



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA  
FACULTAD DE TECNOLOGÍA DE LA INDUSTRIA  
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Implementación de Manual Organizacional y de Funciones para la  
empresa CELULARES EBENEZER**

**AUTORES**

- Br. Alejandra Margarita García Cárdenas.  
Br. Rodolfo Alejandro Navarrete Moraga.

**TUTOR**

MBA. Axel Yamil Chavarría Morales.

Managua, 11 de mayo de 2021.



## Dedicatoria

Este trabajo monográfico se los dedico a:

Dios por darme la sabiduría y la fuerza de superarme día tras día, a mis padres por darme la mejor herencia que es el camino de la educación y formación, por sus consejos y sus regaños me ha hecho una persona de bien, sus apoyos y esfuerzos han logrado sacarme adelante y especialmente a mi pequeño hijo que es la mayor motivación para luchar y seguir adelante.

Rodolfo Alejandro Navarrete Moraga

## Dedicatoria

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad, Sabiduría y amor.

A mi madre.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

Alejandra Margarita García Cárdenas

## Agradecimiento

Agradecer primero a Dios por permitirme vivir y ser alguien en la vida, porque me da sabiduría y nunca me ha abandonado, el abrirme las puertas e iluminar mi camino para lograr las metas en mi vida, a mis padres por el apoyo, a los docentes que a lo largo de este tiempo han contribuido en mi educación, a los colaboradores de la empresa CELULARES EBENEZER por ser amables y colaborar con la investigación para culminar nuestro trabajo, habernos abierto las puertas para poder desarrollar nuestra monografía, a nuestro tutor MBA. Axel Chavarría, por compartir su conocimiento y llevarnos de la mano en la investigación y mi compañera de trabajo Alejandra García, el cual fue un gusto el trabajar y compartir esta experiencia con ustedes.

Gracias.

Rodolfo Alejandro Navarrete Moraga

## Agradecimiento

A Dios por permitirme sonreír nuevamente y tener salud para concluir mis metas.

A mi madre por ser un ejemplo a seguir de trabajo y colaboración con los demás.

A mi papá por ayudarme y apoyarme siempre con sus consejos y su ejemplo de Perseverancia, rectitud, integridad y humildad.

Mi compañero Rodolfo Alejandro Navarrete Moraga por su paciencia, solidaridad, responsabilidad, respeto y constancia.

A mis maestros por compartir conmigo lo que saben y poder transferir sus conocimientos a mi vida.

A CELULARES EBENEZER por permitirnos desarrollar nuestro trabajo monográfico para optar al título de ingeniero industrial.

Gracias a Todos.

Alejandra Margarita García Cárdenas

## **Resumen Ejecutivo**

CELULARES EBENEZER, es una empresa de comercialización de equipos móviles, está ubicada en Altamira de los semáforos del BDF 1/2c sur. Centro profesional Altamira, de la ciudad de Managua, Nicaragua.

El presente estudio muestra los resultados de un manual organizacional y de funciones que se encamina a dar solución a los problemas, así como a fomentar la utilización adecuado que la empresa posee con la finalidad de contribuir al crecimiento y buscar el mejoramiento continuo que porciones información estructural, líneas de autoridad, atribuciones, objetivos, responsabilidad y la descripción de las actividades de cada puesto de la Empresa CELULARES EBENEZER.

Una excelente gestión de Recursos Humanos, está basada en la visión futurista de los administradores y su capacidad de manejar los avances tecnológicos y técnicos que han activado una avalancha de cambios, por lo que muchas empresas no han podido afrontarlos llevando hasta el punto de cierre de las mismas, para poder sobrellevar estos cambios es importante una excelente comunicación y relación entre las áreas, así como una buena estructura organizacional sólida y bien definida.

## Contenido

<b>1. Introducción .....</b>	<b>10</b>
<b>3. Justificación .....</b>	<b>12</b>
<b>4. Objetivos.....</b>	<b>13</b>
<b>4.1 Objetivo General .....</b>	<b>13</b>
<b>4.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>13</b>
<b>V. Marco Teórico.....</b>	<b>14</b>
<b>5.1 Administración de Recursos Humanos.....</b>	<b>15</b>
<b>5.1.1 Puesto de Trabajo .....</b>	<b>15</b>
<b>5.1.2 Analisis y descripción de Cargo .....</b>	<b>15</b>
<b>5.2 Organización .....</b>	<b>16</b>
<b>5.3 Estructura Organizativa.....</b>	<b>16</b>
<b>5.3.1 Tipos de Estructura .....</b>	<b>17</b>
<b>5.4 Organigrama .....</b>	<b>18</b>
<b>5.4.1 Información que visualmente aporta el organigrama: .....</b>	<b>19</b>
<b>5.4.2 Tipos de organigrama:.....</b>	<b>19</b>
<b>5.5 Descriptores de puestos .....</b>	<b>21</b>
<b>5.5.1 Diseño de puesto de trabajo. ....</b>	<b>22</b>
<b>5.6 Manual organizacional y de funciones .....</b>	<b>22</b>
<b>5.6.1 Elemento del descriptor de puesto.....</b>	<b>23</b>
<b>VI. Diseño Metodológico .....</b>	<b>24</b>
<b>6.Diseño Metodológico.....</b>	<b>25</b>
<b>6.1 Método de Investigación. ....</b>	<b>25</b>
<b>6.2 Diseño de la Investigación .....</b>	<b>25</b>
<b>6.3 Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos.....</b>	<b>27</b>
<b>6.4 Análisis de la información.....</b>	<b>28</b>
<b>6.4.1 Identificación de áreas y puestos de trabajos. ....</b>	<b>28</b>
<b>6.4.2 Estructura Organizacional.....</b>	<b>29</b>



6.4.3 Establecimiento del Organigrama. ....	29
6.4.4 Descriptores de funciones puesto.....	29
6.5 Componente del manual de organización y de Funciones. ....	30
<b>VII. MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES .....</b>	<b>32</b>
7.1 Manual organizacional y de funciones .....	33
7.2 Documentos facilitados de CELULARES EBENZER .....	33
7.3 Estructura organizativa por área .....	33
7.3.1 Órgano de Dirección Superior .....	33
7.3.2 Órgano de Dirección Intermedia .....	34
7.3.3 Órgano de Dirección Operativo .....	34
7.3.4 Tipo de estructura organizativa de CELULARES EBENEZER .....	34
7.4 Descriptores de puestos .....	35
7.4.1 Delimitaciones de puestos de trabajo .....	36
7.5 Manual organizacional y funciones .....	36
7.5.1 Aprobación del manual organizacional y funciones .....	36
<b>VIII. Conclusiones .....</b>	<b>72</b>
<b>IX. Recomendaciones.....</b>	<b>73</b>
<b>X. Bibliografía.....</b>	<b>74</b>
<b>XI. Anexos .....</b>	<b>75</b>

## **1. Introducción**

CELULARES EBENEZER es una empresa que se encuentra ubicado en Altamira de los semáforos del BDF 1/2c sur. Centro profesional Altamira, de la ciudad de Managua, Nicaragua, teniendo un rubro de negocio de comercialización de dispositivos móviles de última generación, En la actualidad la empresa no tiene definidos: roles, responsabilidades, funciones y estructura organizativa, razón por la que no se encuentran bien establecidas las relaciones jerárquicas ni de interdependencia entre los diferentes puestos de trabajo. Debido a la inexistencia del manual de organización y funciones, los colaboradores realizan dobles funciones o bien no cumplen con las tareas de la forma que se espera por lo que experimentan llamados de atención de parte del empleador.

La administración del recurso humano es un factor prioritario dentro de las organizaciones puesto que de su buen uso depende en gran parte el óptimo funcionamiento de las empresas, una excelente gestión de Recursos Humanos, está basada en la visión de los administradores y su capacidad de manejar los avances tecnológicos y técnicos que han activado diversos cambios, por lo que muchas empresas no han podido afrontarlos llevando hasta el punto de cierre de las mismas, para poder sobrellevar estos cambios es importante una excelente comunicación y relación entre las áreas así como una buena estructura organizacional sólida y bien definida.

Ante la situación planteada surge la necesidad de proporcionar un manual de funciones que le facilite reclutar y seleccionar los candidatos con las competencias mínimas requeridas para una adecuada adaptación e identificación de cada trabajador dentro de la empresa, así como establecer los niveles jerárquicos de la misma, documentar las funciones que servirán como instrumento de apoyo al proceso organizacional de la empresa y actividades de las distintas áreas y puestos de trabajo, proporcionando información sobre la estructura orgánica, atribuciones, objetivos y funciones que realizan cada uno de los departamentos que la integran.

## **2. Antecedentes**

CELULARES EBENEZER nació en 2013 con solo 2 trabajadores comercializando dispositivos móviles a través redes sociales. Después de 1 años la empresa comenzó a crecer y tener mucha demanda lo cual iniciaron a importar los productos desde la fábrica.

En el año 2016 inicio nuevas ventas en el canal de detalle, abasteciendo a negocios de ventas de teléfonos en Managua, establecieron un plan de exportación a nivel departamental lo cual tuvieron mucha demanda logrando vender y abastecer a 12 departamentos, con este crecimiento inició el proceso de legalizar la empresa siendo CELULARES EBENEZER, ubicando sus instalaciones físicas en Altamira.

Este crecimiento de la empresa demanda la existencia de más personal, por lo que actualmente cuenta con 14 colaboradores, sin embargo, hasta estos momentos aún no se cuenta con una estructura organizacional definida, ni una guía donde se encuentre detallado el perfil requerido de los puestos de trabajos así tampoco las funciones específicas de cada trabajador

De igual manera no se ha realizado ningún registro de las actividades, y funciones que se deben realizar para el desempeño de la empresa, lo cual, impide que exista un control dentro de los mismos, y dificulta la coordinación entre las áreas y provoca que los colaboradores de la empresa se esquiven de las responsabilidades.

### 3. Justificación

El Manual de organización y funciones es un instrumento de trabajo que define las funciones y responsabilidades que cada colaborador debe desarrollar en sus actividades cotidianas. Es también una herramienta que permite agilizar el trabajo de la administración de recurso y mejorar la calidad del servicio.

Con el manual de organización y funciones la empresa puede obtener múltiples beneficios entre los cuales se pueden mencionar:

- El manual organizacional suministra informaciones sobre las relaciones de las distintas unidades y especifican la autoridad.
- Contribuir a formular y crear la organización, así como al análisis de esta, con la finalidad de hacer evaluaciones parciales o totales.
- La descripción de los puestos y unidades de la organización contribuirá a facilitar el conocimiento parcial de los fines y objetivos de la empresa.
- Mejora la coordinación de la empresa.
- Distribuir de manera eficiente el trabajo.
- Ayudar a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Tener un documento de referencia y de dimensión formal, a la cual se pueda recurrir al momento de inducir a un nuevo personal, exigir cumplimientos y el trazo de metas por áreas operativas.
- Definir y proporcionar al personal sus deberes, responsabilidades y objetivos de la empresa en una forma sencilla, directa y organizada.
- Ayudar en la inducción del puesto, adiestramiento y capacitación del personal, debido a que describe de forma detallada las actividades de cada puesto.

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo General**

Elaborar un manual de organización y funciones para la empresa CELULARES EBENEZER que permita el ordenamiento de su estructura jerárquica y la definición de las funciones de los diferentes cargos.

