

Facultad de Tecnología de la Industria

Propuesta de manual de funciones y procedimientos en la empresa Óptima Cargo, ubicada en la ciudad de Managua

Trabajo Monográfico para optar al título de
Ingeniero Industrial

Elaborado por

Br. Marjouri de los Ángeles Balmaceda
Flores
Carnet: 2014-1001U

Tutor:

MSc. Luis Alberto Chavarría Valverde

16 de agosto de 2022
Managua, Nicaragua

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo se desarrollo en la empresa Optima Cargo, ubicada en la ciudad de managua, colonial los robles ½ cuadra al sur. Es una empresa que importa carga de Miami y los Angeles hacia Nicaragua.

Esta investigación con el fin de poderle brindar a la empresa un sistema de control, para poder estandarizar sus funciones y procedimientos dentro de esta, Realizando manuales para el fácil manejo de los colaboradores y todo puedan optar por una información uniforme que los pueda ayudar en sus actividades diaria.

Para la estructura de estos manuales se hizo uso de entrevistas a cada uno del personal, tanto operativo como administrativos a través de cuestionarios que fueron estructurados para un mejor manejo de información, Asi se pudo crear la forma actual que estaban llevando acabo sus funciones y procedimientos realizando descripción de cada puesto de trabajo con sus funciones a realizar y cada uno de sus procedimientos.

Al tener la situación actual de la empresa clara y estructurada se procedió a realizar las propuestas de mejora tanto en sus funciones como procedimientos, teniendo la oportunidad de poder realizar cambios de actividades, asignar nuevo puesto de trabajo, cambio de nombre a algunos puestos de trabajo, actualización de fichas, actualización de procesos a realizar utilizando un mejor método en al grafica del proceso, actualización de organigrama.

Espero la aceptación y la funcionalidad de estos manuales de la mejor manera en la empresa y que puedan mantener la actualización constante para poder ir definiendo mejor sus funciones y procedimientos dentro de la empresa.

Contenido	
1.INTRODUCCIÓN	1
2. ANTECEDENTES.....	2
3. JUSTIFICACIÓN.....	3
4. OBJETIVOS.....	4
5. MARCO TEORICO	5
5.1 Manual de funciones y procedimiento	5
5.2 Elementos que integran el manual de funcionamiento y procedimiento	6
5.2.1 Identificación	6
5.2.2 Índice.....	7
5.2.3 Introducción.....	7
5.2.4 Objetivo(s) del manual.....	7
5.2.5 Procedimientos	7
5.3 Componentes de un manual de procedimiento.....	8
5.3.1 a) Objetivo del procedimiento	8
5.3.2 Alcance	8
5.3.3 Referencias documentales.....	8
5.3.4 Políticas operativas	8
5.3.5 Responsabilidades.....	8
5.3.6 Definición de términos básicos.....	8
5.3.7 Desarrollo de las actividades.....	9
5.3.8 Diagrama de flujo	9
5.3.8.1 Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagrama de flujo.....	9
5.4 Elementos que integran un Manual de Funciones.....	10
5.4.1 Identificación	10
5.4.2 Índice.....	11
5.5 Componentes del Manual de Funciones.....	11
5.5.1 Identificación del cargo	11
5.5.1.1 Nivel	11
5.5.1.2 Denominación del cargo.....	11
5.5.1.3 Número de cargos.....	12
5.5.1.4 Dependencia.....	12
5.5.1.5 Cargo del jefe inmediato	12

5.5.2 Área Funcional.....	12
5.5.3 Propósito principal.....	12
5.5.4 Descripción de las funciones esenciales.....	12
5.5.5 Conocimientos básicos o esenciales.....	13
5.5.6 Competencias comportamentales.....	13
5.5.7 Requisitos de la formación académica y experiencia.....	13
5.6 Organigrama	13
5.6.1 El organigrama estructural	14
5.6.2 Organigrama mixto.....	14
5.6.2 Estructura de organigrama organizacional.	15
6. DISEÑO METODOLOGICO.....	15
6.1 Tipo de investigación.....	15
6.2 Población	16
6.3 Muestra	16
6.3.1 Fuentes de información.	16
6.4 Recolección de datos.....	16
6.4.1 Entrevistas.....	16
6.4.2 Encuestas.....	16
6.4.3 Observación	17
6.5 Fase de la investigación	17
6.5.1 ETAPA 1: Apropriación e identificación de información relevante.....	17
6.5.2 ETAPA 2: Elaboración y registro de la información.....	17
7 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA	18
7.1 Misión y visión de Optima Cargo.....	18
Visión.	18
Misión.....	18
7.2 Diagnostico situacional	18
7.3 Forma organizacional.....	20
7.4 Descripción de las funciones actuales en la empresa.....	21
7.4.1 Gerente General.....	21
7.4.2 Contador	21
7.4.3 Asistente administrativo.....	22
7.4.4 Jefe de ventas.....	23

