inventario en el sistema de la empresa, utilizando el código designado para el tipo de productos, la cantidad recibida y la fecha de entrada.
- Actualizar los registros de inventarios para reflejar los nuevos productos.
- Organizar y etiquetar los productos en el área de almacenamiento designada.

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

Diagrama de flujo para el registro de entradas en el inventario



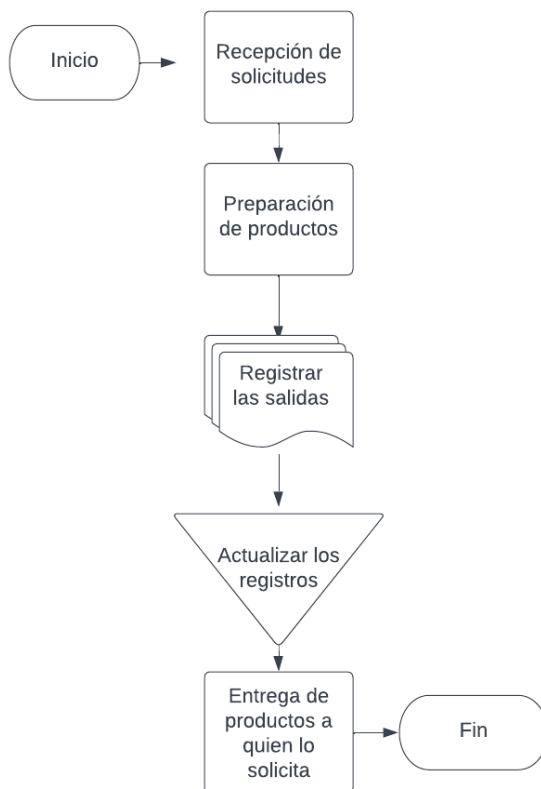
Procedimientos de registro de salidas del almacén.

- Recibir las solicitudes internas de productos por parte de los departamentos o usuarios autorizados. Verificar la disponibilidad de productos en el inventario.
- Preparar los productos para la salida, asegurándose que sean los correctos y la cantidad que se necesita.

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

- Registrar la salida del inventario, indicado el código del producto, la cantidad entregada y la fecha de salida.
- Actualizar los registros de inventario para reflejar la reducción de productos y ajustar los niveles de disponibilidad.
- Entregar los productos solicitados a los departamentos o usuarios autorizados, asegurándose de entregar registrar la entrega y obtener la firma de quien los recibe.

Diagrama de flujo para el registro de salidas del inventario

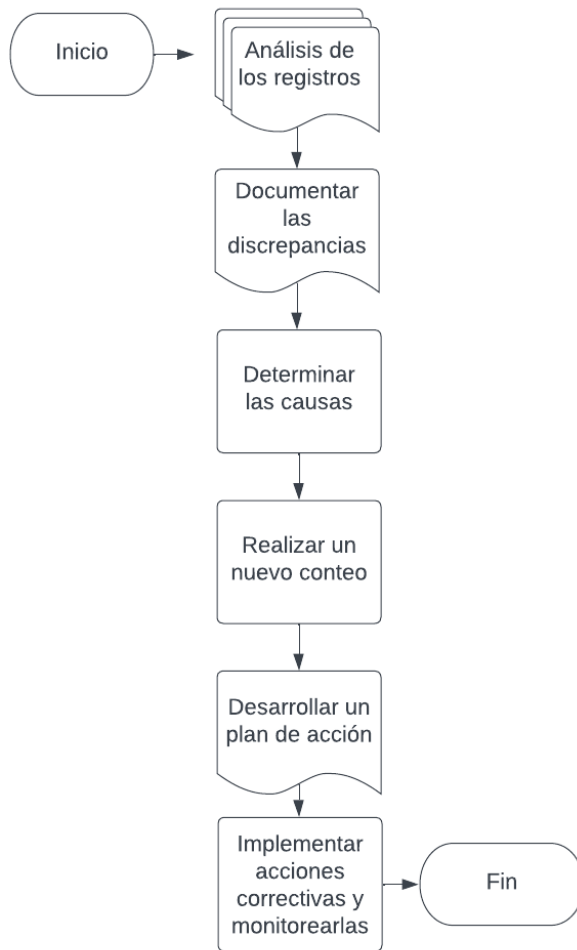




Procedimiento para la investigación y resolución de discrepancias

- Análisis de los registros de inventario
- Documentación de las discrepancias identificadas.
- Análisis de los registros para determinar las causas de las discrepancias. Examinar los registros de entrada y salidas, transacciones, movimientos internos y cualquier registro relevante.
- Realizar un nuevo conteo para verificar físicamente las discrepancias.
- Comunicarse con los equipos involucrados para recopilar información e identificar errores.
- Desarrollar un plan de acción para abordar las discrepancias identificadas, ya sea corrección de errores, implementar medidas de control adicionales, mejorar procesos de manejo de inventario.
- Implementar acciones correctivas y monitorearlas para evaluar su efectividad.

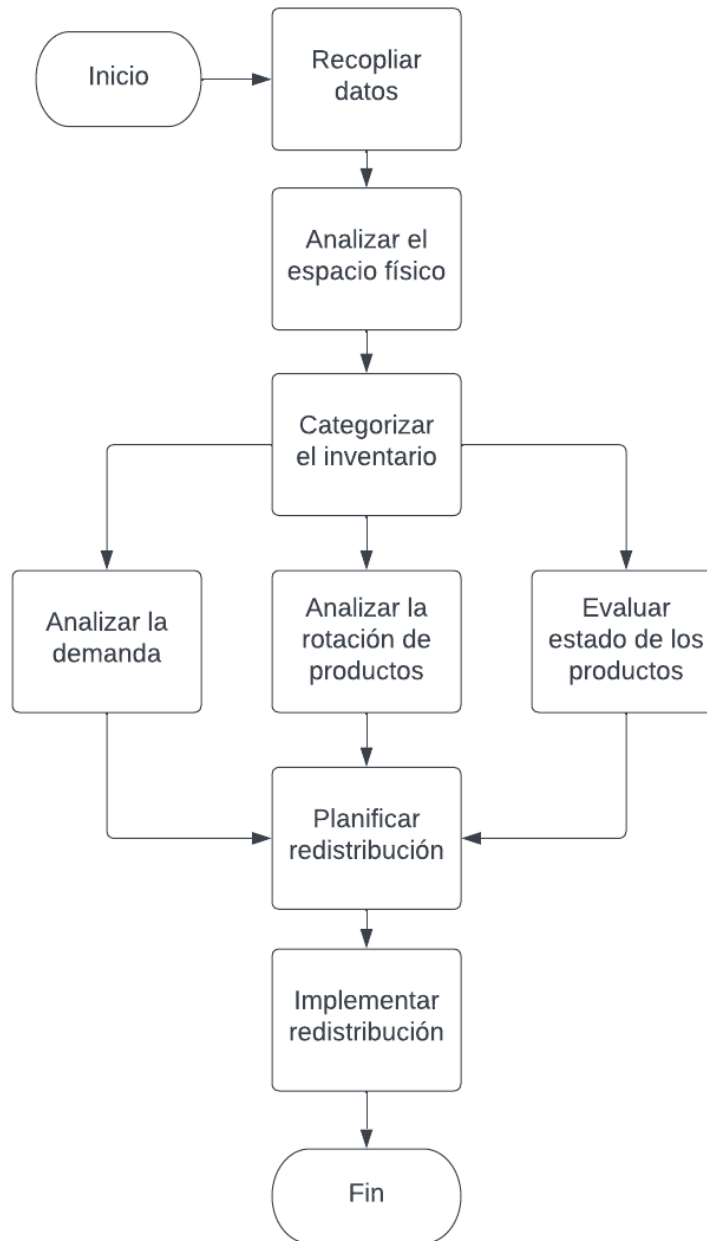
Diagrama de flujo para la investigación y resolución de discrepancias.



Procedimiento para la reducción de uso y rotación de inventario

- Recopilación de datos sobre el inventario existente, incluyendo información sobre los productos, las cantidades y las ubicaciones físicas. Obtener información sobre la rotación de productos, la demanda histórica, la vida útil de los productos y cualquier otro dato relevante que ayude a comprender el estado del inventario.
- Análisis del espacio físico disponible en el almacén y evaluar cómo se está utilizando actualmente. Identificar áreas o zonas del almacén que podrían optimizarse para reducir el espacio ocupado por el inventario.
- Categorización del inventario en función de su rotación, valor, tamaño, peso o cualquier otro criterio relevante. Identificar aquellos productos que tienen una rotación baja, se consideran obsoletos o no generan suficientes beneficios para justificar su espacio de almacenamiento.
- Analizar la demanda para comprender qué productos son más populares y cuáles son menos solicitados.
- Analiza la rotación de productos y la frecuencia con la que se mueven los productos en el almacén.
- Evaluar el estado de los productos para descartar los que están en peor estado con el fin de reducir el espacio del inventario.
- Planificar una redistribución considerando los datos recopilados y los análisis realizados. Identificar las áreas o zonas donde se pueden hacer ajustes y redistribuir los productos de manera más eficiente.
- Implementar el plan de redistribución y realizar un seguimiento de los resultados obtenidos. Monitorear la utilización del espacio y realizar ajustes adicionales según sea necesario para mejorar continuamente la eficiencia del almacenamiento.

Diagrama de flujo para la reducción de uso y rotación de inventario.



Ficha ocupacional: Técnico de inventario.