### **4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las diversas áreas que conforman la estructura organizativa y puestos de trabajo de CELULARES EBENEZER.
- Proponer una estructura organizacional para CELULARES EBENEZER. en la que establezca los niveles jerárquicos, línea de autoridad y responsabilidad, requerido para el funcionamiento organizacional, acorde a las necesidades de la empresa.
- Describir las funciones de cada puesto, unidades administrativas y operativas del CELULARES EBENEZER. utilizando para ello las fichas de descriptores de puesto.
- Integrar los componentes del manual organizacional y funciones.

## **V. Marco Teórico**

## **5.1 Administración de Recursos Humanos**

La administración de recursos humanos (Chiavenato, 2007) es un área de estudio relativamente nueva. El profesional de recursos humanos es un ejecutivo que se encuentra en organizaciones grandes y medianas. Sin embargo, la administración de recursos humanos es perfectamente aplicable a cualquier tipo y tamaño de organización.

### **5.1.1 Puesto de Trabajo**

Chiavenato (2000) define un puesto como “una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y las responsabilidades de un cargo, que corresponden al empleador que lo desempeña, proporcionando los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de la organización”.

### **5.1.2 Analisis y descripción de Cargo**

Según GARCÍA (2001): “Un buen análisis y descripción de puestos ha de recoger toda la información relativa a los puestos de la organización: el espacio físico, ambiente o entorno de trabajo, herramientas a utilizar, funciones y tareas del puesto, responsabilidades, conocimientos etc.; es decir, todo lo que directamente o indirectamente influye o puede influir en el correcto desempeño de un puesto de trabajo”.

Por lo tanto, el análisis y descripción de puestos de trabajo “es un proceso que consiste en determinar mediante un riguroso estudio los elementos o características inherentes a cada puesto”. (HARPER Y LYNCH, 1992) P.P.

## **5.2 Organización**

En la enciclopedia libre Wikipedia define una organización como un sistema social diseñado para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión de talento humano. Así mismo la puntualidad como un grupo social compuesto por personas, tareas y administración que forman un sistema de interacción, tendencias a producir bienes para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno y así cumplir su propósito distintivo que es su misión.

Es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social. (Cruz Chimal Javier, 2013)

## **5.3 Estructura Organizativa**

Es el marco en el que se desenvuelven la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, coordinadas y controladas, para el logro de los objetivos. Desde el punto de vista más amplio, comprende tanto la estructura formal (que incluye todo lo que está previsto en la organización), como la estructura informal (que surge de la interacción entre los miembros de la organización y con el medio externo a ella) dando lugar a la estructura real de la organización. (Chávez & Castillo, 2009)

La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.



### **5.3.1 Tipos de Estructura**

#### **Estructura formal**

Organización basada en una división del trabajo en base a un criterio establecido por aquellos que manejan el proceso decisorio. Es una organización planeada. Generalmente aprobada por la dirección y comunicada a todos a través de manuales de organización, de descripción de cargos, de organigramas, de reglas y procedimientos. (Chávez & Castillo, 2009)

Está conformado por las partes que integran a la organización y las relaciones que las vinculan, incluyendo las funciones, actividades, relaciones de autoridad y de dependencia, responsabilidades, objetivos, manuales y procedimientos, descripciones de puestos de trabajos, asignación de recursos, y todo aquello que esta previamente definido de alguna manera.

#### **Estructura informal**

La organización informal es aquella que surge de manera espontánea entre los miembros de una organización al compartir espacios y tareas comunes.

La estructura informal comprende aspecto referido, o que tienen que ver, con valores, intereses, sentimientos, afectos, liderazgo y toda la gama de relaciones humanas que no pueden ser determinados previamente. Simplemente son productos de la interacción humana y de juego de personalidades. La informal está caracterizada por una actividad colectiva que no está orientada específicamente hacia los objetivos, pero que es necesaria para alcanzarlos.

## 5.4 Organigrama

(Benjamín, 2009) Menciona que el organigrama es "la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen".

(Andrade, 1998), autor del libro "Diccionario de Economía", proporciona la siguiente definición de organigrama: "Expresión gráfica o esquemática de la estructura organizativa de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc."

Los organigramas deben ser claro, por lo que se recomienda que no contenga un número excesivo de cuadros y puestos ya que esto puede incluir en producir mayores confusiones.

Los organigramas revelan:

- Los niveles jerárquicos.
- La división de funciones.
- Las líneas de autoridad y responsabilidad.
- La naturaleza lineal o staff del departamento.
- Los canales formales de comunicación.
- Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores etc.
- Las relaciones existentes entre los diversos puestos de la empresa y en cada departamento o sección.

El organigrama tiene la finalidad de:

- Desempeña un papel informativo, al permitir que los integrantes de la organización y de las personas vinculadas a ellas conozcan a nivel global sus características generales.
- De instrumento para el análisis estructural al poner de relieve, con la eficacia propia de las representaciones gráficas.

#### **5.4.1 Información que visualmente aporta el organigrama:**

- Distintas posiciones o puestos de trabajo.
- Distintas relaciones jerárquicas entre los miembros de la organización, definiendo toda una red de autoridad.
- Personas que desempeñan los diferentes puestos de la organización.
- Distintas vías de comunicaciones, condicionados por la red de autoridad.
- Distintos niveles jerárquicos.
- Ámbitos de control de los distintos niveles.
- Distintos departamentos y criterios de los mismos.

#### **5.4.2 Tipos de organigrama:**

##### **1. Por su naturaleza:**

Se dividen en tres tipos:

- Micro administrativo: Este organigrama solo a una organización y puede ser un organigrama general de toda la empresa o solo un área.
- Macro Administrativo: En este organigrama se involucran más de una empresa.
- Meso Administrativo: Involucran a una o más organizaciones del mismo giro.

##### **2. Por su finalidad.**

Están integradas por cuatro subcategorías:

- Informativo: Este tipo de organigrama está pensando para ser difundido de manera pública, para que cualquiera persona lo pueda visualizar.
- Analítico: Este organigrama es de carácter analítico del comportamiento organizacional.

- **Formal:** Es desde el punto de vista legal cuando el representante o socios determinan la estructura de la organización y este cuenta con un instrumento.
- **Informal:** Este organigrama contrario al anterior no cuenta con tal instrumento escrito.

### **3. Por su ámbito.**

Este se divide en tres tipos:

- **Generales:** Resalta la información importante de una organización hasta cierto nivel jerárquico.
- **Específicos:** Este organigrama detalla un área a detalle.

### **4. Por su contenido.**

Esta clase se subdivide en tres tipos los integrales, funcionales y de puestos, plazas y unidades. A continuación, se detalla cada uno:

- **Integrales:** Este organigrama representa toda la estructura de la organización, pero relacionan la jerarquía entre los departamentos, así como también la dependencia que existen entre ellos.
- **Funcionales:** Esta estructura gráfica resalta las principales funciones que tienen a cargo los diferentes departamentos.

## **5. Por su representación.**

Este grupo se encuentra clasificado por cuatro diferentes organigramas.

- **Verticales:** Son los organigramas más usados y comunes dentro de las organizaciones, son de fácil construcción y se estructuran de arriba hacia abajo, encabezando la persona de mayor jerarquía en la empresa.
- **Horizontales:** Se forman de izquierda a derecha, la persona de mayor jerarquía se encuentra en la parte de izquierda y los demás niveles hacia la derecha.
- **Mixtos:** Este organigrama mezcla tanto al organigrama horizontal y vertical. Es mayormente utilizado para empresas que tiene un gran número de divisiones en la base organizacional.
- **De bloque:** son derivados de los verticales perite que los últimos noveles jerárquicos aparezcan.

### **5.5 Descriptores de puestos**

Descripción de Puestos es una herramienta administrativa que describe las actividades (tareas) y las responsabilidades de los puestos que existen en la institución, así como también sus interrelaciones internas y externas, el perfil que se requiere para aspirar a un puesto. (Carrasco Carrasco, J.)

La descripción de puestos es una herramienta utilizada en el área de capital humano que consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa y detallando la misión y el objetivo que cumplen de acuerdo a la estrategia de la compañía. De igual manera se incluyen en esta descripción los conocimientos, habilidades y actitudes que deben presentar las personas que ocupen el cargo, esto se conoce como perfil del puesto.

### **5.5.1 Diseño de puesto de trabajo.**

FERNÁNDEZ (2001) opina: "El diseño de puestos de trabajo es el procedimiento metodológico que nos permite obtener toda la información relativa a un puesto de trabajo". El manual de funciones no permite obtener las actividades que se deben realizar en el puesto de trabajo dentro de la organización.

Así mismo, CHIAVENATO en su libro *Gestión del Talento* agrega: "el diseño de los cargos es el proceso de organización del trabajo a través de las tareas necesarias para desempeñar un cargo específico. Incluye el contenido del cargo, las calificaciones del ocupante y las recompensas de cada cargo para atender las necesidades de los empleados y de la organización".

### **5.6 Manual organizacional y de funciones**

(GRAHAM KELLOGG). "El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo"

Es un documento de gran utilidad y varios beneficios elaborados por el área de talento humano mediante la observación y la entrevista con los trabajadores. Posee características como su fácil aplicación, se clasifica por su forma o contenido.

Para su elaboración debe seguir una serie de pasos. Está compuesto de requisitos, funciones generales, funciones específicas, objetivos, competencias que requiere el colaborador, con el fin de lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en el puesto de trabajo.

Es una herramienta básica tanto a nivel gerencia como operativo, dirigida a facilitar la alineación organizativa para el logro de los objetivos de desarrollo en la empresa. El manual organizacional es una extensión o desarrollo del organigrama, en él se definen las funciones, dependencias, relaciones y responsabilidades de cada área operativa, los puestos directivos y sus equipos de trabajos. (Ríos Ramos, F. 2007).

El objetivo del manual es servir de insumo para facilitar la comunicación y relación entre cada parte del sistema que constituye la empresa, delimitando y estructurando los niveles jerárquicos de la organización. Proporcionando una guía práctica al personal, para infórmale la naturaleza de su trabajo a fin de conseguir la eficacia posible en su funcionamiento.

El manual permite Proporcionar información de todas las funciones específicas, requisitos, responsabilidades comprendidas y las condiciones que el puesto exige para poder desempeñarlo adecuadamente.

#### **5.6.1 Elemento del descriptor de puesto.**

- Título del puesto
- Unidades directamente subordinadas
- Responsabilidades y funciones específicas
- Actividades
- Responsabilidad
- Relaciones internas

## **VI. Diseño Metodológico**



## **6. Diseño Metodológico.**

### **6.1 Método de Investigación.**

El enfoque de la investigación es cualitativo. (Sampieri, Collado, & Baptista, 2006). Confirman que “El proceso cualitativo es en espiral o circular, las etapas a realizar interactúan entre si y no siguen una secuencia rigurosa”.

La investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto.

(Sampieri, Collado, & Baptista, 2006). El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados. (Sampieri). En este estudio se indaga sobre la percepción que tienen los colaboradores de la empresa tal en relación a la estructura jerárquica y las funciones que ellos desempeñan en su cargo.