7.4.5 Asistente de ventas	24
7.4.6 Recepcionista.....	25
7.4.7 Responsable de bodega.....	25
7.4.8 Jefe de transporte y logística	26
7.4.9 Ayudante de bodega	27
7.4.10 Ayudante del conductor	28
7.4.11 Conductor	28
7.4.12 Jefe de seguridad y vigilancia.....	29
7.4.13 Guarda de seguridad	29
7.5 DESCRIPCION DE LOS PROCESOS ACTUALES DE LA EMPRESA.....	30
7.5.1 Proceso de descargue	30
7.5.2 Proceso de ruta.....	32
7.5.3 Proceso de llamada.....	34
7.5.4 Proceso de facturación	36
7.5.5 Proceso arqueo de caja.....	38
8.1 Checklist de Unidad.....	40
8.2 Checklist de Almacenamiento.....	41
8.3 Checklist de Mercadería	42
9 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	44
10 PROPUESTA DE ORGANIGRAMA.....	48
10.1 Cuadro descriptivo.....	48
11 MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA OPTIMA CARGO.....	51
11.1 Índice.....	51
11.2 Introducción.....	52
11.3 Objetivos.....	52
11.4 Alcance	52
12 MANUAL DE PROCEDIMEINTOS EN LA EMPRESA OPTIMA CARGO	80
12.1 Proceso descargue (1).....	80
12.2 Proceso de clasificacion de carga.....	81
12.3 Proceso ruta	82
12.4 Proceso llamadas	83
12.5 Proceso facturación.....	85
12.6 Proceso Arqueo de caja	86

13. CONCLUSIONES.....	88
14. RECOMENDACIONES.....	89
14. BIBLIOGRAFIA.....	90
15. ANEXOS.....	91
15.1 Encuesta.....	91
15.2 Entrevista.....	92
15.3 Lista de cotejo para la investigación documental.....	93

1.INTRODUCCIÓN

El Manual de funciones y procedimientos es un documento que orienta a los miembros de las organizaciones en la ejecución de su trabajo que facilitan la evaluación de la gestión al interior de la entidad por parte de los organismos de control. Toda organización requiere en algún momento documentar el trabajo que realizan los funcionarios o empleados para tener un seguimiento de las actividades que se llevan a cabo y el responsable de cada actividad.

Quien elabora un manual de funciones y procedimientos, asumen el reto de transmitir a los funcionarios de una manera clara y sencilla, la forma en que deben desarrollar su trabajo y la importancia de hacerlo bien en términos de eficiencia, eficacia, economía y celeridad. La elaboración de un manual de funciones y procedimientos no está sujeta a una estructura rígida sino por el contrario su estructura es flexible y de mucha creatividad.

Optima Cargo es una empresa que importa carga de Miami a Nicaragua altamente competitiva y rentable por lo cual está en busca de su mejora continua, sabemos que el cliente cada vez se vuelve más exigente, por lo tanto, las empresas planifican, implementan y controlan todas las actividades para así estar siempre en competencia. La administración de esta empresa es consciente de los problemas operativos que se presentan, lo que esto lleva a brindarle un mal servicio al cliente al momento que este recepciona su carga, al no contar con una buena organización en la empresa muchas veces se confunden con los roles de cada cooperador no teniendo claro el proceso que se debe realizar, esto conlleva a omitir alguna responsabilidad asignada.

Es por ello que surge la necesidad de crear un Manual de funciones y procedimientos para que cada área de la empresa pueda tener claro cuales son sus funciones y procedimientos que deben de cumplir.

2. ANTECEDENTES

Optima cargo es una empresa de transporte de carga internacional; Inicio sus operaciones en el 2006 desarrollándose como una empresa familiar, actualmente cuenta con bodegas en los Angeles, Miami y Nicaragua. Brindando los servicios de: transporte de carga consolidada, paquetería, carga comercial, encomiendas, entregas puerta a puerta a nivel nacional y mudanzas.

La visión de Optima Cargo es: ser una empresa que provee el mejor servicio integral de logística de carga, dándoles a sus clientes el máximo beneficio.

Su misión es: brindar a sus clientes un servicio más rápido, seguro y eficiente, con aliados estratégicos a nivel internacional que les permita proporcionar un servicio integral de logística.

Actualmente la empresa no cuenta con un manual que sirva de apoyo en las funciones y procedimientos que realizan cada uno de sus colaboradores en sus respectivos cargos, al ser una empresa de origen familiar se presentan problemas de nepotismo, carga de trabajo, funciones no definidas.

El proceso de reclutamiento del personal se basa fundamentalmente en el sistema de referencias familiares o de amistades, no se define con exactitud las funciones de los puestos de trabajo sino conforme se desarrollan actividades en el proceso interno y se asignan tareas.

3. JUSTIFICACIÓN

La empresa Optima Cargo al ser una de origen familiar presenta inconvenientes al desarrollarse tales como: no hay diversidad de pensamientos, desorganización, una estructura no establecida, desaprovechamiento de talento existente, tiempo muerto, conflictos familiares, contratación sin evaluación teniendo resultado negativo a la empresa.

Surge la necesidad de elaborar un manual de funciones y procedimientos, con el fin de orientar a la empresa en la ejecución de su trabajo, tener seguimiento de las actividades que se llevan a cabo, establecer responsables en cada área, transmitir de una manera clara y sencilla la forma en que deben realizar su trabajo; Al planificar, documentar y controlar los procesos en una organización, se aumenta la eficiencia y el rendimiento de la misma apoyando las actividades que se deben de llevar a cabo en las distintas áreas de la empresa.

El manual de funciones y procedimientos en la empresa Optima Cargo tiene como beneficios: Auxiliar al personal a tener un mejor adiestramiento y capacitación, describir de manera detallada todas las actividades que se desarrollan en cada uno de los puestos, servir como guías de trabajo que se debe ejecutar. proporcionar al personal una visión más integral de la empresa, Permitir que aquellos que se encargan de la parte operativa conozcan cuales son los pasos que deben seguir para desarrollase de manera eficiente, indicar de forma explícita las interrelaciones con el resto de puestos dentro de la empresa trabajando en equipo.