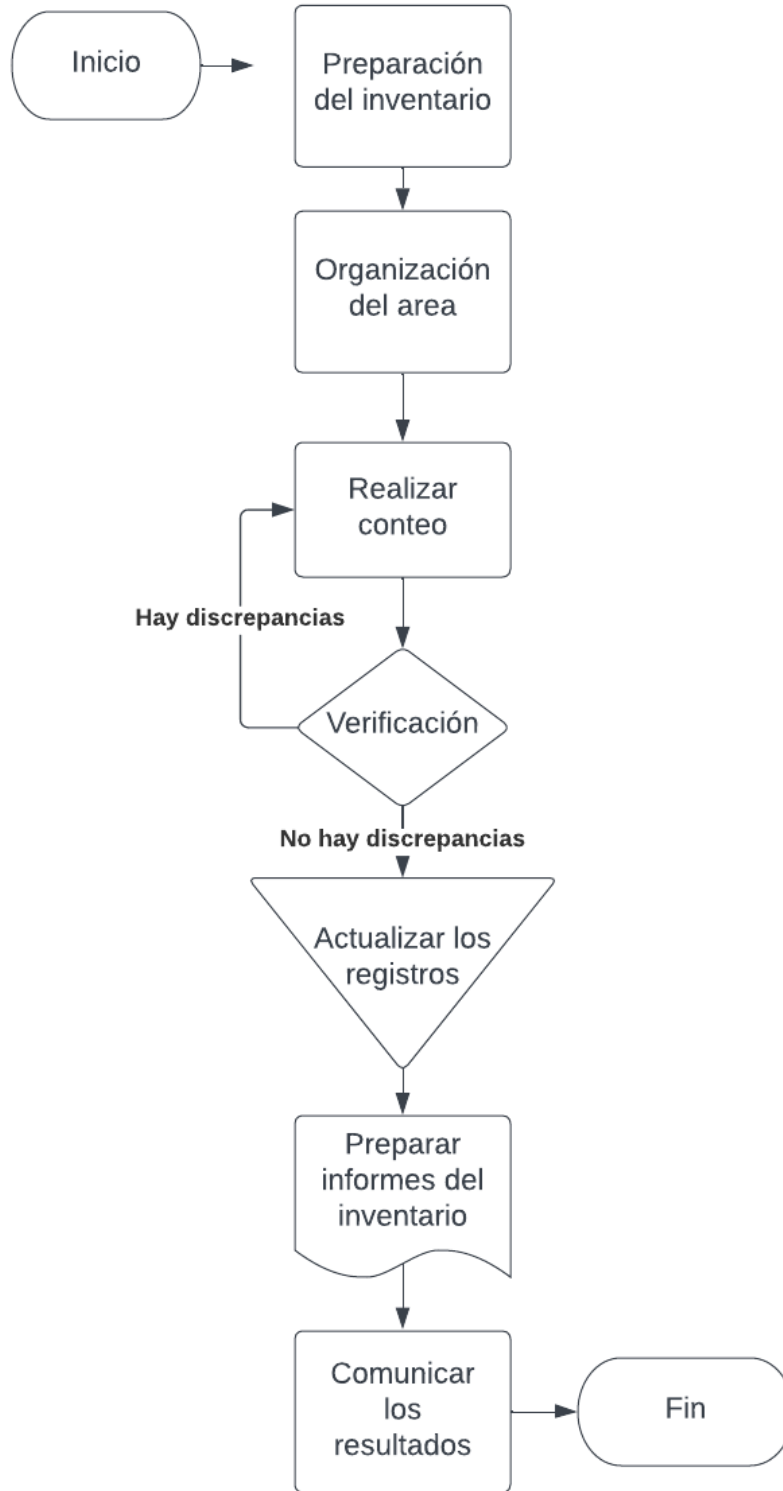
Nombre del Cargo:	Técnico de inventario
Dependencia Organizativa:	Jefe de inventario. Auxiliar de inventario
Área a la que pertenece:	Operativa
Cargo superior Inmediato:	Jefe de inventario
Cargos Subordinados:	No tiene
Propósito del Cargo:	Ejecutar las estrategias de logística del área en que trabaje, coordinándose con el jefe de inventario para llevarlas a cabo, ubicar los productos y preparar pedidos.
Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las estrategias que aseguran los niveles óptimos de inventario. • Supervisar y/o llevar a cabo los procesos de compra y gestión de inventario. • Diseñar estrategias para organizar los artículos obsoletos • Implementar estrategias de ubicación de productos de acuerdo con las indicaciones del jefe de inventario. • Participar en la planificación y ejecución de inventarios. 	

<p style="text-align: center;">Relaciones principales con otros cargos</p> <p>Jefe de inventario, Auxiliar de inventario</p>
<p style="text-align: center;">Relaciones principales con otras instituciones</p> <p>Proveedores durante el proceso de compra.</p>
<p style="text-align: center;">Requisitos profesionales</p> <p>Educación superior (título universitario) con especialización en logística o ciencias empresariales.</p>
<p style="text-align: center;">Experiencia Laboral</p> <p>Experiencia previa en roles relacionados con gestión, logística y/o inventario en algún puesto similar.</p>
<p style="text-align: center;">Conocimiento y Habilidades requeridas</p> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de poder trabajar en equipo y bajo presión.• Fluidez en idiomas (español e inglés principalmente)• Habilidades informáticas y técnicas en relación con la utilización de sistemas de gestión de inventario, software y herramientas de procesamiento de datos.• Capacidad de análisis y elaboración de informes.• Conocimientos de logística y gestión de inventario.• Buenas habilidades comunicativas e interpersonales.• Conocimientos de las normas y regulaciones de seguridad del almacén y manipulación de productos.

Procedimientos para realizar inventario

- Preparación del inventario: Conlleva recopilar los recursos necesarios para llevar a cabo el inventario.
- Organizar el área de inventario: clasificar los artículos según su ubicación y categoría.
- Realizar el conteo físico de los productos utilizando hojas de conteo o un sistema de escaneo.
- Verificación: Comparar los resultados del inventario con los registros existentes. Identificar y registrar discrepancias en el inventario y brindar solución a estas.
- Actualizar los registros y documentación para reflejar el inventario físico.
- Preparar informes de inventario que muestren el estado actual y las variaciones encontradas.
- Comunicar los resultados del inventario al área de ventas y a supervisores.

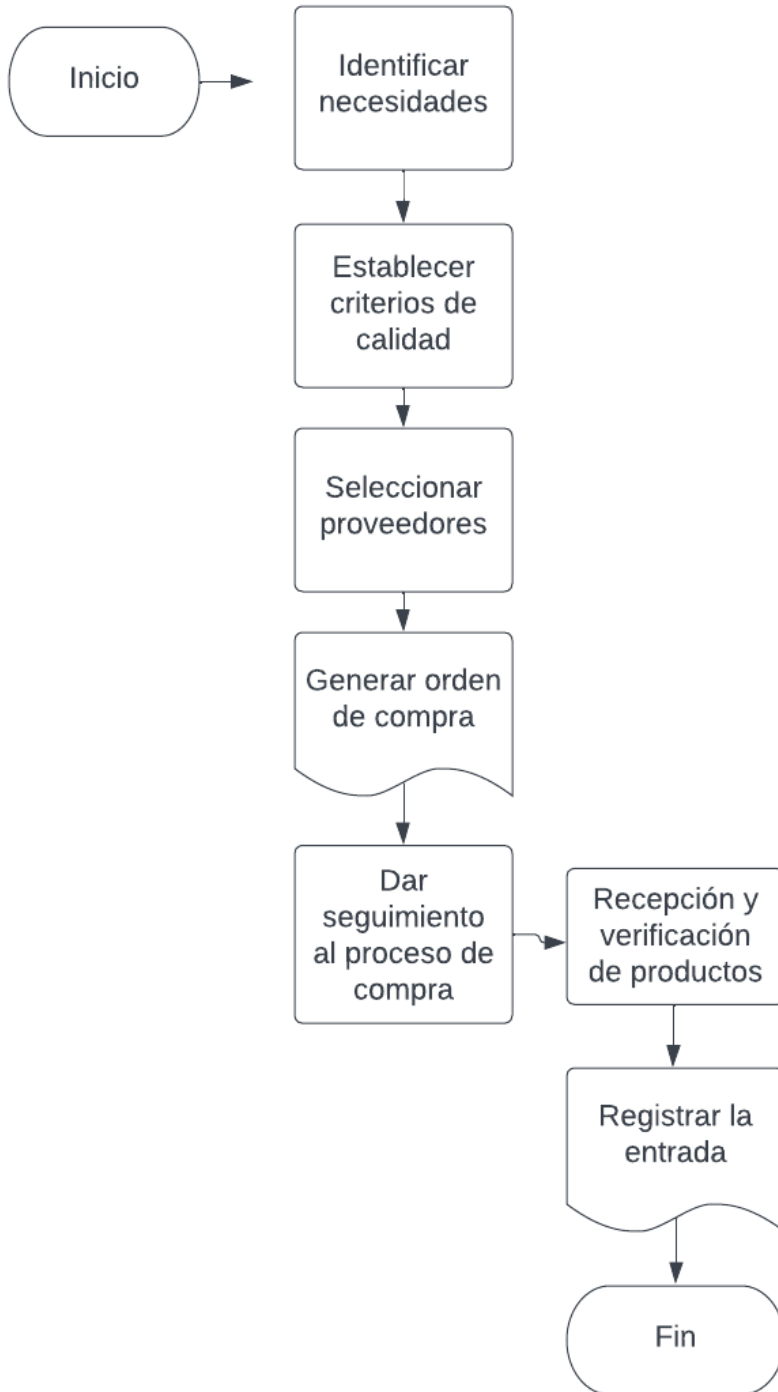
Diagrama de flujo para realizar inventario



Procedimiento para el proceso de compra

- Identificar las necesidades en base a la cantidad de inventario existente.
- Establecer criterios de calidad, cantidad, marca, embalaje según los requisitos determinados por la empresa o por el gerente del almacén y bodega.
- Seleccionar a los proveedores que puedan suministrar los productos que se necesitan. evaluar y compararlos en términos de calidad, precios, plazos de entrega y servicio.
- Cotizar y Negociar los términos comerciales. (precios, plazo des de pago, descuentos y garantías)
- Seleccionar al proveedor más adecuado en base a la evaluación hecha.
- Generar ordenes de compras a los proveedores seleccionados detallando especificaciones y cantidades de precios y fechas de entrega.
- Dar seguimiento al proceso de compra. Resolver cualquier problema o discrepancia durante el proceso
- Recepción y verificación de los productos. Verificar cantidad y calidad en base a la orden de compra emitida.
- Actualizar los registros de inventario.