### **6.2 Diseño de la Investigación**

El diseño de investigación para el presente estudio es del tipo investigación – acción, el cual “tiene como finalidad resolver problemas cotidianos e inmediatos y mejorar prácticas concretas. Su propósito fundamental se centra en aportar información que guie la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estructurales”. (Sampieri, Collado, & Baptista, 2006).

La investigación acción es el proceso de reflexión por el cual en un área problema determinada, donde se desea mejorar la práctica o la comprensión personal, el profesional en ejercicio lleva a cabo un estudio -en primer lugar, para definir con claridad el problema; en segundo lugar, para especificar un plan de acción.

Emprender una evaluación para comprobar y establecer la efectividad de la acción tomada. Por último, los participantes reflexionan, explican los progresos y comunican. Estos resultados a la comunidad de investigadores de la acción. La investigación acción es un estudio científico auto reflexivo de los profesionales para mejorar la práctica". (McKernan, 1999).

Sandín (2003, p. 161) señala que la investigación-acción pretende, esencialmente, "propiciar el cambio social, transformar la realidad y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación". Por su parte, Elliot (1991) conceptúa a la investigación-acción como el estudio de una situación social con miras a mejorar la calidad de la acción dentro de ella. Para León y Montero (2002) representa el estudio de un contexto social donde mediante un proceso de investigación con pasos "en espiral", se investiga al mismo tiempo que se interviene.

Entre las características de la investigación – acción están las siguientes:

1. La investigación-acción envuelve la transformación y mejora de una realidad (social, educativa, administrativa, etc.). De hecho, se construye desde ésta.
2. Parte de problemas prácticos y vinculados con un ambiente o entorno.
3. Implica la total colaboración de los participantes en la detección de necesidades (ellos conocen mejor que nadie la problemática a resolver, la estructura a modificar, el proceso a mejorar y las prácticas que requieren transformación) y en la implementación de los resultados del estudio.

La investigación-acción en su primitiva delimitación por Kurt Lewin remitía a un proceso continuo en espiral por el que se analizaban los hechos y conceptualizaban los problemas, se planificaban y ejecutaban las acciones pertinentes y se pasaba a un nuevo proceso de conceptualización. La manera en que Lewin concebía ese proceso estaba aún cargada de supuestos elitistas y de concepciones del cambio social alucinadas con la eficacia de la acción instrumental (Carr y Kemmis, 1988: 175-177).

### **6.3 Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos**

Para este estudio se emplearon métodos que en ciertos aspectos contribuyeron a la recolección de información y un mejor desarrollo de la presente investigación para dar un análisis final de acuerdo a datos reales de la empresa CELULARES EBENEZER.

En el presenten estudio se tomó en cuenta la aplicación de la siguiente metodología de trabajo para el logro de los resultados:

#### Fase 1. Identificación de áreas y puestos de trabajos.

- ✓ Se Planifico y ejecuto entrevistas con el objetivo de identiicar las áreas y puestos de trabajos actuales que se desempeñan en la empresa.

#### Fase 2. Organigrama.

- ✓ Se elaboró una nueva estructura organizacional, estableciendo los niveles jerárquicos, líneas de responsabilidad y responsabilidad, requerido para el funcionamiento de la empresa.

#### Fase 3. Descriptores de Puestos.

- ✓ Se realizaron entrevista y observaciones detalla por cada área y puesto de trabajo teniendo como resultado las funciones, actividades, responsabilidades y mandos de autoridad.
- ✓ Se analizó la información obtenida de la entrevista.
- ✓ Documentamos las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajos.

#### Fase 4. Documentación del Manual Organizacional y Funciones.

Se elaboró el manual organizacional y de funciones, para esto:

1. Se diseñó una plantilla del manual organizacional y de funciones, que se ajuste a la realidad de la empresa.
2. Se ingresaron los elementos desarrollados, organigrama y descriptores de puesto.

Para la recolección de los datos en este estudio se emplearon diferentes instrumentos de recolección de información, los cuales se mencionan a continuación:

- Entrevista Identificación de áreas y puestos de trabajos (ANEXO A), fuente propia.
- Entrevista para descriptor de puesto (ANEXO B), fuente propia.
- descriptores de puestos (ANEXO C), fuente propia

#### **6.4 Análisis de la información**

A continuación, se describe en forma detallada como se realizó el análisis de la información en cada una de las etapas de la monografía:

##### **6.4.1 Identificación de áreas y puestos de trabajos.**

Se realizó una entrevista con el Gerente General y Responsable de Recursos Humanos de CELULARES EBENEZER. Las preguntas que se realizaron en la entrevista tuvieron como finalidad conocer las áreas de nivel estratégico, operacional y de apoyo que conforma la empresa.

Con las entrevistas logramos conocer los puestos existentes de la empresa que integran las áreas, y establecer una estructura organizacional adecuando los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidades que se ajuste a esta organización. (Ver Anexo A. Entrevista identificación de áreas y puestos de trabajos).

La identificación de áreas y puestos de trabajo nos permitió programar y ejecutar entrevista por cada puesto de trabajo.

#### **6.4.2 Estructura Organizacional.**

Luego de la identificación de las áreas se procedió a determinar qué tipo de organización corresponde la empresa según el rubro de negocio, con el objetivo de tener un instrumento que sirva de guía para la gestión administrativa del personal respecto a las funciones, responsabilidades, actividades y objetivos que deben ejercer en los diferentes puestos para obtener un mayor desempeño.

#### **6.4.3 Establecimiento del Organigrama.**

El organigrama se definió según las características que más se ajusten a la organización y de acuerdo a los niveles jerárquicos que se identifiquen con el número de personas que se encuentren contratadas se establecieron las líneas de autoridad que existen y que permiten organizar al recurso humano y a las funciones que realizan estos mismos con el fin que la comunicación fluctúe de manera correcta y sin inconvenientes.

Se diseñó una estructura organización por área de trabajo, estableciendo los órganos de dirección superior, intermedia y operativos, esta estructura se presentó al Gerente General y Responsables de Recursos Humanos.

Se elaboró una estructura organizacional por puesto de trabajo definiendo las responsabilidades, líneas de autoridad que llevan a cabo la coordinación de los diferentes puestos de trabajo de la empresa. se presentó al Gerente General y Responsable de Recursos Humano para su validación, revisión y aprobación.

#### **6.4.4 Descriptores de funciones puesto.**

En análisis y la descripción de los cargos es el procedimiento por medio del cual se obtiene la información acerca de los puestos de la organización y que le servirá a la administración siendo una herramienta que complementa al organigrama para determinar las obligaciones y responsabilidades de los cargos, así también definir el perfil de un puesto de trabajo, escolaridad, conocimientos y experiencias que se requieran.

La descripción de puestos es una herramienta utilizada en el área de capital humano que consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa y detallando la misión y el objetivo que cumplen de acuerdo a la estrategia de la compañía. De igual manera se incluyen en esta descripción los conocimientos, habilidades y actitudes que deben presentar las personas que ocupen el cargo, esto se conoce como perfil del puesto.

Con esta descripción obtuvimos un estándar por puestos de trabajo y logramos que la selección de un nuevo integrante para la empresa sea más fácil, ya que servirá de guía para lo que estén buscando y realizar una elección adecuada para el perfil del puesto, es también una herramienta para el personal interno debido a que permitirá que estos conozcan las tareas específicas que deben de cumplir.

La metodología estuvo basada de la siguiente manera:

- Se realizaron entrevistas para identificar las áreas y puestos de trabajos.
- Se estableció un organigrama.
- Observación directa mediante las visitas y entrevistas, observando las funciones, actividades y responsabilidades que realizan para poder cumplir los requisitos y especificaciones para desarrollar los objetivos del puesto.
- Recaudada la información se procedió a elaborar descriptores de puestos presentándole al responsable de Recursos Humano y Gerente General para su aprobación. (Anexo 2. Descriptor de Puesto).

### **6.5 Componente del manual de organización y de Funciones.**

Con este manual organizacional y de funciones pretendemos aportar una mejora en el control, coordinación en el funcionamiento de la empresa, identificando posible descoordinación, duplicidad de competencia para el desarrollo en las funciones y responsabilidades.

En este acápite se elaboró el manual organizacional y de funciones, teniendo la información definida, una estructura de organigrama y descriptores de puestos aprobado por la responsable de recursos humano, gerente general de la empresa.

El manual organizacional y de funciones se presentó al responsable de recursos humano y Gerente General para su revisión, validación, aprobación y funcionalidad del mismo.

El manual organizacional tiene la siguiente estructura:

1. Portada.
2. Objetivo.
3. Organigrama por área.
4. Organigrama por puesto de trabajo.
5. Descriptores de puestos.

El manual organizacional y de funciones se presentó al Gerente General y Responsable de Recursos Humanos para su revisión, validación y aprobación.

# **VII. MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES**



## 7.1 Manual organizacional y de funciones

El manual organizacional y de funciones es parte de los manuales administrativos básicos para toda institución ya que es una herramienta que describe de forma clara y precisa las funciones que deben realizar las personas encargadas de desempeñar los diferentes cargos dentro de la estructura organizativa de cualquier organización independientemente de su naturaleza.

## 7.2 Documentos facilitados de CELULARES EBENZER

Misión

Visión

Valores

## 7.3 Estructura organizativa por área

Órgano de Dirección Superior	Órgano de Dirección Intermedia	Órgano de Dirección Operativo
Gerencia General	Compras	Bodega
	Contabilidad	Atención al Cliente
	Cartera y Cobro	Soporte Técnico
	Logística	
	Ventas	
	Recursos Humanos	

### 7.3.1 Órgano de Dirección Superior

Esta denominado por Gerencia General, este órgano es responsable de establecer metas y objetivos de la organización y tiene comunicación directa con el órgano de dirección intermedia.

### **7.3.2 Órgano de Dirección Intermedia**

Es responsable de comunicar las metas y objetivos al órgano de dirección operativo, darle seguimiento al cumplimiento de los mismos. este órgano de dirección intermedia está estructura de (Compras, Contabilidad, Cartera y Cobro, Logística, ventas y Recursos Humanos).

### **7.3.3 Órgano de Dirección Operativo**

Es responsable del cumplimiento de las metas de la organización y está compuesto de (Atención al Cliente y Bodega, Soporte Técnico).

### **7.3.4 Tipo de estructura organizativa de CELULARES EBENEZER**

- Por su naturaleza: es de carácter micro administrativo, este organigrama involucra a una organización y puede ser un organigrama general de toda la empresa o solo un área.
- Por su finalidad: es de carácter Analítico, tiene como finalidad de distribuir las áreas según el comportamiento organizacional.
- Por su ámbito: es de carácter General, resalta la información de los niveles jerárquicos de la organización sin exclusiones.
- Por su contenido: Funcional, esta estructura gráfica resalta las principales funciones que tienen a cargo los diferentes departamentos.
- Por su representación: Vertical, Son los organigramas más usados y comunes dentro de las organizaciones, son de fácil construcción y se estructuran de arriba hacia abajo, encabezando la persona de mayor jerarquía en la empresa.

#### **7.4 Descriptores de puestos**

Chiavenato, (1999) añade: “La descripción del cargo es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace).

Los cargos no son estables, estáticos ni definidos si no que están en evolución, innovación y cambios continuos para adaptarse a las constantes transformaciones, tecnológica, económicas, sociales, culturales y legales. (Chiavenato, Idalberto 2001).