4. OBJETIVOS

Objetivo general

- Proponer un manual de funciones y procedimientos para la empresa Optima cargo.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual mediante la utilización de técnicas de recopilación de información en la empresa Optima Cargo.
- Definir los puestos de trabajo y la estructura organizacional en la empresa Optima Cargo.
- Elaborar una propuesta de mejora en los procedimientos operativos ejecutados en la empresa Optima Cargo.

5. MARCO TEORICO

Para el desarrollo del manual de funcionamiento y procedimiento de esta investigación, se abordarán los conceptos comprendidos en el marco teórico, con el fin de cumplir con éxito los objetivos planteados.

5.1 Manual de funciones y procedimiento

Existen diferentes tipos de manuales, sin embargo, en este estudio solo se abordarán dos, los cuales son: El manual de procedimiento y el manual de funciones.

Según (Leas., 1988) afirma que: Los manuales de procedimientos contienen información sobre el conjunto de operaciones o de etapas que en forma cronológica se establecen para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo. Se les conoce también con el nombre de manuales de operación, de prácticas estándar, de introducción sobre el trabajo, de trámites y métodos de trabajo.

Según (Universidad del Pacifico, 2017) afirma que: “El Manual de Funciones es un instrumento de administración de personal, que refleja las funciones, competencias y perfiles establecidos para los cargos de la institución y la base que sustenta a la capacitación y la evaluación del desempeño

Para fines de esta investigación, se define el manual de funciones y procedimientos como: Un documento que describe la ejecución de las actividades de un proceso en orden secuencial, identificando las operaciones y los responsables de cada área operativa y administrativa, con la finalidad de cumplir satisfactoriamente con los objetivos de una organización.

5.2 Elementos que integran el manual de funcionamiento y procedimiento

En la actualidad existen una gran variedad de modos de presentar un manual de procedimientos, y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que este varía según los objetivos y propósitos de cada dependencia, así como su ámbito de aplicación.

A continuación, se mencionan los elementos que se considera, deben integrar un manual de procedimientos, por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen alcanzar:

- Identificación
- Índice
- Introducción
- Objetivo del Manual
- Desarrollo de los procedimientos

5.2.1 Identificación

Se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán aparecer y/o anotarse los datos siguientes:

- a) Logotipo de la empresa
- b) Nombre de la empresa
- c) Título del Manual de Procedimiento
- d) Fecha de elaboración o en su caso, de actualización

5.2.2 Índice

En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, es importante seguir el orden que se describe a continuación:

5.2.3 Introducción

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el panorama general del contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él.

5.2.4 Objetivo(s) del manual

Deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual de procedimientos, ser lo más concreto posible y su redacción clara y en párrafos breves, la primera parte de su contenido deberá expresar que se hace; y la segunda, para que se hace.

5.2.5 Procedimientos

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procedimiento, se integra por los siguientes apartados:

- El nombre del procedimiento debe dar idea clara de su contenido.
- La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla.
- No se deben incluir dos procedimientos en uno.

5.3 Componentes de un manual de procedimiento

5.3.1 a) Objetivo del procedimiento

Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implantación.

5.3.2 Alcance

Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que área involucra.

5.3.3 Referencias documentales

Se enlisa la documentación de apoyo que utilizamos para elaborar el procedimiento: instructivos, manuales internos, normativas; con este trabajo no se cuenta con referencias documentales.

5.3.4 Políticas operativas

Son una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades.

5.3.5 Responsabilidades

Aquí se debe indicar quien es el responsable de la elaboración, emisión, control y vigilancia del procedimiento, así como también, quien es el responsable de la revisión y aprobación del mismo.

5.3.6 Definición de términos básicos

Son los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico o restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario.

5.3.7 Desarrollo de las actividades








Desarrollo de las actividades o descripción del procedimiento, es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades concatenadas, que precisan de manera sistémica el cómo realizan una función o un aspecto de ella.

5.3.8 Diagrama de flujo

Según Frank y Lillian Gilbreth el objetivo del diagrama de flujo es para documentar y estudiar los procesos siendo una herramienta fundamental para la elaboración de un procedimiento, ya que a través de ellos podemos ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada.

5.3.8.1 Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagrama de flujo

El American National Standards Institute (Instituto Nacional Estadounidense de Estándares), cuyo acrónimo es ANSI, tiene por objetivo crear directrices que sean ampliamente aceptadas en una amplia gama de sectores. Su objetivo es crear uniformidad para las mercancías y los procesos de la industria.

Símbolo	Representa
	Inicio o termino. Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa.
	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 continua el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

5.4 Elementos que integran un Manual de Funciones

En la actualidad existen una gran variedad de modos de presentar un manual de funciones, y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que este varía según los objetivos y propósitos de cada dependencia

5.4.1 Identificación

Se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán aparecer y/o anotarse los datos siguientes:

- a) Logotipo de la empresa
- b) Nombre de la empresa
- c) Título del Manual de Procedimiento

d) Fecha de elaboración o en su caso, de actualización

5.4.2 Índice

En este apartado se presentan de manera sintética y ordenada, los apartados principales que constituyen el manual. A efecto de uniformar la presentación de estos documentos, es importante seguir el orden que se describe a continuación:

a) Introducción

b) Objetivo(s) del manual

c) Descripción de los perfiles de puesto

5.5 Componentes del Manual de Funciones

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Funciones, se integra por los siguientes apartados:

5.5.1 Identificación del cargo

5.5.1.1 Nivel

Determine el nivel jerárquico al cual pertenece el empleo, de acuerdo con la norma que establece el régimen de nomenclatura y clasificación de empleos públicos aplicable a su institución.