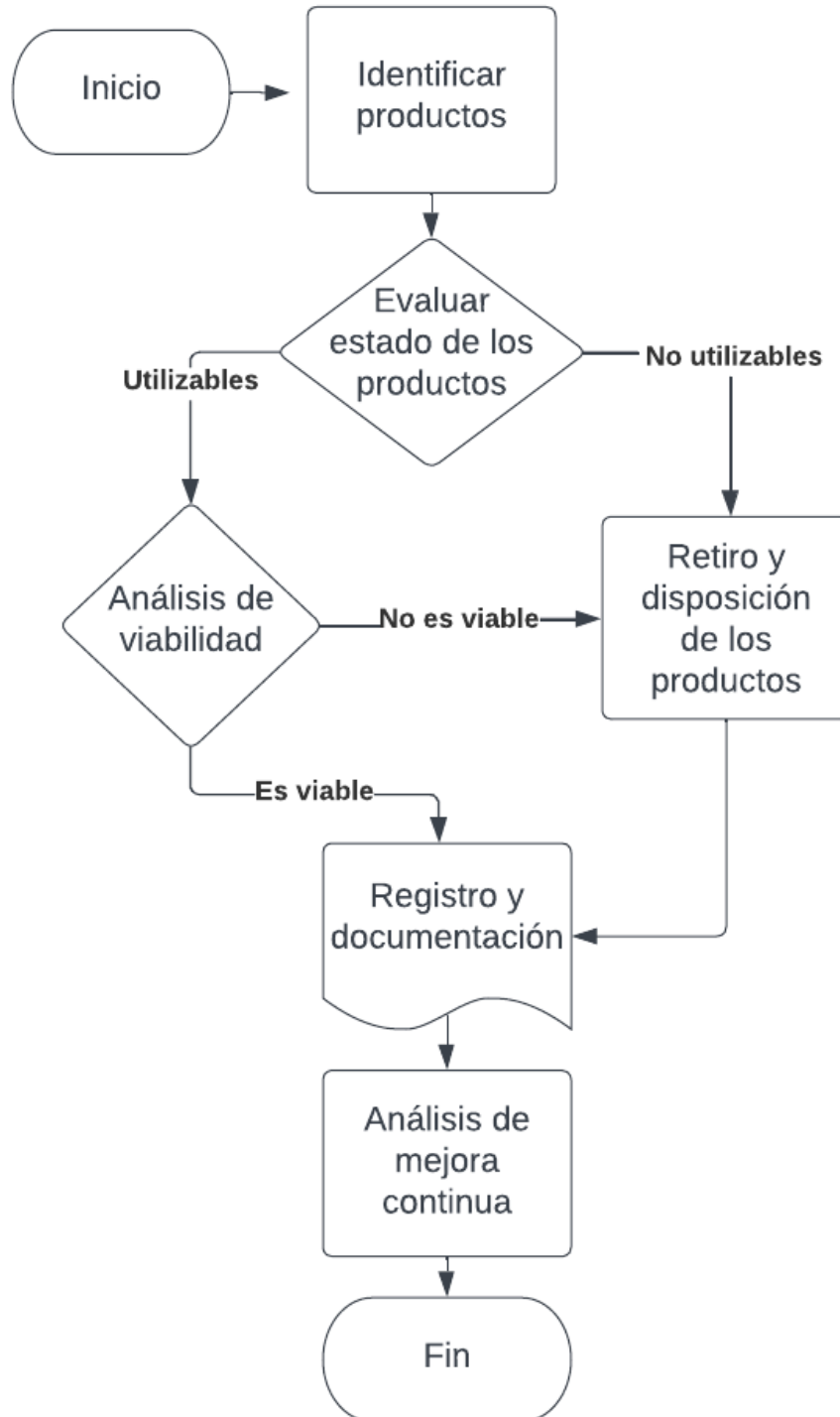
Diagrama de flujo para realizar el proceso de compra



Organización de productos obsoletos

- Identificación de productos obsoletos: Determinar los criterios para clasificar un producto como obsoleto (poca demanda, cambios en las preferencias de los clientes, calidad, caducidad). Revisar regularmente el inventario para identificar que productos han quedado obsoletos.
- Evaluación del estado de los productos: Determinar si estos aún pueden ser utilizables o vendidos a un precio reducido o si deben ser descartados
- Análisis de viabilidad de discontinuar los productos: Evaluar el impacto financiero y operativo de mantener los productos obsoletos en el inventario. Considerar los costos de almacenamiento y la oportunidad de recuperación de inversión.
- Clasificación y etiquetado de los productos obsoletos: Clasificar los productos obsoletos según tipo de producto, fecha de caducidad y valor residual.
- Registro y documentación de los productos: Mantener un registro detallado de los productos obsoletos y documentar las acciones tomadas con ellos (se mantienen, ventas, donaciones o si fueron descartados).
- Gestión del retiro y disposición de los productos: En caso de descartar un producto, seguir las normativas y regulaciones locales en cuanto a la disposición del producto, ya sea reciclaje o destrucción.
- Análisis y mejora continua: Realizar un análisis de los productos para identificar patrones y tendencias con el fin de tomar medidas correctivas para minimizar la acumulación de productos obsoletos en el futuro.

Diagrama de flujo para la organización de productos obsoletos



Ficha ocupacional: Auxiliar de inventario.

Nombre del Cargo:	Auxiliar de inventario
Dependencia Organizativa:	Jefe de inventario. Técnico de inventario
Área a la que pertenece:	Operativa
Cargo superior Inmediato:	Jefe de inventario
Cargos Subordinados:	No tiene
Propósito del Cargo:	Dar seguimiento al inventario para mantener un control adecuado de los productos y asegurar una gestión eficiente de los recursos de la empresa. Apoyar acciones de control y sistematización de inventarios, almacenamiento y distribución dando respuesta a los requerimientos logísticos de la empresa.
Funciones:	
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de la recepción de materiales y equipos, verificando la cantidad y calidad de acuerdo con las órdenes de compra, así como inspeccionarlos para encontrar posibles defectos. • Codificar los productos que se encuentran en el almacén. Aplicar etiquetas y códigos de identificación a los productos para facilitar su seguimiento y registro. • Asistir con el registro de salidas y entradas al almacén. • Asistir en el levantamiento de inventario de la empresa, colaborar con el equipo para la conciliación de las existencias reales con los registros del sistema. • Ayudar con la organización física del almacén, asegurándose que los 	

<p>productos estén colocados en las ubicaciones designadas de manera ordenada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar informes sobre el estado del inventario, niveles de existencia y reportar cualquier daño o discrepancias en los insumos almacenados o en los registros, comunicando estos al supervisor o responsable correspondiente.
<p>Relaciones principales con otros cargos</p>
<p>Jefe de inventario, Técnico de inventario</p>
<p>Relaciones principales con otras instituciones</p>
<p>No tiene</p>
<p>Requisitos profesionales</p>
<p>Educación superior con enfoques en logística o ciencias empresariales.</p>
<p>Experiencia laboral</p>
<p>Experiencia previa como auxiliar ya sea en departamentos de logística o en otros no relacionados con inventario. Aplican pasantías.</p>
<p>Conocimientos y habilidades requeridas</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión. ✓ Alto grado de responsabilidad. ✓ Buenas habilidades para comunicación. ✓ Capacidad de adaptarse a nuevos procesos.

Procedimientos del auxiliar durante el levantamiento de inventario

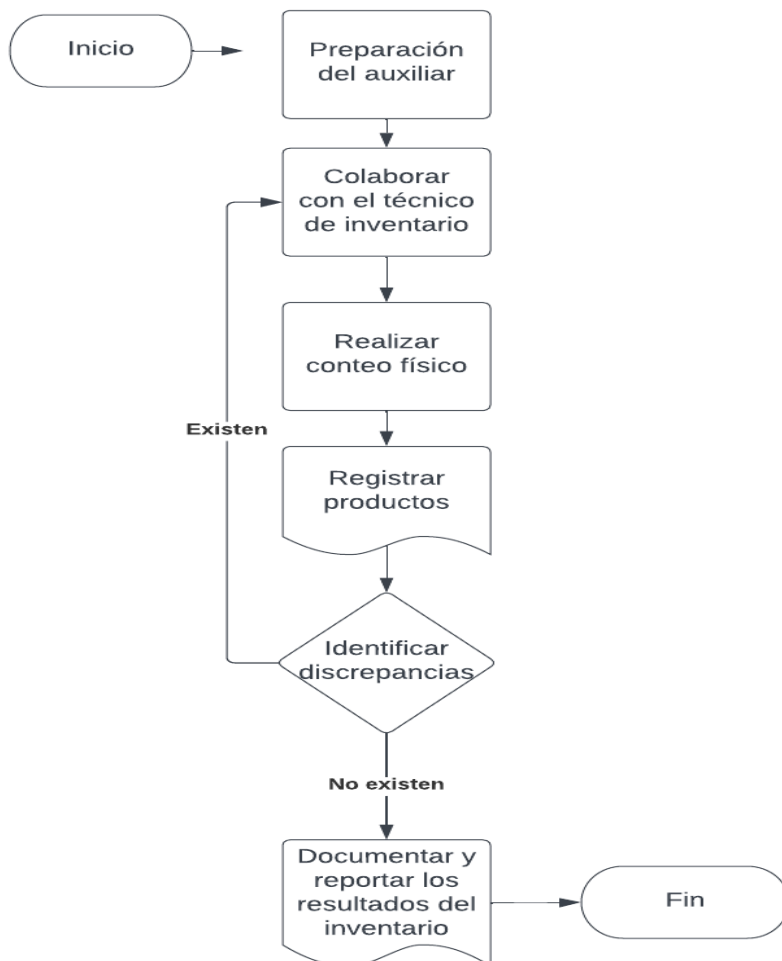
- Preparación: el auxiliar debe prepararse con anticipación, lo que implica revisar y comprender las instrucciones proporcionadas por el técnico de inventario o el jefe de inventario, familiarizarse con las herramientas y asegurarse que los equipos estén disponibles.
- Colaborar con el técnico de inventario: Trabajar en estrecha colaboración con el técnico, siguiendo las instrucciones proporcionadas y mantener comunicación

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

constante con este, para aclarar dudas, reportar cualquier problema o hallazgo relevante.

- Registrar productos. Lo que incluye cantidad y ubicación de estos en el almacén,
- Verificar que los códigos y etiquetas sean los correctos comparados con los registros del inventario.
- Realizar conteo físico de los productos y llevar registro de esto.
- Identificar discrepancias del registro con la disponibilidad física.
- Apoyar en la resolución de problemas, ya sean identificando productos faltantes y corrección de errores en el registro.
- Documentar y reportar los resultados del inventario.

Diagrama de flujo para el auxiliar durante el levantamiento de inventario

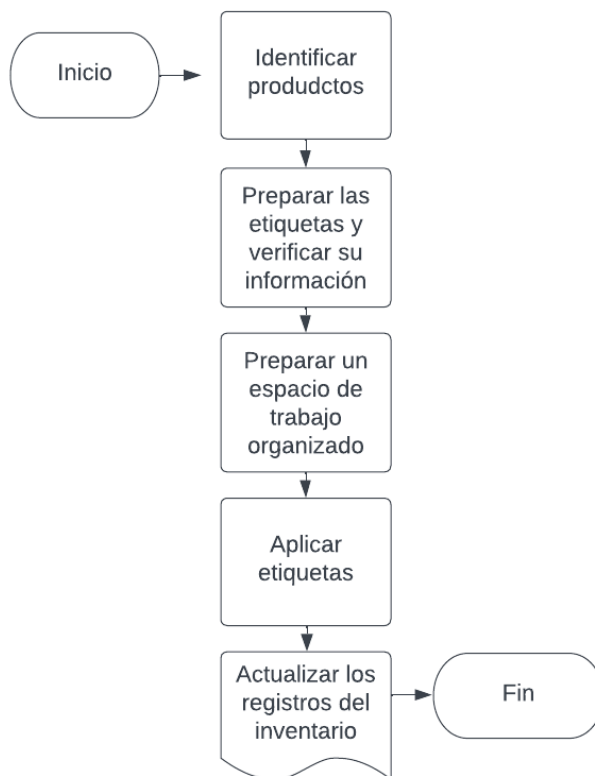


Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

Procedimientos del auxiliar para el etiquetado del inventario

- Identificar los productos que requieren etiquetas.
- Preparar las etiquetas adecuadas con la información requerida.
- Verificar la precisión de la información de las etiquetas.
- Preparar un espacio de trabajo organizado.
- Aplicar las etiquetas de forma precisa y clara.
- Verificar que las etiquetas estén colocadas correctamente.
- Actualizar los registros en el sistema de inventario