Se documentaron todas las funciones, actividades, responsabilidades y objetivos que ejercen todos los puestos de trabajo en el formato de descriptos de puesto.

Los descriptores de puestos fueron revisados por los líderes de cargo, Responsable de Recursos humanos y aprobados por el Gerente General.

#### **Los descriptores de puesto permitirán:**

- Sirve de guía para el reclutamiento y selección de personal de manera más efectiva.
- Funciona como base para medir el desempeño del colaborador de forma objetiva y transparente.
- Los procesos internos mejoran en la coordinación y organización de las actividades de la empresa.
- Funciona de orientación al momento de requerir nuevo personal para el puesto, así se identifica el talento de manera efectiva.

#### 7.4.1 Delimitaciones de puestos de trabajo

Área	Nombre del Puesto	Cantidad de Colaborar
GERENCIA GENERAL	Gerente General	1
ATENCIÓN AL CLIENTE	Responsable de ATC	1
COMPRAS	Responsable de Compras	1
VENTAS	Responsable de Ventas	1
	Auxiliar de Ventas	1
RECURSOS HUMANOS	Responsable de RRHH	1
CONTABILIDAD	Responsable de Contabilidad	1
SOPORTE TÉCNICO	Responsable de SPT	1
CARTERA Y COBRO	Responsable de Cartera y Cobro	1
BODEGA	Responsable de Bodega	1
LOGÍSTICA	Coordinador de Logística	1
	Conductor Entregador local	1
	Conductor entregador Departamental	2

#### 7.5 Manual organizacional y funciones

El manual contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran la estructura organizacional, a través de la descripción de las funciones rutinarias.

Describe el nivel jerárquico de cada puesto dentro de la organización, así como su relación de dependencia, lo cual quiere decir el lugar que ocupa el puesto dentro de la estructura organizacional, a que posiciones está subordinado directa e indirectamente y cuál es su relación con otros puestos de trabajo. (tecnólogo empresarial, 2008).

##### 7.5.1 Aprobación del manual organizacional y funciones

El manual organizacional y funciones fue revisado, validado y aprobado por el Responsable de Recursos Humanos y Gerente General.



*Seguridad y Calidad en un solo Lugar.*

## MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES

Versión No.1

Copia controlada N°: _____
Copia no controlada: _____
Asignada a: _____
Fecha de envío: _____

	Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Nombre:	Rodolfo Alejandro Navarrete Moraga Alejandra Margarita García Cárdenas	Axel Aragon	Henry Antonio Blanco Hernández
Cargo:	Pasantes	Responsable de RRHH	Gerente General
Fecha:	11/03/21	12/03/21	13/03/21

## REGISTROS DE CAMBIOS

Versión	Cambio Realizado	Fecha
1	Creación del Documento	11/03/21
1	Estructura Organizativa por Área	11/03/21
1	Estructura Organizativa por Puesto	11/03/21
1	Misión	11/03/21
1	Visión	11/04/21
1	Valores	11/04/21
1	Mapa de Órganos de Dirección	11/03/21
1	Descriptor de Puesto Gerente General	11//03/21
1	Descriptor de Puesto Compras	11/03/21
1	Descriptor de Puesto de Ventas	11/03/21
1	Descriptor de Puesto de Atención al Cliente (ATC)	11/03/21
1	Descriptor de Puesto de Soporte Técnico (SPT)	11/03/21
1	Descriptor de Puesto Contabilidad	11/03/21
1	Descriptor de Puesto de Bodega	11/03/21
1	Descriptor de Puesto Cartera y Cobro	11/03/21
1	Descriptor de Puesto Recursos Humanos (RRHH)	11/03/21
1	Descriptor de Puesto de Coordinador de Logística	11/03/21
1	Descriptor de Puesto de Conductor Entregador Local	11/03/21
1	Descriptor de Puesto de Conductor Entregador Departamental	11/03/21

## **Objetivo**

El manual organizacional y de funciones es un documento normativo que tiene como finalidad:

1. Dar a conocer la estructura de las diferentes áreas que componen la empresa determinando las funciones generales y específicas de su estructura interna, los niveles de responsabilidad y autoridad, delegados a cada una de las áreas y las relaciones internas y externas de las mismas.
2. Brindar información acerca de las funciones y responsabilidades a todo el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa. Para ello se distribuirán copias del presente Manual de Organización y Funciones.
3. Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientar permanentemente al personal.

**Misión**

Somos una empresa de comercialización de productos y servicios en el área de telefonía móvil, confiable, eficiente y ética, orientada a satisfacer las necesidades y aspiraciones de nuestros clientes.

**Visión**

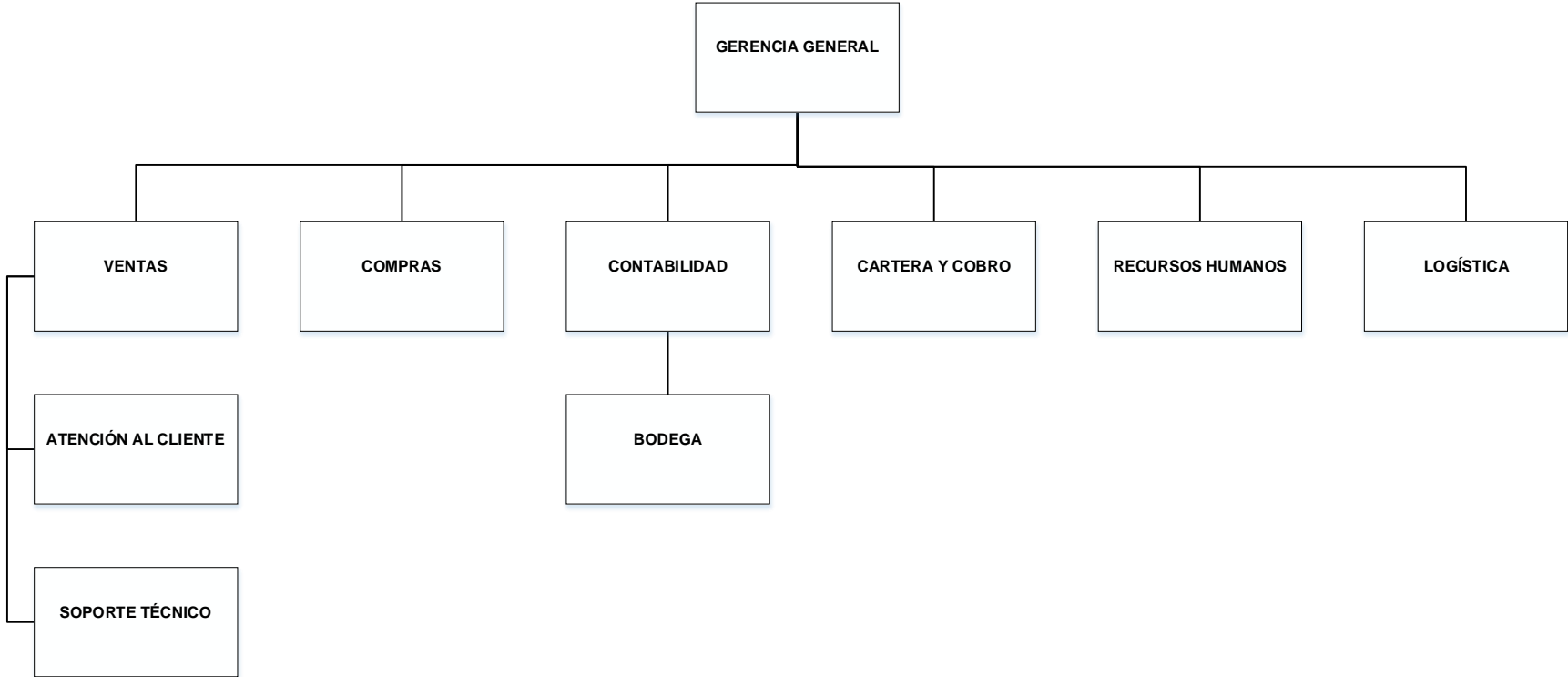
Ser una empresa líder en el mercado nacional, ofreciendo equipos móviles de última tecnología y soporte técnico mediante mano de obra calificada en el menor tiempo posible, trabajando en el compromiso de las necesidades y expectativas para el logro de la satisfacción de nuestros clientes y aliados estratégicos.