5.5.1.2 Denominación del cargo

Precise el nombre o denominación del empleo, según se encuentra previsto en el acto administrativo que establece o ajusta la planta de personal, el cual deberá estar de acuerdo con la nomenclatura de empleos que corresponda a su institución.

5.5.1.3 Número de cargos

Corresponde al número de empleos de igual denominación, código y grado de remuneraciones existentes en la planta de personal de la entidad, bien sea por despacho, dependencia o planta global.

5.5.1.4 Dependencia

Cuando el empleo pertenezca a la planta estructural señale el nombre de la dependencia. Cuando el empleo pertenezca a la planta global señale: “donde se ubique el empleo”

5.5.1.5 Cargo del jefe inmediato

Se refiere al señalamiento del empleo de quien ejerce la supervisión directa frente al cargo del que estamos describiendo sus funciones y competencias laborales.

5.5.2 Área Funcional

Es importante precisar la ubicación funcional del empleo en la dependencia de la institución, pues ésta le ayudará a identificar su participación en la ejecución de las funciones del área y en los procesos asignados a ésta.

5.5.3 Propósito principal

Describe aquello que el empleo debe lograr o su razón de ser; es decir, el producto o servicio que ofrece y que lo caracteriza.

5.5.4 Descripción de las funciones esenciales

Corresponde a la descripción de las funciones necesarias para el cumplimiento del propósito principal del empleo. Estas funciones presentan las siguientes

5.5.5 Conocimientos básicos o esenciales

Describe los saberes que debe poseer y comprender quien esté llamado al desempeño del empleo para realizar las funciones esenciales tales como: teorías, principios, normas, técnicas, conceptos y demás aspectos.

5.5.6 Competencias comportamentales

Conjunto de características de la conducta que se exigen como estándares básicos para el desempeño del empleo, atiende a la motivación, aptitudes, actitudes, habilidades y rasgos de personalidad.

5.5.7 Requisitos de la formación académica y experiencia

Para los empleos que exijan como requisito el título o la aprobación de estudios en educación superior, se deben identificar los núcleos básicos del conocimiento que contengan la o las disciplinas académicas o profesiones solicitadas. Es decir, cada institución deberá incluir uno o más núcleos básicos del conocimiento, teniendo en cuenta la naturaleza de las funciones del empleo o el área de desempeño.

5.6 Organigrama

Para Enrique B. Franklin, autor del libro (Organización de Empresas), 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.

Se trata de una representación gráfica de la empresa u organización a que se refiera configurada como un diagrama jerárquico y funcional. Es decir, en el que se representan los distintos cargos de la compañía, comenzando por los más altos. Suelen establecerse bloques según las funciones u otros criterios.

Recoge información de la empresa, incluyendo los puestos jerárquicos tanto en forma horizontal como vertical.

5.6.1 El organigrama estructural

parte de la cadena de mando, es decir, de la jerarquía; en primer lugar, es necesario una agrupación de tareas que posteriormente se diferencia en áreas. Será preciso determinar el grado de dependencia entre personas y departamentos.

Es importante tener en cuenta que el crecimiento de la empresa va a tener efectos sobre la determinación de la jerarquía y la cadena de mando de la empresa. Además, el crecimiento puede afectar al organigrama en un sentido horizontal o en un sentido vertical.

Una vez que ha sido posible determinar el organigrama estructural de la empresa, es posible implantar mejoras en la estructura, al objeto de que la organización resulte lo más eficiente posible.

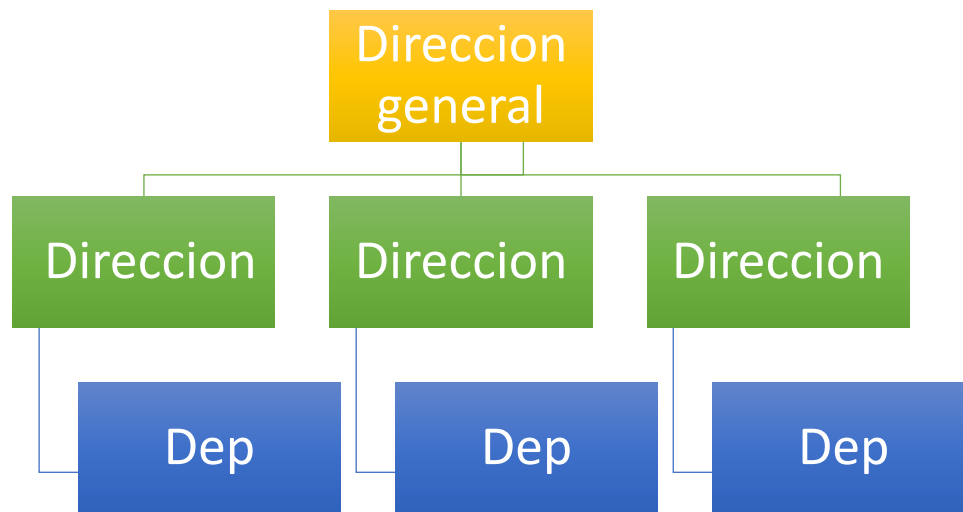
5.6.2 Organigrama mixto

Un organigrama mixto utiliza dos formas de representación, la de tipo vertical para mostrar la jerarquía de la empresa y la de tipo horizontal para los departamentos.