Diagrama de flujo para el auxiliar durante el etiquetado de productos

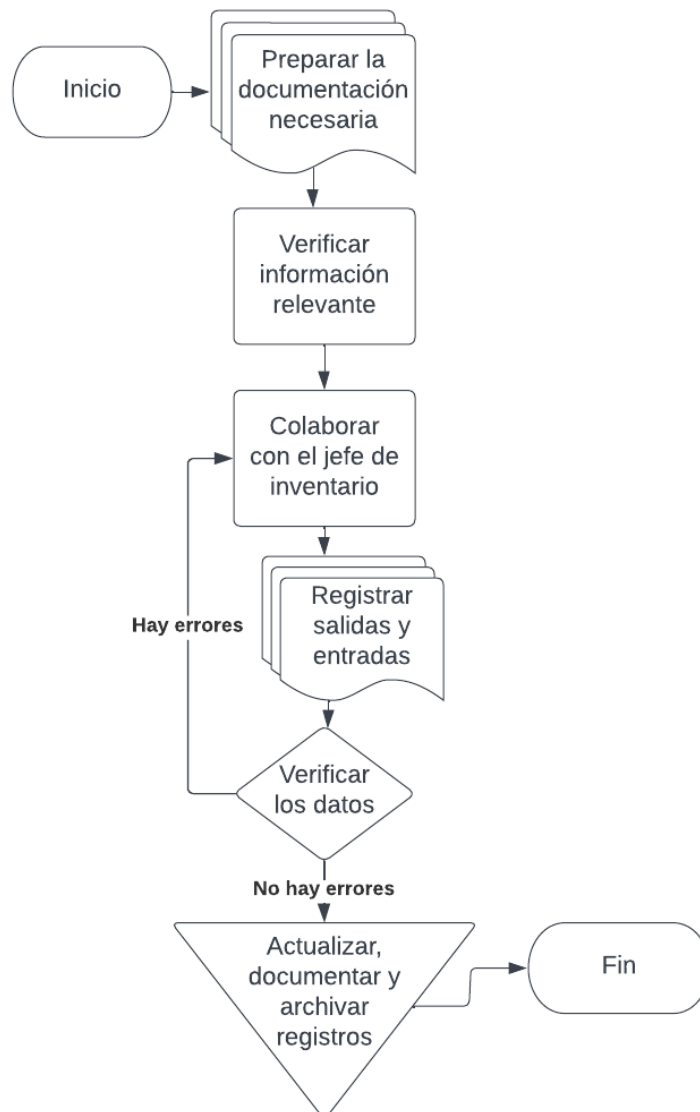




Procedimientos del auxiliar de inventarios para asistir con el registro de entradas y salidas

- Preparar la documentación necesaria. Lo que incluye formularios de registro u hojas de cálculo.
- Verificar la información relevante. Ya sean los detalles de los productos: nombre, cantidad, número de serie o cualquier información requerida.
- Colaborar con el jefe de inventario. Siguiendo las indicaciones de este y registrando la información en los documentos correspondientes.
- Registrar las salidas de productos. Incluyendo los datos como cantidad, producto, fecha de salida y cualquier otra información que el jefe indique.
- Registrar las entradas de productos. Incluyendo los datos como cantidad, producto recibido, fecha en que se recibió y cualquier otra información que el jefe indique.
- Verificar la precisión de los datos ingresados comparándolos con los documentos de respaldo para asegurarse que no haya errores o discrepancias.
- Actualizar el sistema de inventario una vez completados los registros.
- Documentar y archivar los registros.

Diagrama de flujo para el auxiliar durante el registro de entradas y salidas.



Procedimiento para el reporte de discrepancias

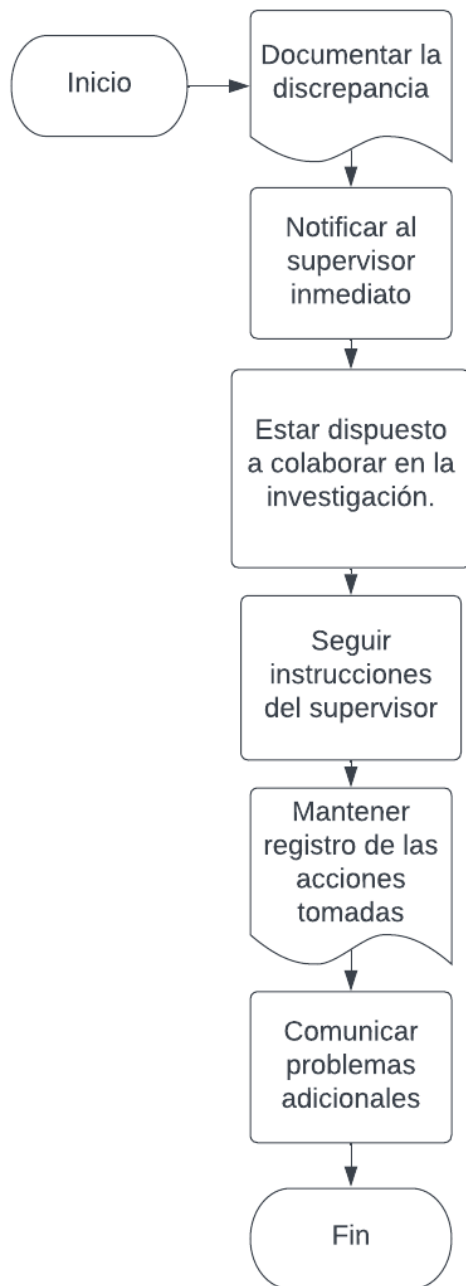
- Documentar la discrepancia registrando cuidadosamente los detalles de la discrepancia, como la descripción del problema, la ubicación del producto, la cantidad involucrada y cualquier otra información relevante. Esto se realiza

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

utilizando formularios, sistemas informáticos u otras herramientas de registro disponibles.

- Notificar al supervisor inmediato sobre la discrepancia identificada. Comunica la situación de manera clara y precisa, proporcionando la documentación pertinente. La notificación puede realizarse personalmente, a través de un sistema de comunicación interno o por correo electrónico.
- Si el supervisor solicita más detalles o información sobre la discrepancia, el auxiliar debe estar preparado para proporcionar los datos necesarios. Esto puede incluir información sobre las transacciones recientes, los registros de entrada y salida, o cualquier observación relevante sobre el proceso de inventario.
- Estar dispuesto a colaborar en la investigación de la discrepancia. proporcionar información adicional, participar en recuentos físicos o ayudar en la revisión de registros. La colaboración activa y la disposición para aportar conocimientos contribuyen a una resolución más eficiente del problema.
- Seguir las instrucciones del supervisor, esto puede incluir realizar ajustes en los registros del inventario, realizar recuentos físicos adicionales, o colaborar en la implementación de mejoras en los procesos o en las medidas de seguridad.
- A medida que se implementan las acciones correctivas, se deben mantener registros del inventario actualizados y reflejando los ajustes realizados. Esto garantiza la precisión y la integridad de los registros del inventario después de la resolución de la discrepancia.
- Comunicar cualquier problema adicional o sospechas de irregularidades durante el proceso de resolución de la discrepancia, comunicarlo al supervisor de inmediato. Esto permite abordar cualquier otra cuestión que pueda afectar el inventario y garantizar una gestión adecuada.

Diagrama de flujo para el reporte de discrepancias



Ficha ocupacional: Jefe de distribución

Nombre del Cargo:	Jefe de distribución
Dependencia Organizativa:	Gerente de bodega y almacén, despachador, jefe de inventario
Área a la que pertenece:	Operativa
Cargo superior Inmediato:	Gerente de bodega y almacén.
Cargos Subordinados:	Despachador
Propósito del Cargo:	Garantizar una gestión eficiente y efectiva de la distribución de los productos de la empresa. Debe asegurar que los productos lleguen a los clientes de manera oportuna, en las cantidades correctas y en las condiciones adecuadas.
Funciones <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de la distribución. Planificar y desarrollar estrategias de distribución, establecer rutas optimas, métodos de entrega y coordinar los recursos necesarios para llevar a cabo la distribución de productos. • Supervisar el inventario disponible de la mano con el jefe de inventario. • Coordinar las actividades de logística necesarias para la distribución de productos, lo que incluye trabajar con el jefe de inventario para la gestión de almacenes, dar seguimiento a pedidos, coordinar transportistas y gestionar envíos. • Supervisar al equipo de distribución y a los despachadores, asignarles tareas y evaluar el desempeño de sus subordinados • Trabajar juntamente con el gerente de almacén para establecer relaciones de negocios con los proveedores. • Trabajar en la mejora continua del proceso de distribución, lo que involucra 	

identificar áreas de oportunidad, implementar medidas correctivas e implementar herramientas y tecnologías para aumentar la eficiencia y reducir los costos de distribución.

- Recopilar y analizar los datos de distribución, que son los tiempos de entrega, costo de transporte y niveles de inventario para generar reportes, identificar tendencias, tomar decisiones informadas y realizar ajustes en las estrategias de distribución.

Relaciones principales con otros cargos

Gerente de bodega y almacén, jefe de inventario, despachadores, especialista de ventas, técnico de marketing.

Relaciones principales con otras instituciones

Distribuidores y proveedores

Requisitos profesionales

Educación superior (título universitario) con especialización en logística, transporte o ciencias empresariales.

Experiencias laborales

Experiencia previa en roles relacionados con gestión, logística, bodegas y/o inventario.

Conocimientos y habilidades requeridas

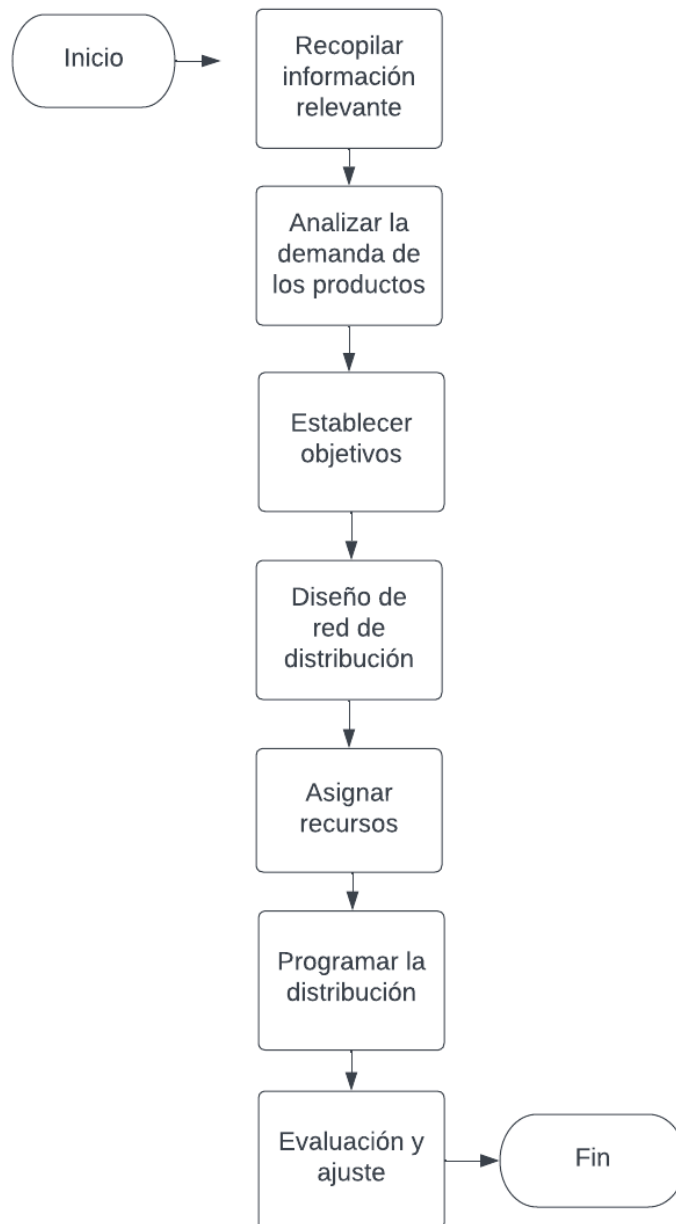
- Fluidez en idiomas (español e inglés principalmente)
- Conocimientos sólidos en técnicas de pronóstico, control de existencia, políticas de la empresa y análisis de la demanda.
- Habilidades informáticas y técnicas en relación con la utilización de sistemas de gestión de inventario, software y herramientas de procesamiento de datos.
- Capacidad de análisis y elaboración de informes.
- Conocimientos de logística y gestión de inventario.
- Habilidades de liderazgo, de gestión de personal, comunicativas e interpersonales.