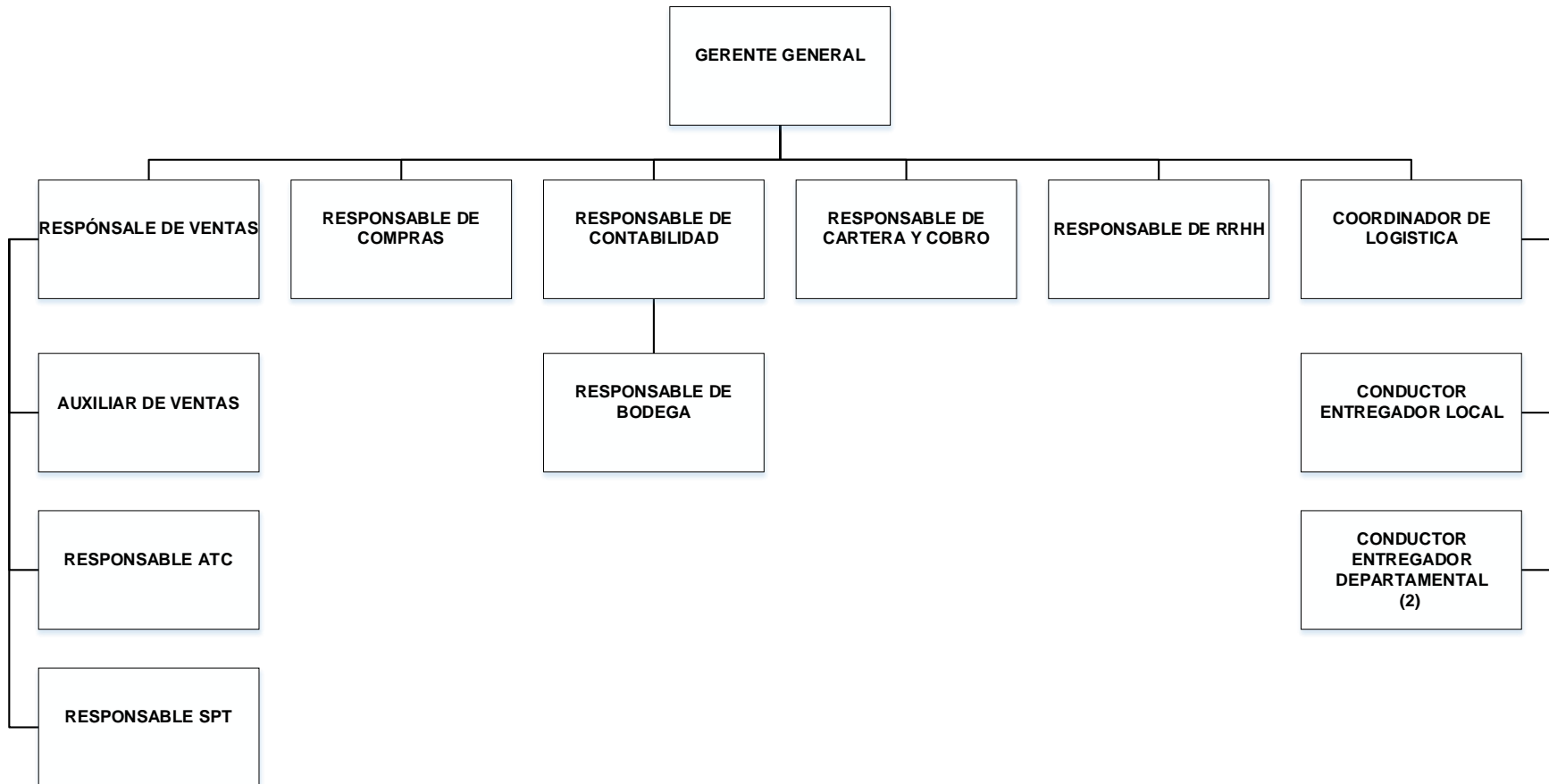
## NUESTROS VALORES

<b>VALOR</b>	<b>SIGNIFICADO PARA LA EMPRESA</b>
<b>COMPROMISO</b>	Nos responsabilizamos de consolidar nuestros proyectos de forma proactiva.
<b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	Descubrimos, entendemos y consolidamos las necesidades de nuestros clientes.
<b>INNOVACIÓN</b>	Aportamos valor con espíritu creativo, profesional y crítico a nuevas ideas para ponerla en prácticas.
<b>FLEXIBILIDAD</b>	Nos adaptamos al entorno en continua evolución
<b>RESOLUCIÓN</b>	Alcanzamos nuestros objetivos con una mezcla de entusiasmo, razón y practicidad.
<b>HONESTIDAD</b>	Demostremos integridad en nuestras actuaciones.
<b>CREDIBILIDAD</b>	Lo que decimos, lo hacemos
<b>DESARROLLO</b>	Favorecemos el desarrollo de las personas mediante la cohesión, la colaboración y el equipo.
Agradecemos a Dios y a todos nuestros clientes, aliados y seguidores de Celulares EBENEZER.	

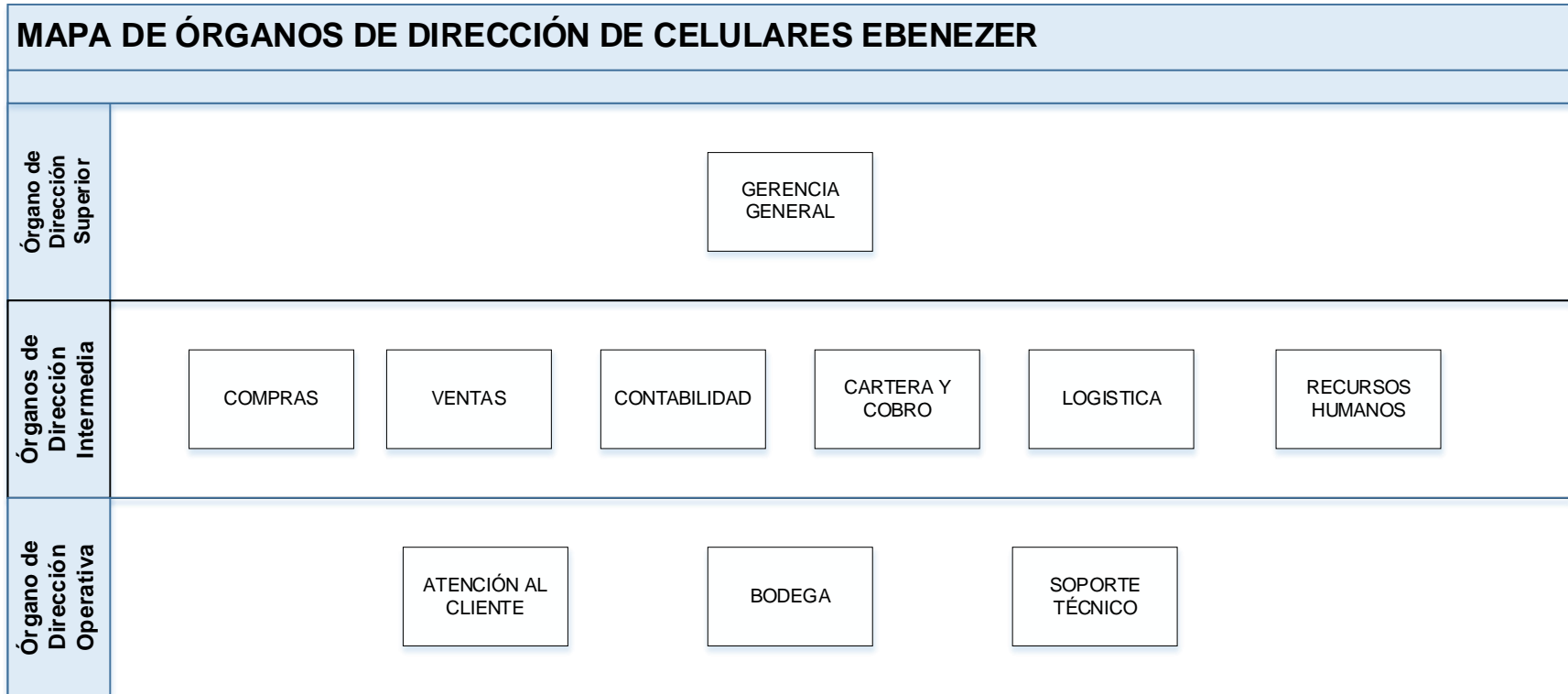
**Estructura Organizativa por área**



## Estructura organizativa por puesto de trabajo



## ESTRUCTURA DE ÓRGANOS DE DIRECCIÓN SUPERIOR, INTERMEDIA Y OPERATIVA



## GERENTE GENERAL

### 1. Autoridades del Puesto:

<b>Jefe Inmediato:</b>	Accionista
<b>Puestos Directo a su cargo:</b>	Responsable de Ventas Responsable de Compras Responsable de Contabilidad Responsable de Cartera y Cobro Responsable de RRHH Coordinador de Logística

### 2. Descripción General del Puesto:

Es responsable de planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros requeridos para cumplir con los objetivos estratégicos y metas generales de la Empresa.

### 3. Perfil del Puesto

- **Educación:**

#### EDUCACIÓN REQUERIDA

Licenciatura en administracion de empresa  
Carrera Técnica  
Bachiller

- **Experiencia Laboral:**

#### EXPERIENCIA REQUERIDA

2 años

- **Formación:**

#### CURSOS REQUERIDOS

Contabilidad  
Liderazgo  
Sistemas office

- **Habilidades:**

<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Trabajo en equipo</li><li>2. agilidad para la toma de decisiones</li><li>3. orientación resultados</li><li>4. pasión al trabajo</li></ol>



#### **4. Funciones**

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Diseñar y ejecutar los planes de desarrollo, los planes de acción anual y los programas de inversión, mantenimiento y gastos.</li><li>2. Supervisar y controlar la efectividad y eficiencia del desempeño de los distintos departamentos.</li><li>3. Autorizar los pagos de créditos conferidos a la Empresa, de servicios básicos y demás créditos.</li><li>4. Dirigir la contabilidad velando porque se cumplan las normas legales que la regulan.</li><li>5. Delegar en colaboradores de la empresa actividades propias del desempeño de sus funciones, previa autorización del accionista.</li><li>6. Mantener un inventario actualizado de todos los equipos y bienes a su cargo e informar cambios que se presenten.</li><li>7. Presentar a accionista los Estados Financieros al final del período.</li><li>8. Informar a accionista sobre el avance de los planes de inversión establecidos.</li><li>9. Actualizar los pagos a proveedores y entidades bancarias.</li><li>10. Revisar saldos de las cuentas bancarias para ver si se realizaron aplicaciones de pagos (transferencias, depósitos).</li><li>11. Recibir cheques y autorizar a que cuenta se va a depositar.</li><li>12. Realizar Pago de impuestos.</li><li>13. Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.</li></ol> |
|--|

## 5. Relaciones de Trabajo

<p><b>NIVEL INTERNO:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsable de Ventas: supervisar los movimientos de los productos vendidos.</li> <li>2. Responsable de Contabilidad. Supervisión de estado de cuentas generales de la empresa.</li> <li>3. Responsable de Recursos Humanos: coordinar reuniones con los colaboradores, planes de capacitaciones y contratación.</li> <li>4. Responsable de cartera y cobro: estados de cuentas.</li> <li>5. Responsable de Logística: presupuestos de envíos departamentales, condiciones de los vehículos de transporte y sus mantenimientos.</li> <li>6. Responsable de Ventas: actualización de los productos vendidos y proyecciones de ventas requeridos.</li> </ol>
<p><b>NIVEL EXTERNO:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proveedores: nuevos convenidos y formas de pagos</li> <li>2. Entidad gubernamental: pagos de impuestos</li> <li>3. Clientes: nuevos contratos y alianzas</li> </ol>

## 6. Reportes:

PRINCIPALES REPORTES	CUANDO	ENVÍA A
Estados financieros	Cada 3 meses	Accionista
Informe de cumplimiento de las metas de la empresa	Cada 6 meses	Accionistas
Nuevos contratos	Cada 6 meses	Accionistas

## RESPONSABLE DE VENTAS

### 1. Autoridades del Puesto:

<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente General
<b>Puestos Directo a su cargo:</b>	1. Auxiliar de ventas 2. Responsable ATC 3. Responsable SPT

### 2. Descripción General del Puesto:

Aumentar el porcentaje de ventas en función del plan estratégico organizacional, y proponer soluciones rentables para la empresa, Llamar a los clientes y conocer las necesidades de diferentes tipos de clientes, verificación de llevar a cabo las metas de ventas Y la coordinación con el personal bajo mi cargo para brindar un buen servicio.

### 3. Perfil del Puesto

- **Educación:**

<b>EDUCACIÓN REQUERIDA</b>
----------------------------

- |   |
|---|
| 1. Licenciada en mercadeo<br>2. bachiller |
|---|

- **Experiencia Laboral:**

<b>EXPERIENCIA REQUERIDA</b>
------------------------------

1 año
-------

- **Formación:**

<b>CURSOS REQUERIDOS</b>
--------------------------

- |   |
|---|
| 1. Sistema office<br>2. Atención al cliente |
|---|

- **Habilidades:**

<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>
-------------------------------

- |  |
|--|
| 1. Liderazgo<br>2. Trabajo en equipo<br>3. Atención al cliente |
|--|



#### 4. Funciones

1. Verificación de avance de ventas por cada vendedor.
2. Apoyar con los pedidos de equipos en bodega y logística.
3. Llamadas a clientes y entidades financieras
4. Atiende lo relacionado a la publicidad en coordinación con Gerente General
5. Atiende directamente a los clientes en cuanto a quejas e inconvenientes en coordinación con responsable de soporte técnico.
6. Apertura de nuevos clientes con el perfil del cliente para garantizar la garantía del crédito.
7. Propone impulsar nuevos productos y servicios conforme el mercado de la competencia.
8. Analizar las estadísticas de ventas mensuales para observar el comportamiento de las ventas y ver en que mejorar para cumplir las metas.
9. Coordinar reuniones con clientes de tiendas a los cuales proveemos equipos.
10. Control de estados de cuentas de clientes de tiendas.