Por un lado la forma vertical, que permite observar los niveles de autoridad y por otro, la horizontal, que aporta información sobre las secciones correspondientes al mismo nivel. Este tipo de organigrama es el más indicado en empresas de gran dimensión.

Por otro lado, tiene una ventaja (relacionada con su carácter mixto) y es que permite a empresas de gran tamaño representar su estructura y organización de forma sencilla. Además, al combinar dos tipos de organigramas ofrece claridad visual.

5.6.2 Estructura de organigrama organizacional.



6. DISEÑO METODOLOGICO.

6.1 Tipo de investigación

Se ha definido el tipo de investigación de acuerdo con los siguientes criterios:

- De acuerdo con el nivel de profundidad es una investigación aplicada puesto que se busca resolver problemas prácticos de manera directa e inmediata.
- De acuerdo con la naturaleza de los objetivos es una investigación explicativa ya que se persigue describir un problema y encontrar las causas que lo provocan.
- Según el tiempo de realización es una investigación transversal pues este se realiza en un instante de tiempo determinado.
- De acuerdo con la ubicación es una investigación de campo debido a que el estudio se realizará en el lugar donde se presenta el fenómeno a estudiar.
- Según (Sampieri, Collado, & Lucio, 2006) afirma que: Con los estudios

descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, proceso, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

6.2 Población

La empresa optima cargo S.A cuenta con 21 colaboradores por lo cual se utilizará toda la población de estudio.

6.3 Muestra

Se tomará en cuenta el responsable de cada puesto de trabajo.

6.3.1 Fuentes de información.

- **Primarias:** Serán los operarios de la empresa, responsable de atención al cliente, responsable de ventas, administración y responsable de bodega.
- **Secundarias:** Serán las fuentes bibliográficas, la web gráfica, documentación de la empresa, normativas, reglamentos ministeriales y monografías con temas relacionados.

6.4 Recolección de datos

Para la recolección de datos se realizarán visitas a la empresa, aplicando los siguientes métodos.

6.4.1 Entrevistas

Se realizarán entrevistas a los colaboradores de la empresa aplicando como instrumento una guía de preguntas sobre la secuencia de los procedimientos y la manera en que desempeñan sus funciones.

6.4.2 Encuestas

Para la recolección de datos se utilizará como instrumento un cuestionario de preguntas

con el fin de conocer el procedimiento y las funciones que realizan cada uno, con la intención de realizar el manual de forma más detallada.

6.4.3 Observación

Mediante la observación se logrará conocer a detalle todas las operaciones que son parte del proceso de la empresa, de modo que la información recolectada ayude a cumplir con los objetivos de la investigación. El instrumento que se aplicará es un Check list.

6.4.4 Investigación Documental

Para la recopilación de este tipo de información secundaria se utilizará como instrumento una lista de cotejo.

6.5 Fase de la investigación

6.5.1 ETAPA 1: Apropiación e identificación de información relevante

- Conocimiento general de la empresa.
- Estudio de la planeación estratégica (misión, visión, políticas y objetivos).

6.5.2 ETAPA 2: Elaboración y registro de la información

- Elaboración de la documentación de los procedimientos.
- Elaboración de organigrama
- Elaboración de diagramas de flujos.
- Elaboración del manual de funciones.
- Conclusiones
- Recomendaciones

7 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

7.1 Misión y visión de Optima Cargo

Visión.

Somos un grupo de empresas que provee el mejor servicio integral de logística de carga, dándoles a nuestros clientes valiosos, el máximo beneficio.

Misión.

Somos una empresa 3 PL y 4 PL, que brindamos a nuestros clientes un servicio más rápido, seguro y eficiente, con aliados estratégicos a nivel internacional que nos permita proporcionar un servicio integral de logística.

7.2 Diagnostico situacional

La empresa Optima Cargo se encuentra en buena posición operativa en el mundo de la importación de carga marítima, en los últimos años se han desarrollado en el mercado porque han logrado integrar a muchos clientes mayorista lo que expresa el gerente general que han obtenido ingreso muy altos pero esto también los ha llevado a aumentar la gestión de trabajo, en muchas ocasiones se atrasan con las entregas porque nos les da tiempo de realizar todos los procesos, ya que los procesos se tiene que realizar de inmediato porque la mayoría de clientes con los que ahora trabajan son comerciantes y necesitan el transporte de su carga de inmediato.

Reciben contenedores con un promedio de dos a tres veces por semana, trabajan con personal subcontratado también que les pagan por día de trabajo, esto es cuando tiene sobre trabajo en el área de bodega se ocupan para trasladar carga dentro de la bodega.