- Conocimientos de las normas y regulaciones de seguridad del almacén y manipulación de productos.

Procedimiento para la planificación de la distribución.

- Recopilar información relevante, siendo esta la demanda esperada, puntos de ventas, restricciones de logística y los recursos disponibles.
- Analizar la demanda de los productos. Esto implica evaluar los patrones de venta, las estacionalidades, las tendencias del mercado y cualquier otro factor que pueda afectar la demanda de los productos en diferentes ubicaciones o períodos de tiempo.
- Establecimiento de objetivos. (cobertura, niveles de servicios, eficiencia de costos, entre otros).
- Diseño de red de distribución. Determinar la ubicación de los centros de distribución, rutas y métodos de transporte.
- Asignación de recursos, (vehículos, personal, equipos de almacenamientos) y planificación de su capacidad.
- Programar la distribución. Lo que incluye asignar los productos a los centros de distribución, planificar rutas y programar entregas.
- Evaluación y ajuste. Involucra monitorear indicadores de desempeño, cumplimientos con los plazos de entrega, satisfacción del cliente, costos de distribución y realizar modificaciones al plan de ser necesario.

Diagrama de flujo para la planificación de la distribución.



Procedimiento para el seguimiento de pedidos

- Recepción del pedido de los clientes, ya sea a través del sistema de ventas, por correo electrónico, por teléfono u otros medios. El pedido debe incluir detalles

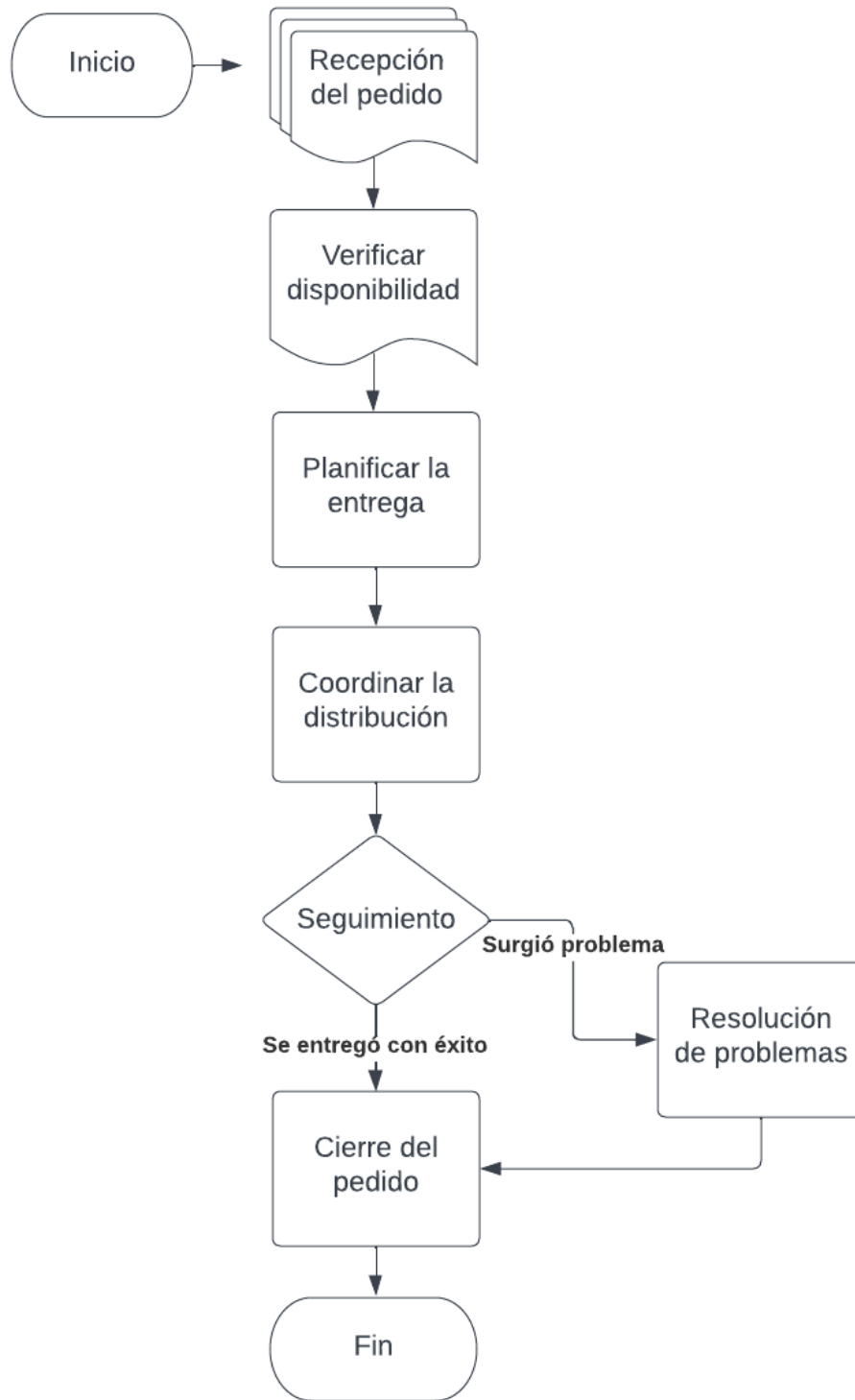
Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

como la lista de productos solicitados, las cantidades, la dirección de entrega, la fecha requerida y cualquier instrucción especial.

- Verificar la disponibilidad de los productos solicitados en el inventario. Esto implica revisar los registros del inventario en tiempo real para asegurarse de que haya suficiente stock para satisfacer el pedido. Si algún producto está agotado o no disponible, se toman las medidas necesarias, como comunicarse con el cliente para ofrecer alternativas o programar la entrega en una fecha posterior.
- Planificación de la entrega. Esto implica determinar la ruta más eficiente para entregar los productos a los clientes, teniendo en cuenta factores como la ubicación geográfica, el tiempo estimado de entrega y las restricciones de tráfico.
- Coordinar con el personal de almacén la preparación y el despacho de los productos. Asegurar que los productos sean recolectados, empaquetados y etiquetados correctamente, y que estén listos para su envío según la programación establecida.
- Durante el proceso de entrega, el jefe de distribución debe realizar un seguimiento del envío para garantizar que los productos lleguen a tiempo y en buen estado. Esto puede implicar utilizar sistemas de seguimiento y rastreo, comunicarse con los transportistas o conductores asignados, y mantener una comunicación constante con los clientes para informarles sobre el estado de sus pedidos
- Si surgen problemas durante el proceso de entrega, como retrasos, problemas en la dirección de entrega o productos dañados, el jefe de distribución debe tomar medidas para resolverlos de manera eficiente. Esto puede implicar comunicarse con los clientes para informarles sobre cualquier problema y ofrecer soluciones alternativas, como reprogramar la entrega o reemplazar los productos dañados.
- Una vez que los productos han sido entregados con éxito y el cliente ha confirmado la recepción, el jefe de distribución cierra el pedido en el sistema de ventas. Esto implica actualizar el estado del pedido, generar las facturas correspondientes y realizar cualquier registro adicional necesario.

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

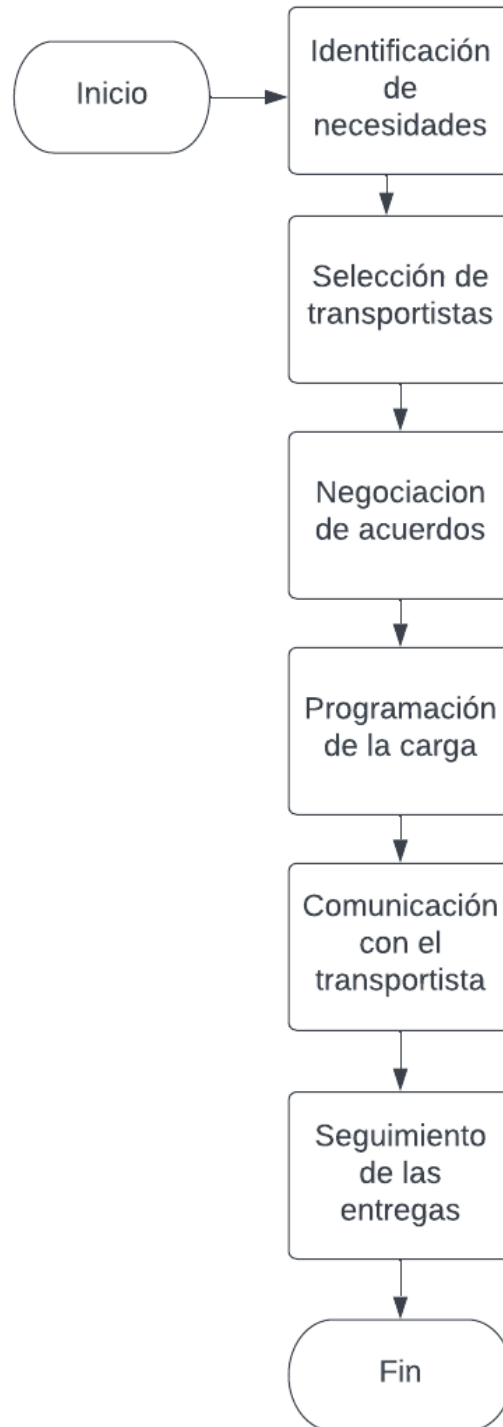
Diagrama de flujo para el seguimiento de pedidos



Procedimiento de coordinación de transportistas.