#### 5. Relaciones de Trabajo

<b>NIVEL INTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gerente General: coordinar estrategias de publicidad, estados de créditos de clientes de tiendas, reportes de ventas, contratos de nuevos clientes.</li> <li>2. Auxiliar de ventas: supervisión de llamadas de clientes, levantamiento de pedidos, elaboración de reportes mensuales de ventas.</li> <li>3. Responsable de SPT: atención de llamas de reclamos en los equipos, recepción de equipos por desperfecto de fábrica, reporte de clamores y resoluciones a clientes.</li> </ol>
<b>NIVEL EXTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clientes de tienda: levantamiento de pedidos, estados de cuentas crédito.</li> </ol>

#### 6. Reportes:

<b>PRINCIPALES REPORTES</b>	<b>CUANDO</b>	<b>ENVÍA A</b>
Reportes de ventas	Mensual	Gerente General
Informe de reclamos	Mensual	Soporte técnico y Gerente General
Informe de nuevos clientes	Mensual	Gerente General

## AUXILIAR DE VENTAS

### 1. Autoridades del Puesto:

<b>Jefe Inmediato:</b>	Responsable de Ventas
<b>Puestos Directo a su cargo:</b>	N/A

### 2. Descripción General del Puesto:

Entregar los equipos para envío local y de los departamentos y colaborar con las exigencias que el puesto requiera.

### 3. Perfil del Puesto

- **Educación:**

<b>EDUCACIÓN REQUERIDA</b>
1. Bachiller 2. Egresado de licenciatura

- **Experiencia Laboral:**

<b>EXPERIENCIA REQUERIDA</b>
1 año

- **Formación:**

<b>CURSOS REQUERIDOS</b>
1. Atención al cliente 2. Manejo de office 3. Redacción de informe

- **Habilidades:**

<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>
1. Atención al cliente 2. Trabajo bajo pasión 3. Buen léxico

#### 4. Funciones

1. Levantamiento de pedido.
2. Atender llamadas de clientes.
3. Entregar ordenes de pedido a bodega y logística.
4. Recepción de reclamos.
5. Acompañar cuando el puesto requiera en entregas locales y departamentos en coordinación con los conductores de entrega.
6. Redactar informe de ventas mensual.
7. Acompañamiento en campañas de publicidad
8. Mostrar los equipos cuando el cliente realice la compra en situ.

#### 5. Relaciones de Trabajo

<b>NIVEL INTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Responsable de Ventas: elaborar informe de ventas, acompañamiento en campañas de publicidad.</li><li>2. Responsable de logística: entregar hojas de pedidos</li><li>3. Responsable de Bodega: entregar ordenes de pedidos.</li><li>4. Conductor entregador local: acompañamiento en ciertas entregas.</li><li>5. Conductor entregador departamental: acompañamiento en ciertas entregas.</li></ol>
<b>NIVEL EXTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cliente: llamas telefónicas</li></ol>

#### 6. Reportes:

<b>PRINCIPALES REPORTES</b>	<b>CUANDO</b>	<b>ENVÍA A</b>
Informe de ventas	Mensual	Gerencia General

## RESPONSABLE DE ATC

### 1. Autoridades del Puesto:

<b>Jefe Inmediato:</b>	Responsable de Ventas
<b>Puestos Directo a su cargo:</b>	N/A

### 2. Descripción General del Puesto:

Proporcionar información y soporte técnico a los clientes, brindando la información necesaria acerca del producto y servicio que se ofrece, encargado de canalizar las quejas, reclamos y sugerencias que los clientes tienen acerca del producto y soporte técnico.

### 3. Perfil del Puesto

- **Educación:**

<b>EDUCACIÓN REQUERIDA</b>
1. Bachiller 2. Graduado en licenciatura de mercadeo

- **Experiencia Laboral:**

<b>EXPERIENCIA REQUERIDA</b>
1 año

- **Formación:**

<b>CURSOS REQUERIDOS</b>
1. Atención al cliente 2. Manejo de office

- **Habilidades:**

<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>
1. Trabajo bajo pasión 2. Vocación de servicio 3. Carisma

#### 4. Funciones

1. Recibir y tramitar pedidos, solicitudes y reclamos.
2. Brindar soluciones y resoluciones.
3. Lidiar con la devolución de productos y procesar el reintegro del pago, cambio del producto o asignación de crédito.
4. Recibir solicitudes de crédito y empleo y remitirlas al área encargada.
5. Realizar cambios o actualizar las cuentas de los clientes.
6. Verificar líneas de aprobación de crédito a nuevos clientes.
7. Realizar cambios o actualizar las cuentas de los clientes.
8. Brindar información de las diferentes marcas que comercializamos
9. Brindar características de los equipos.
10. Responder las inquietudes, preguntas, reclamos o solicitudes de los clientes en persona, vía telefónica, por correo electrónico o mediante un chat en vivo.
11. Elaborar informe de recepción de reclamos.

#### 5. Relaciones de Trabajo

<b>NIVEL INTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Responsable de Ventas: levantamiento de pedido, recepción de reclamos y resoluciones, informe de reclamos.</li><li>2. Soporte Técnico: recepción de equipos con problemas de fábrica, resolución de reclamos.</li></ol>
<b>NIVEL EXTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cliente: resolución de reclamos, recepción de equipo, levantamiento de pedidos.</li></ol>

#### 6. Reportes:

<b>PRINCIPALES REPORTES</b>	<b>CUANDO</b>	<b>ENVÍA A</b>
Informe de reclamos y resoluciones	Mensual	Responsable de ventas

## RESPONSABLE DE SPT

### 1. Autoridades del Puesto:

<b>Jefe Inmediato:</b>	Responsable de Ventas
<b>Puestos Directo a su cargo:</b>	N/A

### 2. Descripción General del Puesto:

Brindar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de nuestros clientes de manera que se asegure su óptimo funcionamiento y asesorar en el uso adecuados de los equipos.

### 3. Perfil del Puesto

- **Educación:**

#### EDUCACIÓN REQUERIDA

1. Ingeniero en sistemas
2. Técnico en reparación de celulares

- **Experiencia Laboral:**

#### EXPERIENCIA REQUERIDA

1. año

- **Formación:**

#### CURSOS REQUERIDOS

1. Técnico en reparación de celulares
2. Manejo de paquetes office

- **Habilidades:**

#### HABILIDADES REQUERIDAS

1. Proactivo
2. Trabajo bajo pasión
3. Toma de decisiones
4. Innovador
5. creativo

#### 4. Funciones

1. Dar soluciones de inconvenientes presentados a los equipos de los clientes.
2. Realizar diagnósticos de los equipos que presentan problemas de fábricas.
3. Seguimiento de las actividades programadas de las reparaciones.
4. Revisar para aceptar o no las piezas de equipos provenientes de proveedores.
5. Elaborar reportes de servicios.
6. Hacer buen uso de las herramientas de trabajo.
7. Mantener organizado el espacio de trabajo.
8. Gestionar las solicitudes de garantía con las marcas de los equipos.
9. En ocasiones subcentral servicios de reparación en tiempos de mayor demanda y servicios que no se manejan en la empresa.

#### 5. Relaciones de Trabajo

<b>NIVEL INTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Responsable de ventas: resolución de problemas que presentan los equipos y soluciones.</li><li>2. Responsable de ATC: resolución de problemas que presentan los equipos y soluciones.</li><li>3. Compras: reporte de equipos y piezas a reemplazar.</li><li>4. Responsable de Logística: recepción y entrega de los equipos nuevos y/o reparados.</li></ol>
<b>NIVEL EXTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cliente: resoluciones de equipos</li><li>2. Proveedores: cotizaciones de piezas, equipos y subcontrato de servicios de reparaciones.</li></ol>

#### 6. Reportes:

<b>PRINCIPALES REPORTES</b>	<b>CUANDO</b>	<b>ENVÍA A</b>
Reportes de problemas de equipos	Mensual	Responsable de Ventas

## RESPONSABLE DE COMPRAS

### 1. Autoridades del Puesto:

<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente General
<b>Puestos Directo a su cargo:</b>	N//A

### 2. Descripción General del Puesto:

Planificar y coordinar las adquisiciones y abastecimientos de equipos, piezas y herramientas para el servicio de soporte técnico, mantener y buscar nuevas alianzas con proveedores.

### 3. Perfil del Puesto

- **Educación:**

<b>EDUCACIÓN REQUERIDA</b>
1. Licenciatura en relaciones internacionales 2. Licenciatura en logística 3. Ingeniero industrial

- **Experiencia Laboral:**

<b>EXPERIENCIA REQUERIDA</b>
2 años

- **Formación:**

<b>CURSOS REQUERIDOS</b>
1. Logística y cadena de suministro 2. Manejo de paquetes office

- **Habilidades:**

<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>
1. Alto nivel de negociación 2. Conocimientos técnicos de equipos de diferentes marcas 3. Buena relación con proveedores 4. Inteligencia en las compras 5. Trabajo bajo pasión



#### 4. Funciones

1. Búsqueda de proveedores de equipos.
2. Seguimiento a las compras locales e internacionales realizadas
3. Comunicación constante con proveedores y agencias aduaneras.
4. Elaborar informe de proyecciones de equipos a comprar.
5. Dar seguimiento a pagos de los proveedores.
6. Supervisar el control de garantía y devoluciones a proveedores.
7. Participar en las reuniones gerenciales y operativas
8. Mantener estrechas relaciones con los proveedores para garantizar alianzas estratégicas, (socios de negocio) que proporcione beneficios mutuos en la comercialización de los equipos y servicios de reparación.
9. Monitorear e informar sobre los logros de los objetivos de compras.

#### 5. Relaciones de Trabajo

<b>NIVEL INTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Gerencia General: nuevas alianzas, informe de variaciones en el precio de los equipos.</li><li>2. Responsable de Contabilidad: costos de compras de equipos y herramientas, devoluciones y remuneraciones.</li><li>3. Responsable de Bodega: compra de equipos, herramientas y piezas.</li></ol>
<b>NIVEL EXTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Proveedores: negociaciones para compra de equipo, herramientas y piezas.</li></ol>

#### 6. Reportes:

<b>PRINCIPALES REPORTES</b>	<b>CUANDO</b>	<b>ENVÍA A</b>
Informe de variaciones de precios de equipos, herramientas y piezas	Mensual	Gerente General
Informe de variaciones de precios de equipos, herramientas y piezas	Mensual	Responsable de Contabilidad
Inventario compras de equipos.	Mensual	Responsable de Bodega

## RESPONSABLE DE CONTABILIDAD

### 1. Autoridades del Puesto:

<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente General
<b>Puestos Directo a su cargo:</b>	Responsable de Bodega

### 2. Descripción General del Puesto:

planifica, dirige y coordina las labores contables a nivel de la empresa tomando en cuenta las normas de contabilidad, prepara, analiza y presenta estados financieros y de ejecución presupuestaria.

### 3. Perfil del Puesto

- **Educación:**

<b>EDUCACIÓN REQUERIDA</b>
1. Banco y finanzas 2. Técnico en contabilidad

- **Experiencia Laboral:**

<b>EXPERIENCIA REQUERIDA</b>
2 años

- **Formación:**

<b>CURSOS REQUERIDOS</b>
1. Manejo de paquetes office 2. Contabilidad

- **Habilidades:**

<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>
1. Proactivo 2. Trabajo bajo pasión 3. Autodidacta 4. Habilidades numéricas 5. organizado

#### 4. Funciones

1. Supervisar y controlar los fondos de caja chica de la Gerencia Administrativa destinado a cubrir los gastos menores y compras varias.
2. Preparación de los estados financieros, balance general, estado de resultado, estados de costos de producción y balanza de comprobación.
3. Generar estados financieros y flujo de efectivos proyectados.
4. Elaboración de flujo de efectivo.
5. Elaborar pagos de proveedores.
6. Coordinar revisiones fiscales y municipales.
7. Revisión y contabilización de solicitudes de cheques, comprobante de pago.