La mayor parte del trabajo operacional se da en la bodega, ahí es donde se descargan los contenedores, verificar cantidad declarada con la cantidad recibida para proceder a firmar orden de recibido, luego se realiza el proceso de clasificar se le asignan destinos

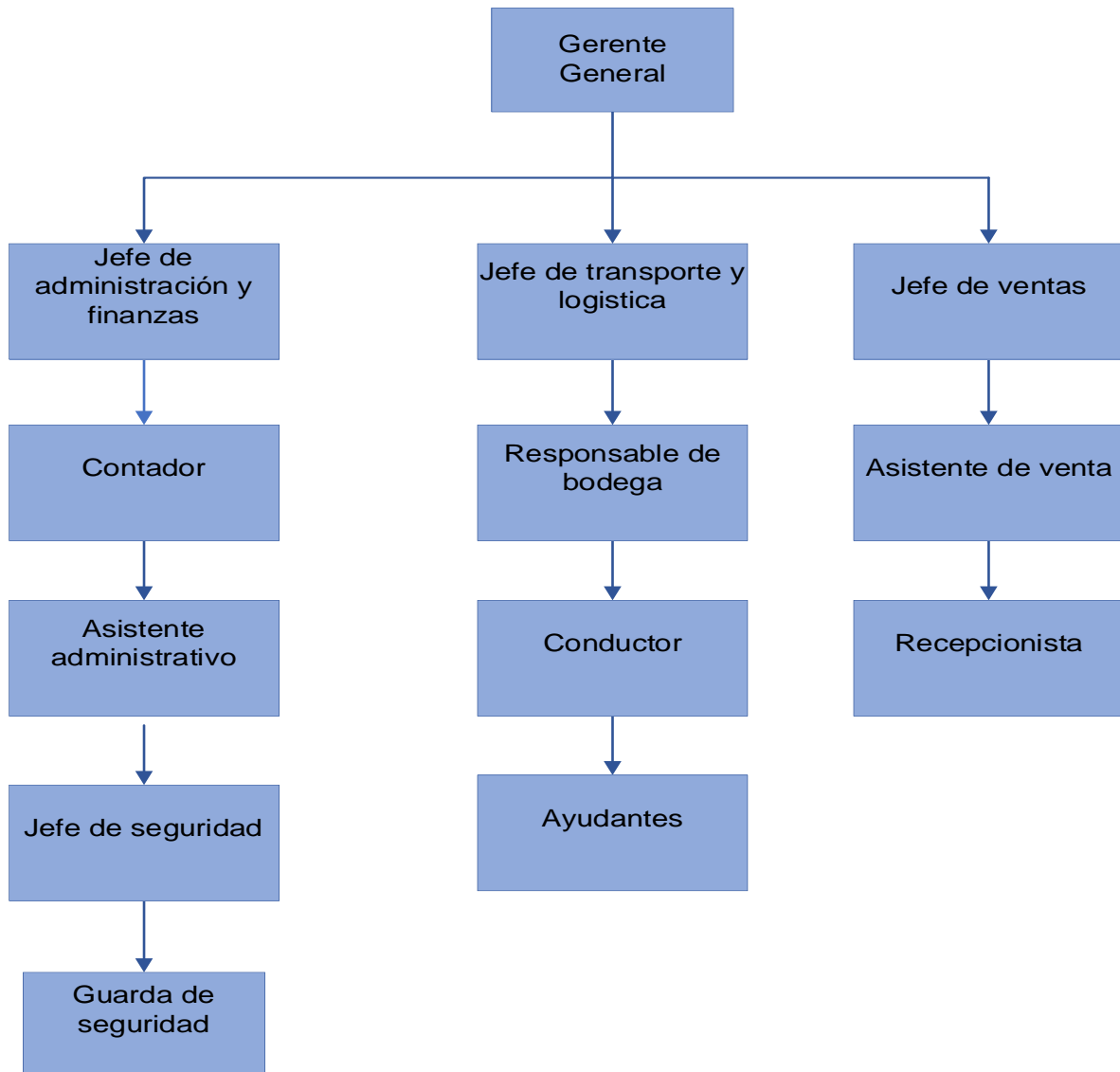
a las cajas como: Managua, oriental , prioridad, norte, sur, occidente esto destinos son antes identificado en la selección del código, así al momento que dicten el código los ayudantes de bodega sabrán en que destino colocar la caja, al momento de cargar los camiones se dirige a la zona pre clasificada, al terminar todo el proceso de clasificación se para a atención al cliente donde le informan al cliente el estado de su carga para que pueda ir a retirar bien realizar la entrega de la carga.

Uno de los errores que ocurren continuamente es el ingreso de caja con doble código lo cual les atrasa su proceso porque tienen que pesar la caja para ver con cual de los dos códigos coincide el peso, luego verificar producto si fue el mismo que se declaró, confirmar piezas reportadas para poder proceder al cambio de código, y aun así han tenido muchos casos donde se le entrega al cliente la caja con los dos códigos porque no se fijaron al momento de clasificar, no tienen a una persona destinada a realizar esa actividad si no que quien logre identificar la caja con doble código lo informa, acción que las ha traído muchas pérdidas económicas, hay clientes que realizan devolución de la carga pero también hay otro que no y es donde la empresa le toca asumir el costo de perdida.

Del área de la empresa que sufre cruce de actividades es atención al cliente, se da bastante rotación de personal y deficiencia en programas de capacitación al personal, cada vez que ingresa un nuevo colaborador a la empresa este no pasa por un proceso sistemático de aprendizaje, al no tener un proceso establecido el colaborador nuevo tiende a tener confusión al momento de despachar la mercadería al cliente, porque no saben cuales son los pasos para realizar una correcta búsqueda del código a retirar. Tienen que realizar una serie de actividades para poder tener la certeza que esta el código del cliente en el contenedor notificado, esto lo han ido realizando con la práctica, pero si se puede realizar un proceso establecido para practicarlo, así perderselo brindar al colaborador nuevo llevando a realizar la actividad con mayor facilidad y certeza.