- Identificación de necesidades de transporte dependiendo de los pedidos y las necesidades de transporte de la empresa, esto incluye cantidad de productos ubicaciones, plazos de entrega, entre otros.
- Selección de transportistas para cumplir con las necesidades de transporte identificadas.
- Negociación de acuerdos contractuales o tarifas con los transportistas seleccionados.
- Programación de la carga de los productos en los vehículos de los transportistas. Esto incluye asegurarse con el equipo de distribución que la carga esté disponible y preparada para el momento acordado.
- Comunicarse regularmente con los transportistas para proporcionarles los detalles de los envíos, como la lista de encargos, direcciones de entrega, plazo o cualquier instrucción especial.
- Realizar un seguimiento de las entregas en curso para garantizar que se cumplan los plazos establecidos. Si surgen problemas durante el proceso de entrega, tomar medidas para resolverlos de manera eficiente y garantizar que los pedidos sean entregados.

Diagrama de coordinación con transportistas.

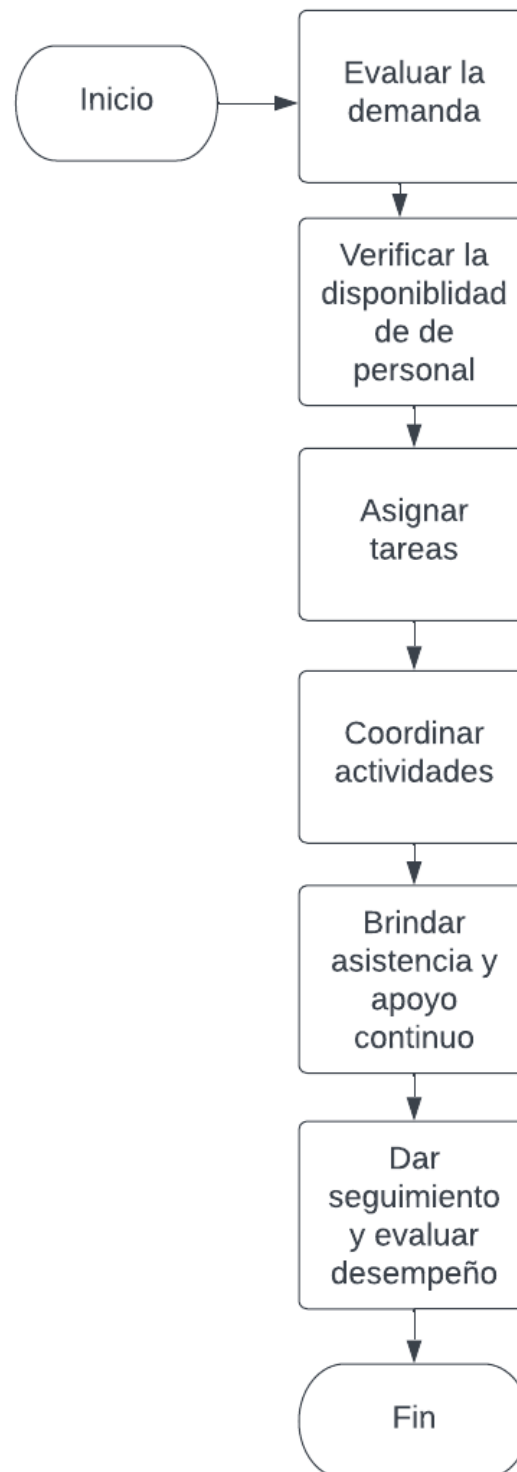


Procedimiento para la asignación de tareas de los despachadores

- Evaluar la demanda de productos y determina la carga de trabajo requerida para el día o período específico. Analizar los pedidos, las rutas de entrega y otros factores relevantes para tener una idea clara de las tareas que deben realizarse.
- Verificar la disponibilidad y capacidad de los despachadores en ese momento. Esto implica conocer la cantidad de despachadores disponibles, sus horarios, habilidades y cualquier otra limitación que pueda afectar la asignación de tareas.
- Asignación de tareas en función de la demanda y la disponibilidad de los despachadores, el jefe de distribución asigna tareas específicas a cada despachador. Estas tareas pueden incluir la preparación de pedidos, la carga de los vehículos de entrega, la verificación de los productos y la planificación de las rutas. Proporcionar instrucciones claras y detalladas sobre lo que se espera de cada despachador, incluyendo plazos, prioridades y cualquier requisito especial
- Coordinar las actividades de los despachadores para garantizar un flujo de trabajo eficiente. Supervisar el progreso de las tareas asignadas asegurándose de que se cumplan los plazos y abordar cualquier problema o desviación que pueda surgir.
- Brindar asistencia y apoyo continuo a los despachadores durante la realización de sus tareas. Responder a sus preguntas, proporcionar orientación adicional si es necesario y resolver cualquier problema o conflicto que pueda surgir en el proceso.
- Realizar seguimiento constante del trabajo de los despachadores para asegurarse de que se cumplan las tareas asignadas y se alcancen los objetivos establecidos.
- Evaluar el desempeño de los despachadores en función de su eficiencia, precisión y cumplimiento de los plazos. Proporcionar retroalimentación constructiva y reconocer los logros o áreas de mejora. Esta evaluación contribuye a mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo de los despachadores.

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

Diagrama de flujo para la asignación de tareas



Por nuestro Prestigio, trayectoria y calidad somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

Ficha ocupacional: Despachador

Nombre del Cargo:	Despachador
Dependencia Organizativa:	Jefe de distribución.
Área a la que pertenece:	Operativa
Cargo superior Inmediato:	Jefe de distribución
Cargos Subordinados:	No tiene
Propósito del Cargo:	Asegurar la distribución de los productos de los almacenes hasta los clientes. Ejecutar las tareas relacionadas con la preparación y envío de pedidos
<p>Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • El despachador es responsable de recibir las órdenes de los clientes y asegurarse de que los productos solicitados se recojan de manera precisa y eficiente en el almacén. • Embalaje y etiquetado: El despachador se encarga de embalar adecuadamente los productos para su transporte, utilizando los materiales y métodos adecuados según los requisitos específicos de cada envío. También se encarga de etiquetar los paquetes de manera clara y precisa, asegurando que contengan la información correcta, como la dirección de entrega y los códigos de barras. • Carga y descarga de mercancías. • Verificar que la documentación relacionada con los envíos esté completa y precisa. Esto incluye verificar los números de pedido, facturas, guías de remisión y otros documentos relevantes antes de enviar los productos. 	

- Colaborar con el jefe de distribución para planificar las rutas de entrega más eficientes, También se encarga de coordinar con los transportistas o mensajeros para asegurar la entrega puntual de los productos.
- Mantener un registro actualizado del inventario, asegurándose de que los productos salientes sean debidamente registrados y restados del stock.
- Brindar atención a los clientes o los representantes de los clientes para proporcionar información sobre el estado de los envíos, resolver consultas y garantizar la satisfacción del cliente.

Relaciones principales con otros cargos

Jefe de distribución

Relaciones principales con otras instituciones

No tiene

Requisitos profesionales

Educación secundaria

Experiencia laboral

Experiencia previa como ayudante, despachador o en atención al cliente, ya sea en departamentos de logística o en otros no relacionados con el area. Aplican pasantías.

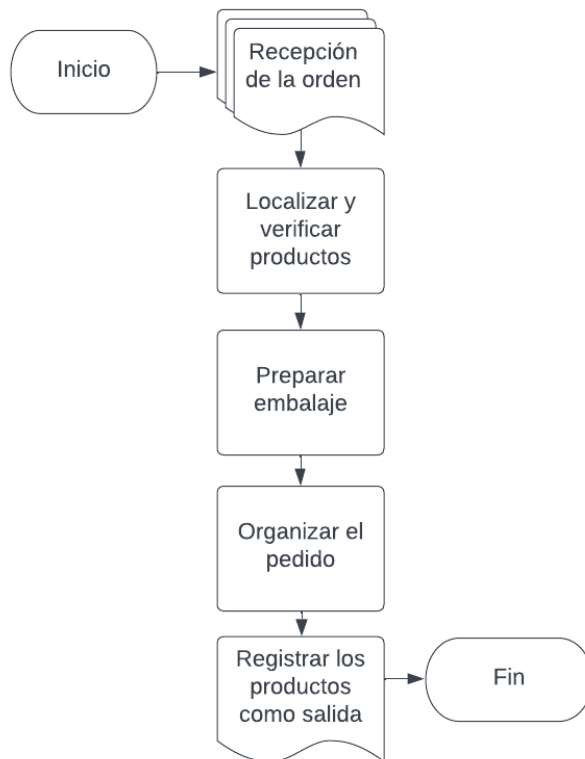
Conocimientos y habilidades requeridas

- ✓ Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión.
- ✓ Alto grado de responsabilidad.
- ✓ Habilidad con los procesos numéricos.
- ✓ Buenas habilidades para comunicación.
- ✓ Capacidad de adaptarse a nuevos procesos.
- ✓ Dominio del idioma inglés.
- ✓ Capacidad para hacer varias tareas al mismo tiempo

Proceso de preparación de pedidos

- ✓ Recepción de la orden. Ya sea electrónica o impresa, debe contener los productos solicitados, la cantidad requerida y cualquier instrucción adicional.
- ✓ Localizar los productos utilizando los sistemas de ubicación, los códigos y etiquetas del inventario.
- ✓ Verificar que el producto localizado sea el correcto en base a las especificaciones del pedido.
- ✓ Preparar embalaje en base a la naturaleza del producto y las instrucciones del cliente
- ✓ Etiquetar adecuadamente el embalaje con la información del cliente (nombre, dirección de entrega, número de seguimiento y detalles relevantes que faciliten la identificación del pedido)
- ✓ Organizar el pedido en el área de carga de acuerdo con las rutas planificada, asegurándose que el producto este seguro.
- ✓ Registrar los productos enviados como salida del inventario.