#### 5. Relaciones de Trabajo

<b>NIVEL INTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Gerente General. Orientación de actividades financieras, estrategias de mejoras en la organización y operaciones de la empresa.</li><li>2. Responsable de Compras. Pagos de proveedores y reembolso de garantías.</li><li>3. Responsable de bodega: inventarios de equipos, herramientas y piezas.</li><li>4. Responsable de Recursos Humanos: pagos de planilla y viáticos.</li></ol>
<b>NIVEL EXTERNO:</b>	N//A

#### 6. Reportes:

<b>PRINCIPALES REPORTES</b>	<b>CUANDO</b>	<b>ENVÍA A</b>
Resultados de estados financieros	Mensual	Gerencia General
Provisión de pagos	Diarios	Gerencia General
Disponibilidad de efectivos	Diario	Gerencia General
Pagos a proveedores	Diario/mensual	Gerencia General
Pagos de planilla	Mensual	Responsable de RRHH

## RESPONSABLE DE BODEGA

### 1. Autoridades del Puesto:

<b>Jefe Inmediato:</b>	Responsable de Contabilidad
<b>Puestos Directo a su cargo:</b>	N/A

### 2. Descripción General del Puesto:

Gestionar, registrar, y mover los equipos en una bodega, lleva control de inventarios y ordena la distribución.

### 3. Perfil del Puesto

- **Educación:**

<b>EDUCACIÓN REQUERIDA</b>
1. Licenciatura en contaduría y finanzas 2. Bachiller 3. Ingeniero industrial

- **Experiencia Laboral:**

<b>EXPERIENCIA REQUERIDA</b>
1 año

- **Formación:**

<b>CURSOS REQUERIDOS</b>
1. Técnicas de control de inventario 2. Manejo de sistema office

- **Habilidades:**

<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>
1. Proactivo 2. Dinámico 3. Autodidacta 4. Orientación a resultado

#### 4. Funciones

1. Decepcionar los equipos que ingresen a bodega
2. Despacho de órdenes de pedidos de los equipos, herramientas y piezas.
3. Inventarios de equipos, herramientas y piezas.
4. Almacenamiento adecuado de los equipo, herramientas y piezas.
5. Mantener informado a jefe inmediato de las disponibilidades de inventario de los equipos.
6. Mantener el stock mínimo de equipos.
7. mantener su lugar de trabajo ordenado y limpio, de forma que pueda facilitar la identificación, ubicación y localización de los productos almacenados.
8. Resguardar el ingreso de entrada de personal a bodega.
9. Elaborar informes mensuales de inventario.

#### 5. Relaciones de Trabajo

<b>NIVEL INTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Responsable de Contabilidad: entrega de informe de inventario, reuniones organizacionales.</li><li>2. Responsable de Logística: entrega de equipo, herramientas y piezas, almacenamiento de equipos por devoluciones.</li><li>3. Responsable de Compras: recepción de equipo.</li></ol>
<b>NIVEL EXTERNO:</b>	N/A

#### 6. Reportes:

<b>PRINCIPALES REPORTES</b>	<b>CUANDO</b>	<b>ENVÍA A</b>
Informe de inventario	Primeros 5 días de cada mes	Responsable Contabilidad//Responsable de Compras

## RESPONSABLE DE CARTERA Y COBRO

### 1. Autoridades del Puesto:

<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente General
<b>Puestos Directo a su cargo:</b>	N/A

### 2. Descripción General del Puesto:

Realizar actividades del proceso de cobranza administrativa, conciliaciones bancarias, gestión de cobranza. Actualizar y depurar la cartera de los clientes. Realizar negociaciones y aclaraciones de adeudos así como otorgar créditos a clientes y manejar objetivos de cobranza.

### 3. Perfil del Puesto

- **Educación:**

<b>EDUCACIÓN REQUERIDA</b>
----------------------------

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Administración de empresa</li><li>2. Licenciado en contaduría</li><li>3. Licenciatura en economía</li></ol> |
|--|

- **Experiencia Laboral:**

<b>EXPERIENCIA REQUERIDA</b>
------------------------------

2 años
--------

- **Formación:**

<b>CURSOS REQUERIDOS</b>
--------------------------

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Técnico en contabilidad</li><li>2. Manejo de sistemas office</li></ol> |
|---|

- **Habilidades:**

<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>
-------------------------------

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Proactivo</li><li>2. Fluidez verbal</li><li>3. Normativas sobre contratos</li></ol> |
|--|

#### 4. Funciones

1. Supervisar los pagos que realizan los clientes, en el límite de tiempo establecido por la empresa.
2. Coordinar con áreas los asuntos necesarios para que haya concordancia en la información emitida por cada departamento.
3. Organizar y ejecutar la cobranza por obligaciones contraídas de los clientes de la empresa para mantener la morosidad en bajo nivel para mantener la solvencia de la empresa.
4. Elaborar notas contables del ajuste mensual de la cartera crédito.

#### 5. Relaciones de Trabajo

<b>NIVEL INTERNO:</b>	Responsable de Ventas: créditos a otorgar Gerencia General: informe de cartera y cobra
<b>NIVEL EXTERNO:</b>	Clientes: comunicación de pagos de créditos

#### 6. Reportes:

<b>PRINCIPALES REPORTES</b>	<b>CUANDO</b>	<b>ENVÍA A</b>
Reportes de Clientes morosos	Diario	Gerente General/ Responsable de Ventas
Reportes de entrega de Facturas	Diario	Responsable de Ventas

## RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS

### 1. Autoridades del Puesto:

<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente General
<b>Puestos Directo a su cargo:</b>	N/A

### 2. Descripción General del Puesto:

planear, desarrollar y aplicar las políticas, procedimientos y programas de reclutamiento, selección, inducción, formación, contratación, administración de sueldos y salarios, de prestaciones y servicios a los colaboradores y adiestramiento, desarrollo personal y organizacional, seguridad e higiene, servicios médicos, servicios administrativos, relaciones laborales, con el propósito de atraer, retener y motivar al personal que reúna los requisitos de cada uno de los puestos y de generar y mantener un alto nivel de armonía, bienestar y productividad de los colaboradores.

### 3. Perfil del Puesto

- **Educación:**

<b>EDUCACIÓN REQUERIDA</b>
1. Ingeniero Industrial 2. Técnico en Gestión del Talento Humano

- **Experiencia Laboral:**

<b>EXPERIENCIA REQUERIDA</b>
2 años

- **Formación:**

<b>CURSOS REQUERIDOS</b>
1. Secretario Ejecutivo 2. Cursos de Talento Humano

- **Habilidades:**

<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>
1. Dinámico 2. Liderazgo 3. Autodidacta 4. Cocimiento del código del trabajo y seguro social



#### 4. Funciones

1. Organización y planificación el diseño de los puestos de trabajo y sus correspondientes funciones y responsabilidades según las necesidades de la empresa.
2. Administrar los contratos y documentación relacionados al personal.
3. Búsqueda de nuevos mecanismos de retribución, aquí se incluyen, además de la retribución económica propiamente dicha y gestión de nóminas, labores que tienen que ver con la flexibilidad horaria y vacacional.
4. Programar y ejecutar capacitaciones.
5. Búsqueda de candidatos cuando se requiera un puesto.
6. Participar en la elaboración reglamentos y procedimientos relacionados con el manejo de recursos humanos.
7. Realizar de clima laboral.
8. Liquidación de Personal.
9. Velar porque se trate a los empleados de forma justa
10. Brindar información a los colaboradores sobre el funcionamiento de la organización.
11. Motivar al personal.

#### 5. Relaciones de Trabajo

<b>NIVEL INTERNO:</b>	Gerente General: reportes de salarios, capacitaciones programadas y realizadas, informes organizacionales.
<b>NIVEL EXTERNO:</b>	INSS: Informe de salarios

#### 6. Reportes:

<b>PRINCIPALES REPORTES</b>	<b>CUANDO</b>	<b>ENVÍA A</b>
Reportes de Salarios	Mensual	Gerente General
Informe de capacitaciones	anual	Gerente General
Resultados de clima laboral	anual	Gerente General

## COORDINADOR DE LOGÍSTICA

### 1. Autoridades del Puesto:

<b>Jefe Inmediato:</b>	Gerente General
<b>Puestos Directo a su cargo:</b>	Conductor entregador local Conductor entregador departamental (2)

### 2. Descripción General del Puesto:

Supervisar, coordinar las actividades de recepción, despacho, almacenamiento y distribución de los equipos, herramientas y piezas.

### 3. Perfil del Puesto

- **Educación:**

<b>EDUCACIÓN REQUERIDA</b>
1. Ingeniero Industrial 2. Licenciatura en mercadeo 3. Bachiller

- **Experiencia Laboral:**

<b>EXPERIENCIA REQUERIDA</b>
2 años

- **Formación:**

<b>CURSOS REQUERIDOS</b>
1. Logística 2. Manejo de sistemas office 3. Educación vial

- **Habilidades:**

<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>
1. Proactivo 2. Organizado 3. Trabajo bajo pasión 4. Liderazgo

#### 4. Funciones

1. Coordinar viajes de entregas de productos locales y departamentales.
2. Inspeccionar y programar servicios de mantenimiento de los vehículos.
3. Recepción de equipos, herramientas y piezas.
4. Capacitar al personal bajo mi cargo en las características de los equipos.
5. Monitorear las entregas de los viajes departamentales.
6. Recepción de equipos por devoluciones.
7. Realizar control de inventarios.
8. Organizar y adecuar los equipos en el almacenamiento.
9. Trazabilidad de los equipos y piezas.
10. Coordinar con responsable de RRHH viáticos de entregadores.

#### 5. Relaciones de Trabajo

<b>NIVEL INTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Gerente General: Informe de mantenimiento vehicular, repiorte de inventarios.</li><li>2. Responsable de RRHH: pagos de viáticos.</li><li>3. Responsable de Ventatas: devoluciones</li><li>4. Responsable de Compras: Devoluciones.</li></ol>
<b>NIVEL EXTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cliente: Entrega de Equipos y piezas.</li><li>2. Empresas subcontratadas: servicios de mantenimiento vehicular.</li></ol>

#### 6. Reportes:

<b>PRINCIPALES REPORTES</b>	<b>CUANDO</b>	<b>ENVÍA A</b>
Informe de mantenimiento	Mensual/semestral	Gerente General
Reporte de Inventario	Diario/Mensual	Gerente General/ Responsable de Contabilidad
Informe de devoluciones	Diario/mensual	Responsable de Compras/Responsable de Ventas

## CONDUCTOR ENTREGADOR LOCAL

### 1. Autoridades del Puesto:

<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de Logística
<b>Puestos Directo a su cargo:</b>	N/A

### 2. Descripción General del Puesto:

Realizar entrega de equipos y piezas en clientes de tienda, hacer depósito bancos y cualquier otra gestione de documento o entrega de producto.

### 3. Perfil del Puesto

- **Educación:**

<b>EDUCACIÓN REQUERIDA</b>
1. Bachiller

- **Experiencia Laboral:**

<b>EXPERIENCIA REQUERIDA</b>
1 año

- **Formación:**

<b>CURSOS REQUERIDOS</b>
1. Educación vial

- **Habilidades:**

<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>
1. Proactivo 2. Dinámico 3. Organizado 4. Trabajo bajo pasión

**4. Funciones**

1. Entregar equipos en la capital a clientes de tienda y persona que compre un equipo y/o pieza.
2. Depósitos bancarios de los pagos.
3. Recibir equipos de entrega de acuerdo a ruta asignado, verificar entrega física (producto) vs documento.
4. Realizar cobros de cada Factura, conforme orientaciones y procedimientos internos establecidos al momento que se le asigne esta función.
5. Informar a su superior de cualquier desperfecto en la unidad de transporte a su cargo.
6. Apoyar en carga de equipos al vehículo, para conducir al punto de venta asignado.
7. Rendir cuentas de las facturas del ruteo diario a la responsable de Cartera y Cobro conforme a las políticas internas establecidas.
8. Conducir el vehículo guardando las medidas preventivas de seguridad para evitar accidentes de tránsito.
9. Programar en conjunto con la administración el mantenimiento preventivo y correctivo al vehículo asignado y estar pendiente del mantenimiento gradual del vehículo.
10. Revisión de documentos legales del vehículo, asegurándose que dichos documentos se encuentren vigentes.
11. Recepción de devoluciones de equipos y piezas de clientes.

**5. Relaciones de Trabajo**

<b>NIVEL INTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinador de Logística: rutas de envío de equipos y piezas, mantenimiento de los vehículos y devoluciones.</li> <li>2. Responsable de Cartera y Cobro: pagos de créditos y depósitos bancarios.</li> <li>3. Responsable de Ventas: pagos de facturas y devoluciones.</li> </ol>
<b>NIVEL EXTERNO:</b>	Cliente: entrega de equipos y piezas, pagos de facturas, cobros de créditos.

**6. Reportes:**

PRINCIPALES REPORTES	CUANDO	ENVÍA A
Reporte de mantenimiento	Cuando se requiera	Coordinador de Logística

## CONDUCTOR ENTREGADOR DEPARTAMENTAL

### 1. Autoridades del Puesto:

<b>Jefe Inmediato:</b>	Coordinador de Logística
<b>Puestos Directo a su cargo:</b>	N/A

### 2. Descripción General del Puesto:

Realizar entrega de equipos y piezas en clientes a los departamento, hacer depósitos bancos y cualquier otra gestione de documento o entrega de producto.

### 3. Perfil del Puesto

- **Educación:**

<b>EDUCACIÓN REQUERIDA</b>
1. Bachiller

- **Experiencia Laboral:**

<b>EXPERIENCIA REQUERIDA</b>
1 año

- **Formación:**

<b>CURSOS REQUERIDOS</b>
1. Educación vial

- **Habilidades:**

<b>HABILIDADES REQUERIDAS</b>
2. Proactivo 3. Dinámico 4. Organizado 5. Trabajo bajo pasión

#### 4. Funciones

1. Entregar equipos en los departamentos a clientes de tienda.
2. Depósitos bancarios de los pagos.
3. Recibir equipos de entrega de acuerdo a ruta asignado, verificar entrega física (producto) vs documento.
4. Realizar cobros de cada Factura, conforme orientaciones y procedimientos internos establecidos al momento que se le asigne esta función.
5. Informar a su superior de cualquier desperfecto en la unidad de transporte a su cargo.
6. Apoyar en carga de equipos al vehículo, para conducir al punto de venta asignado.
7. Rendir cuentas de las facturas del ruteo diario a la responsable de Cartera y Cobro conforme a las políticas internas establecidas.
8. Conducir el vehículo guardando las medidas preventivas de seguridad para evitar accidentes de tránsito.
9. Programar en conjunto con la administración el mantenimiento preventivo y correctivo al vehículo asignado y estar pendiente del mantenimiento gradual del vehículo.
10. Revisión de documentos legales del vehículo, asegurándose que dichos documentos se encuentren vigentes.
11. Recepción de devoluciones de equipos y piezas de clientes

#### 5. Relaciones de Trabajo

<b>NIVEL INTERNO:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinador de Logística: rutas de envío de equipos y piezas, mantenimiento de los vehículos y devoluciones.</li> <li>2. Responsable de Cartera y Cobro: pagos de créditos y depósitos bancarios.</li> <li>3. Responsable de Ventas: pagos de facturas y devoluciones.</li> </ol>
<b>NIVEL EXTERNO:</b>	Cliente: entrega de equipos y piezas, pagos de facturas, cobros de créditos.

#### 4. Reportes:

PRINCIPALES REPORTES	CUANDO	ENVÍA A
Reporte de mantenimiento	Cuando se requiera	Coordinador de Logística

## **VIII. Conclusiones**

En el presente trabajo se realizó un manual organizacional y de funciones para la empresa CELULARES EBENEZER, logrando cumplir con los objetivos y el alcance de la investigación, concluimos con lo siguiente:

Logramos identificar las áreas que conforma la organización mediante las entrevistas programadas con el Gerente General y Responsable de Recursos humanos, estableciendo y diagramando una estructura organizativa, identificando los órganos de dirección superior, intermedia y operativas.

Al establecer el organigrama de la empresa logramos identificar los puestos que integran las áreas y así poder establecer una estructura organizativa por puestos de trabajo.

Se determinaron las funciones, atributos, responsabilidades y misiones que desempeñan los puestos de las distintas áreas de la empresa mediante formato de descriptor de puesto.

Se elaboró el manual organizacional y de funciones el cual servirá como instrumento de guía para los puestos de trabajo, proceso de inducción y mejora continua de la empresa.



## **IX. Recomendaciones**

1. Divulgar y dar a conocer la estructura organizativa de la empresa mediante las reuniones organizacionales.
2. Entregar copias controladas de los descriptores de puestos al colaborador que desempeñe un puesto en la empresa.
3. Mantener actualizado el manual organizacional y de funciones, debido a nuevos cambios organizacionales, atribuciones a las funciones de los puestos, integración de nuevos puestos, entre otros.
4. Mejora continua del manual organizacional, integrando código único de descriptor de puesto, versiones y nuevos estándares de control de perfil de puesto.

## X. Bibliografía

- Andrade, S. (1998). *Diccionario de Economía*. Peru: Lucero Editorial.
- Barrete Chavarria, R. (s.f.). *Investigación un camino al conocimiento un enfoque cualitativo y cuantitativo*.
- Carrasco Carrasco, J. (s.f.). *Analisis y descripción del puesto de trabaja en la administración local*.
- Cerraja Sanchez , j. (s.f.). *la investigación científica y tecnologica* .
- Ferrel, Hirt, & Adriaensens. (s.f.). *Introduccion a los Negocios en un Mundo Cambiante*.
- Hernandes Sampieri , R. (s.f.). *metodologia de la investigacion científica* . 4ta edicion.
- Méndez Álvarez, C. E. (s.f.). *Metodologia, desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales* . 4ta edicion.
- Morales Gutierrez , A. C. (s.f.). *Analisis de la organización, fundamento, diseño y aplicacion* . 2da edicion.
- Rios Ramos, F. (2015). *Metodologia para implantar la estrategia: Diseño organizacional de la empresa*.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Harper y Lynch p.(1992).Administracion del talento Humano.*

## XI. Anexos

### ANEXO A. Entrevista identificación de áreas y puestos de trabajos

Entrevista identificación de áreas y puestos de trabajos	
Datos Generales	
Nombre y Apellido:	Cristian José Pérez Navarro
Nombre del Puesto:	Responsable de Recursos Humanos

¿Cuáles son las áreas existentes de la empresa?		
Atención al cliente ,Gerencia General ,Compra, Ventas , Recursos Humanos , Contabilidad, Soporte técnico, Cartera y Cobro, Bodega y Logística.		
¿Cuántos colaboradores existen en cada área, (nombre del puesto y cantidad de personas)?		
Área	Nombre del Puesto	No. de personal
Atención al Cliente	Responsable de ATC	1
Gerencia General	Gerente General	1
Compra	Responsable de Compra	1
Ventas	Responsable de Ventas	2
Recursos Humanos	Responsable de RRHH	1
Contabilidad	Responsable de Contabilidad	1
Soporte técnico	Responsable de SPT	1
Cartera y cobro	Responsable de Cartera y Cobro	1
Logística	Coordinador de Logística	4
Bodega	Responsable de Bodega	1
¿Cuáles son las áreas a nivel estratégico?		
Atención al Cliente Gerencia General		
¿Cuáles son las áreas a nivel operativo/funcional?		
Ventas Logística Compras Bodega		
¿Cuáles son las áreas a nivel de apoyo?		
Recursos Humanos Contabilidad Cartera y Cobro Soporte técnico		

## ANEXO B. Entrevista para descriptores de puesto.

### 1. Datos personales

Nombre y Apellido \_\_\_\_\_

### 2. Datos Generales del Puesto.

1) Escriba el nombre del departamento.

a) Departamento \_\_\_\_\_ b) Sección \_\_\_\_\_

2) Indique el nombre de su puesto.

I. Puesto \_\_\_\_\_

3) Indique el nombre de su jefe inmediato y el nombre del puesto que el desempeña.

a) Nombre \_\_\_\_\_

b) Puesto \_\_\_\_\_

### 3. Tareas que realiza en el puesto que ocupa.

Describa claramente las tareas/funciones que realiza diariamente empezando por la más importante y que le absorbe más tiempo. Luego indique aquellas tareas o actividades que realiza frecuentemente (sólo las hace una vez por semana, mensualmente, anualmente). Indique también las tareas eventuales y ocasionales

a) Diaria      b) semanales      c) trimestre/semestral      d) anual

a) Diaria	b) semanales	c) trimestre/semestral	d) anual

### 4. Responsabilidades del puesto.

1) Responsabilidad y supervisión

Cite los puestos y números de personas que están directamente o indirectamente bajo su supervisión. Quienes no tienen personal bajo su responsabilidad no deben completar esta sección.

Directamente

(Es la persona que reporta directamente al puesto analizado)

Nombre del puesto

No. de persona

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 5. Relaciones personales.

Internas (Dentro de la Empresa)

Externa (Fuera de la Empresa)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del colaborador \_\_\_\_\_

## ANEXO C. Descriptor de Puesto

(NOMBRE DEL PUESTO)

### 1. Autoridades del Puesto:

Jefe Inmediato:	
Puestos Directo a su cargo:	

### 2. Descripción General del Puesto:

--

### 3. Perfil del Puesto

- Educación:

EDUCACIÓN REQUERIDA

- Experiencia Laboral:

EXPERIENCIA REQUERIDA

- Formación:

CURSOS REQUERIDOS

- Habilidades:

HABILIDADES REQUERIDAS

### 4. Funciones

--

**5. Relaciones de Trabajo**

<b>NIVEL INTERNO:</b>	
<b>NIVEL EXTERNO:</b>	

**6. Reportes:**

<b>PRINCIPALES REPORTES</b>	<b>CUANDO</b>	<b>ENVÍA A</b>