Diagrama de flujo para la preparación de pedidos



Proceso de embalaje y etiquetado

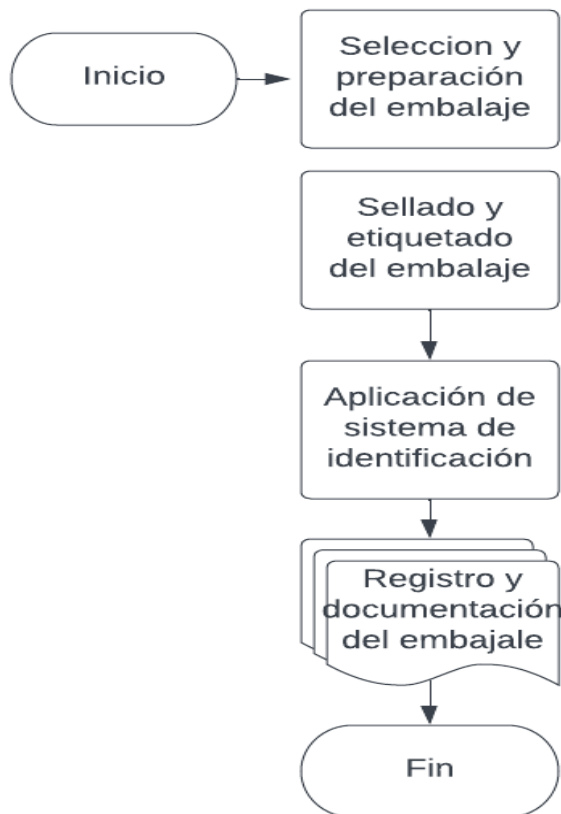
- ✓ Selección del embalaje adecuado para los productos a enviar, considerando su naturaleza, tamaño, fragilidad y requisitos de protección durante el transporte.
- ✓ Preparar el embalaje de manera segura y eficiente, asegurándose de que estén protegidos contra golpes, vibraciones o posibles daños durante el transporte.
- ✓ Sellado del embalaje para garantizar su integridad durante el transporte.
- ✓ Etiquetar el embalaje con la información necesaria, incluyendo el nombre y dirección del destinatario, número de pedido, detalles de contacto y cualquier instrucción especial de entrega. Las etiquetas deben ser legibles, claras y colocadas en un lugar visible para facilitar la identificación y el seguimiento del paquete
- ✓ Aplicación de códigos de barras u otros sistemas de identificación: Si es necesario, el despachador puede aplicar códigos de barras u otros sistemas de

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

identificación en el embalaje para facilitar el escaneo y el seguimiento del paquete a lo largo de la cadena de suministro.

- ✓ Registro y documentación del embalaje y etiquetado realizado, asegurándose de que se mantenga un registro preciso de los productos enviados. Esto puede incluir la emisión de guías de remisión, facturas o cualquier otro documento necesario para respaldar el envío.

Diagrama de flujo para el embalaje y etiquetado



Proceso de carga de mercancías

- Planificación de la carga con el jefe de distribución para determinar qué mercancías se cargarán en cada vehículo.
- Preparar el área de carga para despachar los pedidos, lo que incluye tener el equipo necesario para llevar a cabo la tarea.

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!



- Verificar que la mercancía que se cargue al vehículo sea la correcta, este en buen estado y correctamente empacada.
- Organizar los productos de manera eficiente en el vehículo de transporte, optimizando el espacio disponible.
- Asegurar la carga con amarres o correas para evitar lesiones o daños durante el transporte.
- Registrar la salida del inventario.

Diagrama de flujo para la carga de mercancías.



Proceso de descarga de mercancías

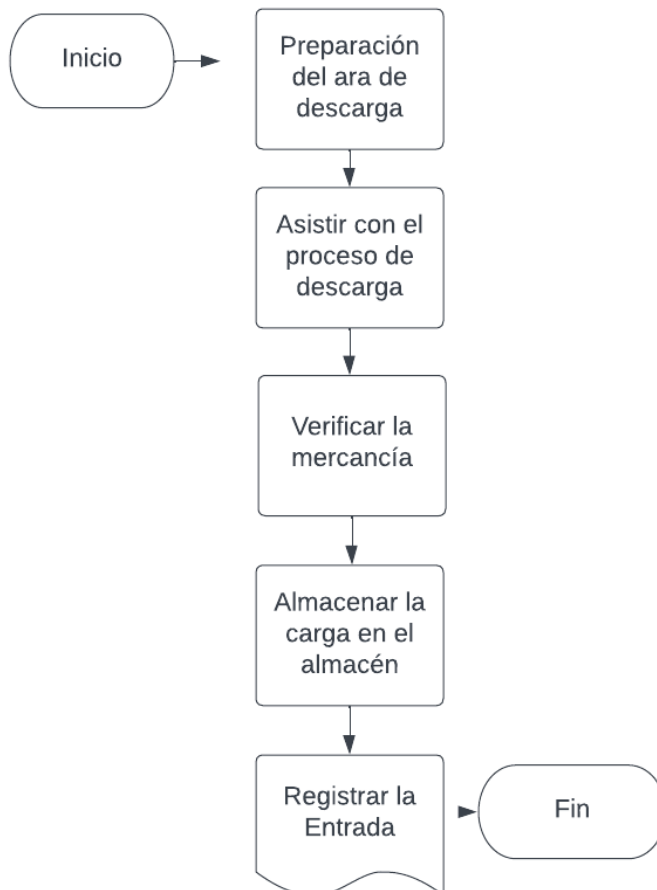
- Preparación del área de descarga, asegurándose que el equipo necesario este a la mano para recibir los insumos.
- Participar en la descarga de las mercancías siguiendo un proceso cuidadoso para evitar daños a las mercancías y garantizar su integridad. Se utilizan

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

equipos y técnicas adecuadas según el tipo de mercancía y las condiciones de descarga.

- Verificar que las mercancías descargadas coincidan con los registros, pedidos u órdenes de compra correspondientes.
- Almacenar la carga recibida en el almacén y registrar su entrada en el inventario.

Diagramad de flujo para la descarga de mercancías.



CAPÍTULO V: Conclusiones y futuras líneas de investigación

En conclusión tomando en consideración tanto los datos obtenidos para la realización de esta investigación y la información suministrada por el gerente país de la empresa ALUMICENTRO, un manual de funciones es un documento formal, informativo y a su vez obligatorio en toda organización, pues es un instrumento en el que se establecen de manera detallada las funciones, requisitos, relaciones, dependencia y coordinación de cada puesto de trabajo; por ello su implementación debería ser primordial para que así cada trabajador tenga en claro lo que la empresa espera de él, y todos contribuyan al logro de la misión, visión, objetivos y metas planteados por la organización.

Este mismo es un documento multiusos de gran utilidad porque describe el propósito, el alcance y los procedimientos de una función o departamento particular dentro de una organización:

- **Capacitación y Orientación:** Se puede utilizar para capacitar a nuevos empleados, brindar orientación a los empleados existentes.
- **Eficiencia mejorada:** un manual de funciones ayuda a mejorar la eficiencia al proporcionar a los empleados una comprensión clara de sus funciones y responsabilidades. Esto puede ayudar a reducir la confusión y la duplicación de esfuerzos, y también puede ayudar a garantizar que las tareas se completen de manera oportuna y precisa.
- **Mayor productividad:** un manual de funciones también permite aumentar la productividad al proporcionar a los empleados la información que necesitan para completar sus tareas de forma rápida y sencilla. Esto puede liberar a los empleados para que se centren en tareas más complejas o creativas, y

también ayuda a reducir la cantidad de tiempo que se dedica a la solución de problemas.

- **Comunicación mejorada:** un manual de funciones mejora la comunicación dentro de una organización al proporcionar un depósito central de información sobre las diferentes funciones y departamentos. Esto da lugar a romper los silos y promover la colaboración, y también a garantizar que todos estén en la misma página.
- **Riesgo reducido:** un manual de funciones reduce el riesgo al proporcionar a los empleados orientación sobre cómo realizar sus tareas de manera segura y efectiva. Esto permite que se logre prevenir accidentes, lesiones y otros problemas, y también puede ayudar a proteger a la organización de la responsabilidad legal.

De igual manera es importante destacar que se procedió a cumplir con los objetivos planteados de este proyecto de investigación, que consiste en la presentación de una propuesta de manual de funciones para esta empresa; si la empresa ALUMICENTRO implementará esta propuesta el trabajo de cada puesto se organizará de manera más eficiente y eficaz, se le proporcionaría a cada colaborador un mayor conocimiento de sus actividades y su rol real en la empresa, lo cual da lugar a una mejora en el proceso de comunicación y desarrollo de cada uno encaminado al cumplimiento de los objetivos y metas y consecutivamente facilitaría el flujo de información para la toma de decisiones por parte del gerente país y los demás gerentes.

CAPÍTULO VI: Recomendaciones

1. La empresa ALUMICENTRO debe contemplar la posibilidad de poner en práctica la propuesta de Manual de funciones que hemos planteado, así como de realizar los ajustes correspondientes considerando las necesidades de la empresa, su crecimiento y el entorno cambiante en el que se encuentra el sector comercial actualmente, esto debido a que dicho manual es un documento que proporciona información sobre las políticas, procedimientos y operaciones de una empresa y es un recurso valioso para los empleados y para la empresa ya que permite mejorar la productividad y la eficiencia de las actividades que se realicen, reducir el índice de errores cometidos en los procesos y promueve el cumplimiento de dichas funciones al ser presentadas de una forma clara y muy práctica.
2. De igual forma esta, debe usarse este manual como una herramienta de referencia para los colaboradores que necesitan saber cómo hacer su trabajo correctamente, este debe ser fácil de encontrar y usar, y debe mantenerse actualizado con los últimos cambios en las políticas y procedimientos de la empresa. Asimismo, debe ser utilizado para capacitar a los nuevos empleados sobre las políticas, los procedimientos y las expectativas de la empresa, con el fin de ayudar a los nuevos empleados a comprender sus funciones y responsabilidades dentro de la organización.
3. La gerencia de recursos humanos debe emplear este manual para mejorar la comunicación dentro de la organización ya que al proporcionar a los empleados una comprensión común de las políticas y procedimientos de la empresa, el manual de funciones puede ayudar a reducir la confusión y la incertidumbre de no contar con un manual que les oriente y defina formalmente cada una de sus funciones.



4. Se debe asegurar que se promueva el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa puesto que al proporcionar a los empleados un mejor entendimiento de lo que se espera de ellos, el manual de funciones puede ayudar a garantizar que la empresa opere de manera eficiente y eficaz, por lo tanto dicho manual debe estar disponible para todos los empleados. El manual debe estar accesible para todos los empleados, ya sea en forma impresa o electrónica.

Referencias bibliográficas

- Arias Mares, M. (2021). Diseño de manual de funciones para el split Activos fijos del área de compras de la empresa Onelink BPO. Cauca, Antioquia, Colombia.
- Beltrán Cáliz, F., & Rocha Novoa, K. (octubre de 2021). Propuesta de un manual de control interno para la recaudación de impuesto del área de mercados de la alcaldía municipal de León-Nicaragua en el periodo de Junio - Agosto 2021. León, Nicaragua.
- Bengochea, D. (13 de Mayo de 2022). Métodos para una preparación de pedidos eficiente. Obtenido de Outvio: <https://outvio.com/es/blog/preparacion-de-pedidos/>
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de empresas* (Cuarta ed.). D.F., México: McGraw-Hill Educación.
- Bind ERP. (s.f.). ¿Quién es el responsable del control de inventarios en mi empresa? Obtenido de Bind ERP: <https://bind.com.mx/blog/control-de-inventarios/control-de-inventarios#:~:text=El%20jefe%20de%20inventarios%20no,%2C%20resolución%20de%20conflictos%2C%20etc.>
- Bolufer Pérez, Y. (s.f.). Funciones y procedimientos por puestos de trabajo en el área de logística. Obtenido de monografias.com: <https://www.monografias.com/docs110/funciones-y-procedimientos-puestos-trabajo-area-logistica/funciones-y-procedimientos-puestos-trabajo-area-logistica2>
- Céspedes Saballo, M., & Martínez Bravo, J. C. (06 de Septiembre de 2019). Propuesta de un manual de funciones y procedimientos para el departamento de Operaciones y Logística en la compañía Dianca S, A. Managua, Managua, Nicaragua.

- Chóez García, M. J., & Torres Morante, J. E. (2019). Diseño de manual de funciones para la empresa importacruz S.A. Guayaquil , Ecuador.
- Cruelles Ruiz, J. A. (2012). *Productividad en las tareas administrativas* (Primera ed.). Barcelona, España: Marcombo.
- Delvicier Mejía, G., & Escalante Orralla, E. (Septiembre de 2019). Diseño de un Manual de Funciones y Procedimientos para El Taller de Torno de UTIA. Guayaquil, Ecuador.
- Descartes. (20 de Agosto de 2021). ¿Qué es la logística de distribución? Obtenido de Descartes: <https://www.descartes.com/es/resources/blog/que-es-la-logistica-de-distribucion>
- Devai Spain. (s.f.). ¿Qué es el inventario obsoleto y cómo evitarlo? Obtenido de Devia Spain: <https://deviaspain.es/blog/que-es-el-inventario-obsoleto-y-como-evitarlo/>
- Dirección general de administración y finanzas. (Septiembre de 2015). Procedimiento para el levantamiento de inventario físico de almacén. Obtenido de Instituto nacional para la evaluación de la educación: https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/02/Procedimiento_para_el_levantamiento_de_inventario_fisico_del_almacen.pdf
- Educaweb. (s.f.). Gerente de distribución. Obtenido de Educaweb: <https://www.educaweb.com/profesion/gerente-distribucion-386/>
- Equipo editorial de Indeed. (03 de Febrero de 2023). Supervisor de bodega: funciones y preguntas frecuentes. Obtenido de Indeed: <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/supervisor-bodega-funciones>
- Estascontratado. (07 de Mayo de 2019). ¿Cuáles son las funciones de un asistente de inventarios? Obtenido de Estas Contratado BLOG: <https://www.estascontratado.com/blog/funciones-de-un-asistente-de-inventarios-en-panama.aspx>
- Euroinnova. (s.f.). jefe de distribucion. Obtenido de Euroinnova:

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

<https://www.euroinnova.edu.es/blog/jefe-de-distribucion>

- Faena, L. (20 de diciembre de 2021). Como seleccionar el medio de transporte adecuado para tu mercancía. Obtenido de Trafimar: <https://www.trafimar.com.mx/blog/como-seleccionar-el-medio-de-transporte-adecuado-para-tu-mercancia#:~:text=Para%20elegir%20el%20transporte%20y,de%20mercancia%20que%20podrá%20trasladar.>
- Hernández Orozco, C. (2017). *Análisis administrativo: Técnicas y métodos* (Décima reimpresión de la primera ed.). San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Higo. (04 de Octubre de 2021). Gestión de proveedores: ¿Qué es y en qué consiste? Obtenido de Higo: <https://higo.io/blog/educacion/gestion-de-proveedores-que-es-y-en-que-consiste/>
- Huamán Pulgar-Vidal, L., & Ríos Ramos, F. (2011). *Metodologías para implantar la estrategia: Diseño organizacional de la empresa* (Segunda ed.). Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Martínez Ruiz, E. (09 de Agosto de 2022). Logística de distribución: qué es y cuáles son sus etapas. Obtenido de Gesruta: <https://programadetransporte.es/logistica-de-distribucion/>
- MásMóvil. (02 de Marzo de 2022). CONSEJOS PARA EVITAR EL INVENTARIO OBSOLETO EN TU NEGOCIO. Obtenido de Más Movil Negocios: <https://blogempresas.masmovil.es/consejos-para-evitar-el-inventario-obsoleto-en-tu-negocio/>
- MECALUX. (04 de Octubre de 2022). Especialista de inventario: ¿cuáles son sus funciones? Obtenido de Mecalux: <https://www.mecalux.es/blog/especialista-de-inventario>
- MECALUX. (15 de Abril de 2020). Preparación de pedidos: claves para una operativa eficiente. Obtenido de Mecalux: <https://www.mecalux.com.mx/blog/preparacion-de-pedidos>

- MECALUX. (27 de Enero de 2020). Jefe de almacén: funciones y perfil de un rol clave de la logística. Obtenido de Mecalux: <https://www.mecalux.com.mx/blog/jefe-de-almacen>
- Quadminds. (29 de Marzo de 2022). Todo lo que debes saber de la logística de entregas y sus procesos. Obtenido de Quadminds: <https://www.quadminds.com/blog/logistica-de-entregas/>
- Real Academia Española. (2014). *Definición de "organizar"*. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <http://www.rae.es/>
- Robbins, S. P., Coulter, M., & Decenzo, D. A. (2017). *Fundamentos de administración* (Décima ed.). D. F., México: Pearson Educación.
- Rodríguez Valencia, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos* (Cuarta ed.). D. F., México: Cenage Learning. Recuperado el Agosto de 2017, de https://issuu.com/cengagelatam/docs/como_elaborar_manuales_administrativos_rodriguez_v/29
- Sánchez Alvarado, M. (2018). *Procedimiento: Orden de trabajo*. Manual de procedimiento, Instituto Tecnológico de Costa Rica, Unidad de Gestión Administrativa. Dirección del Centro Académico de San José, San José.
- SAP Insights Newsletter. (s.f.). Sistemas de gestión de proveedores: desde el VMS hasta la gestión de proveedores. Obtenido de SAP: <https://www.sap.com/latinamerica/products/spend-management/supplier-lifecycle/what-is-a-vms-vendor-management.html#:~:text=¿Qué%20es%20la%20gestión%20de,necesarios%20para%20gestionar%20su%20negocio.>
- SimpliRoute. (12 de Septiembre de 2022). Jefe de Bodega:Cuál es el Perfil que Debe Tener. Obtenido de SimpliRoute: <https://simpliroute.com/es/blog/jefe-de-bodega>
- Vargas Vargas, J. O., Ortiz Blandón, G. E., & Putoy Arévalo, H. Y. (15 de Marzo de 2017). Manual de procedimientos para la atención al cliente en el taller de servicios Magma 4x4. Managua, Nicaragua.

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

- Velez, E. (22 de Septiembre de 2020). Conoce qué es la logística de distribución y transporte industrial. Obtenido de Soliplast: <https://soliplast.com/soluciones/logistica-distribucion/>
- Villafuerte Burgos, C. (Junio de 2018). Elaboración de un manual de funciones para el departamento administrativo de una empresa pública de servicios. Ambato, Ecuador.
- Weihrich, H., Cannice, M. V., & Koontz, H. (2017). *Administración: Una perspectiva global, empresarial y de innovación* (Decimoquinta ed.). D.F., México: McGraw- Hill Educación.

Anexos

Preguntas de la entrevista

1. **¿Las funciones de los puestos de trabajo están definidas en algún documento de la empresa? Indicar**

Las funciones generales de los puestos se encuentran descritas de manera general únicamente en el contrato laboral que firma el trabajador.

2. **¿Cree usted que los empleados cumplen con las funciones estipuladas en su cargo? De ser una respuesta positiva ¿En qué se basan ellos para llevar a cabo sus actividades diarias?**

Si, sin embargo, estos ejercen sus funciones de manera empírica y espontánea, esto ha causado que muchas veces algunos trabajadores se encuentren algo desorientados con lo que hay que hacer y otras veces hay trabajadores que tienen una mayor carga laboral que otros, este es un factor que hemos identificado y en conjunto con el gerente de recursos humanos debemos crear una estrategia para dar solución.

3. **¿Cómo controla usted el cumplimiento de las funciones de sus colaboradores?, ¿Qué herramientas o estrategias implementa para poder medirlo?**

Estoy claro de que toca a cada quien según el área o departamento en el que se desempeña, monitoreo todas las dependencias y cuando hay una falla o algo

Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad ¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!

inconcluso, hablo con las personas que corresponde. También llevo a cabo reuniones de manera seguida con todo el personal; en la cual con agenda en mano, toco los temas correspondientes a diferentes situaciones.

4. ¿Ha valorado las ventajas y beneficios que puede traer consigo la implementación de un manual para su empresa?

Tenemos un reglamento interno el cual fue aprobado por el Ministerio del Trabajo, por otro lado hay directrices y normativas establecidas por la casa matriz ubicada en el extranjero y efectivamente la implementación de un manual aumentaría el nivel de la eficiencia y productividad de todas las áreas de la empresa, así como mejorar el rendimiento y efectividad de las actividades que realiza cada uno de los empleados.

5. ¿Qué opina sobre el actual nivel de productividad de los colaboradores de la empresa?

Según los datos suministrados por el gerente de recursos humanos el nivel de productividad de todos los empleados se encuentra a un nivel óptimo, sin embargo este es un indicador que siempre puede ser mejorable y que siempre debe explotarse toda herramienta disponible para mejorar.

6. ¿Cree que al implementar un manual de operaciones mejorará la productividad de la empresa?

La implementación de este manual será de gran ayuda a la empresa ya que es una herramienta de gran utilidad porque permite que todos mis empleados cumplan con sus funciones de manera correcta, facilita el conocimiento del procedimiento de cada una lo que será de gran utilidad porque es una guía que sirve tanto para los empleados nuevos como para reforzar el conocimiento de los trabajadores activos.

7. ¿Podría hablarnos sobre cómo se relacionan los puestos del organigrama de la empresa?

Yo, como gerente general estoy en estrecha relación con todas y cada una de las áreas de ventas, recursos humanos y bodega y almacén, sin embargo estas mismas áreas están en estrecha relación unas con otras, ya que Alumicentro funciona como una empresa de flujo de comunicación real, es decir que cada una de las áreas necesita mantener una fuerte línea de comunicación entre ellas para funcionar correcta y eficientemente.

8. ¿Puede darnos una breve descripción de los cargos que tiene bajo su mando? ¿Qué actividades tienen? ¿Cuáles son sus principales funciones? (para cada cargo mencionado)

Ventas: Las actividades del área de ventas son muchas pero a manera general son establecer y llevar a cabo el plan general de ventas anual, de la cual de esta actividad se deslindan muchas mas actividades.

Bodega: El área de bodega es un área bastante operativa pero a nivel general podría definir que su principal función es coordinar y llevar un control exhaustivo de las entradas y las salidas de inventario de la empresa.

Recursos Humanos: Se encarga de todas y cada una de las gestiones realizadas a los empleados desde lo micro hasta lo macro.

9. ¿Podría hablarnos del perfil de los cargos de la empresa? ¿Qué nivel de educación se requiere para aplicar? ¿Deben tener alguna especialización? ¿Se requiere de experiencia previa? ¿Qué habilidades deben mostrar?

Para cada uno de los puestos se requiere un nivel educativo que se ajuste al puesto que va a ejercer, estos requisitos son similares por no decir que iguales a las generalidades que se solicitan para todos los puestos, como, por ejemplo, los



requisitos para ser el técnico de marketing deben tener una licenciatura en mercado, manejo de inglés y al menos 3 años en puestos similares; y así mismo para todos los puestos.