7.3 Forma organizacional

La empresa no cuenta con un organigrama estructurado, pero según la información recopilada presenta una estructura organizacional de tipo jerárquico, pues depende del poder o control dentro de la empresa (de mayor a menor), siguiendo un diseño piramidal, este diseño es estratégico, porque facilita la comunicación entre superiores y subordinados, para ser visualmente más claro se creó un organigrama según están llevando su organización en la actualidad.



7.4 Descripción de las funciones actuales en la empresa

7.4.1 Gerente General

Función principal: Es controlar y asegurar las actividades administrativas, así como los sistemas de control que faciliten la toma de decisión.

Funciones específicas: Asegurar el funcionamiento de la empresa y del cumplimiento de los objetivos que vaya estableciendo la junta directiva.

Tratar con junta directiva sobre los objetivos globales a corto y largo plazo. Coordina las actividades cotidianas de las diversas áreas o departamentos orientado a objetivos establecidos. Brindar información básica a cada área para la realización de labores.

Crear un ambiente laboral con las condiciones de trabajo y relaciones humanas adecuadas.

Requisitos: Estudios como Ingeniero Industrial y/o licenciado en administración.

Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).

Bilingüe

Conocimientos de aduana

Logística y transporte

Experiencia: Idealmente de tres a cinco años en el área o cargos similares.

7.4.2 Contador

Función principal: Coordinar todas las actividades del área administrativa, empezando desde la confirmación de transferencias, hasta la preparación de informes y la interpretación de los resultados.

Funciones específicas: Coordinar con el gerente general facturación.

Informar cuentas por pagar de la empresa, programando los pagos respectivos.

Controlar y recaudar permanentemente la cartera de cobro.

Verificar cobros personalmente cuando se estime necesario por medio de llamadas telefónicas, visitas o correspondencia enviada.

Elaborar cheques de pago.

Revisar los recibos de caja y comprobantes de pago.

Coordinar pago de nómina, seguridad social y parafiscales

Elaborar informes financieros para presentárselos a gerencia precediendo la revisión y aceptación.

Requisitos: Estudios; Contaduría pública o administración de empresa.

Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).

Manejo de técnicas de auditoría y contabilidad general.

Conocimiento y experiencia en leyes contables, fiscales.

Experiencia: Idealmente dos años desempeñando funciones contables.

Edad: Mínimo 23 años.

Sexo: Indiferente.

7.4.3 Asistente administrativo

Función principal: Ejecución de labores complejas de apoyo logístico y administrativo.

Funciones específicas: Realiza seguimiento a los pagos para su cancelación

Manejo de archivos, correspondencia, recepción telefónica y de visitantes de la empresa.

Recibe y revisa las facturas y comprobantes de los gastos efectuados con avances a justificar.

Tramita los depósitos bancarios y mantiene registro de los mismos.

Recibe y tramita solicitud de servicios de mantenimiento y reparaciones.

Lleva control de la caja chica.

Efectúa las afiliaciones y trámites correspondientes con la vinculación del personal.

Requisitos: Estudios; Estudiante o graduado Administración de empresa, Ingeniería Industrial o carreras a fines

Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).

Conocimiento sobre sistemas y procedimientos de gestión de oficinas

Experiencia: Idealmente 1 año realizando actividades similares

Edad: Mínimo 20 años

7.4.4 Jefe de ventas

Función principal: Planificar, coordinar, dirigir y controlar las funciones administrativas de ventas.

Funciones específicas: Coordinar el desarrollo (entretenimiento y capacitación) de la fuerza de ventas en técnicas y estrategias de ventas

Informar a Gerencia todos los sucesos, novedades, actividades, eventos y del Comportamiento de sus ventas semanales, mensuales, trimestrales.

Visitar a posibles clientes empresas que den el servicio de importación.

Controlar el cumplimiento de las normas y políticas de optima cargo S.A., en cuanto al manejo de clientes.

Registrar, gestionar y administrar la base de datos de clientes que visitan la empresa, página web, base interna.

Participar en las actividades tendientes al cumplimiento de la misión, visión, principios y valores organizacionales.

Desempeñar las demás funciones y tareas que la gerencia general le encomienden en las materias de su competencia.

Requisitos: Estudios; Graduado en Mercadotecnia, Administración de empresa, Ingeniería Industrial o carreras afines.

Conocimientos administrativos para encargarse de informes de ventas, consultas, pedidos.

Estrategias de ventas.

Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).

Experiencia: Idealmente 2 año realizando actividades similares

Edad: Mínimo 24 años

Sexo: Indiferente.

7.4.5 Asistente de ventas

Función principal: Atender al cliente, pasar reporte final de la asistencia al cliente

Funciones específicas: Atender llamadas de los clientes.

Actualizar base de datos.

Confirmar que el cliente se encuentre satisfecho con el servicio.

Velar por el cumplimiento del servicio a través de la comunicación constante con el cliente mientras se ejecuta el servicio.

Brindar información al cliente en lo que concierne a los servicios brindados y su valor monetario.

Dar seguimiento a las ofertas enviadas.

Visitar al cliente.

Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Realizar informe final de la asistencia al cliente, si su pedido fue realizado y entregado con éxito.

Requisitos: Estudios: Bachiller

Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).

Experiencia: Idealmente 1 año realizando actividades similares

Edad: Mínimo 20 años

Sexo: Indiferente

7.4.6 Recepcionista

Función principal: Atender al cliente, vía telefónica, correo o presencial.

Funciones específicas: Atender llamadas de los clientes.

Actualizar base de datos.

Confirmar que el cliente se encuentre satisfecho con el servicio.

Velar por el cumplimiento del servicio a través de la comunicación constante con el cliente mientras se ejecuta el servicio.

Brindar información al cliente en lo que concierne a los servicios brindados y su valor monetario.

Confirmar al cliente si su carga ya salió de Miami, está en tránsito o ya está lista para entrega.

Dar seguimiento a las ofertas enviadas.

Visitar al cliente.

Facturación.

Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Requisitos: Estudios: Bachiller

Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).

Experiencia: Idealmente 1 año realizando actividades similares

Edad: Mínimo 20 años.

7.4.7 Responsable de bodega

Función principal: Mantener la carga en estado óptimo.

Funciones específicas: Recibir y registrar toda la carga que ingresa a bodega.

Revisar toda la carga que entre a lo largo del día para dar buena fe de su estado.

Verificar que las existencias de la bodega, corresponden físicamente con la documentación que la respalda; tales como facturas, guías de despacho.

Preparar lista de carga dañada e informar por escrito a jefe de administración o gerencia.

Resguardar la mercadería almacenada, preocupándose que se mantengan cerrados los accesos a Bodegas.

Verificar que los bultos en físicos y computacionales estén cuadrados.

Coordinar interna y periódicamente inventarios, selectivos y generales de la bodega a su cargo, con informes a la administración.

Disponer la preparación de inventario anual.

Desempeñar las demás funciones y tareas que la gerencia le encomienden en las materias de su competencia.

Requisitos: Estudios: Estudiante o graduado Administración de empresa, ingeniería industrial o carreras afines.

Manejo de inventarios.

Logística y distribución.

Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).

Experiencia: Idealmente 1 año realizando actividades similares

Edad: Mínimo 22 años

Sexo: Indiferente

7.4.8 Jefe de transporte y logística

Función principal: Planificar y organizar todas las entregas de carga en tiempo y forma.

Funciones específicas: Asegurar el optima manejo de la carga desde que llega a la bodega.

Realizar supervisiones de rutina en todos los vehículos.

Tener en regla la documentación necesaria para poder movilizar los camiones.

Planificar rutas estratégicas.

Organizar espacios muertos.

Planificar cantidad de mano de obra a utilizar en cada descargue dependiendo del tamaño de los contenedores.

Requisitos: Estudios: Estudiante o egresado administración de empresa o carreras a fines.

Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).

Experiencia: Idealmente 1 año realizando actividades similares

Curso en logística y transporte

Conocimientos de gestiones aduaneras

Nivel de inglés intermedio

Edad: Mínimo 22 años

Sexo: Indiferente

Licencia de conducir

7.4.9 Ayudante de bodega

Función principal: Acomodar carga destinada para para ruta, managua, occidente, norte, sur y la que se recoge en oficina.

Funciones específicas: Descargar contenedor.

Trasladar la carga en la bodega donde se le ordene

Rotular cajas que tenga doble código o no tengan código Acomodar estantes de carga.

Cargar camiones que vayan a ruta.

Requisitos: Estudios; Bachiller Experiencia: Irrelevante la experiencia

Edad: Mínimo 18 años

Sexo: Indiferente.

7.4.10 Ayudante del conductor

Función principal: Acomodar carga destinada para para ruta, managua, occidente, norte, sur y la que se recoge en oficina.

Funciones específicas: Descargar contenedor.

Trasladar la carga en la bodega donde se le ordene.

Rotular cajas que tenga doble código o no tengan código

Acomodar estantes de carga.

Cargar camiones que vayan a ruta.

Requisitos: Estudios: Bachiller

Experiencia: Irrelevante la experiencia

Edad: Mínimo 18 años

Sexo: Indiferente

7.4.11 Conductor

Función Principal: Llevar la carga al destino solicitado.

Funciones específicas: Revisar que su equipo este en buen estado y reportarlo.

Llevar control de la carga montada al camión asignado.

Verificar peso y piezas que así sean como va reflejado en la factura a entregar.

Comunicarse con los clientes para reportarles la entrega de su carga.

Llevar control de facturas pagadas de acuerdo con la ruta que sea asignada.

Requisitos: Estudios: Bachiller

Experiencia: mínimo 1 año en cargo similar

Edad: Mínimo 18 años

Sexo: Indiferente

Licencia con categoría 3 y 4

7.4.12 Jefe de seguridad y vigilancia

Función principal: Supervisar el orden y la seguridad de las instalaciones

Funciones específicas: Control de entrada y salida del personal

Supervisar a los guardias de seguridad que entes en su puesto, cumpliendo sus funciones.

Brindar diariamente las armas y equipos de seguridad.

Llevar control de los equipos de seguridad.

Recibir informe de anomalías.

Entregar equipo de Bioseguridad.

Requisitos: Estudios Graduado secundaria.

Especialidad en defensa personal.

Experiencia: mínimo 3 año en cargo similar.

Edad: Mínimo 26 años.

Sexo: Indiferente.

7.4.13 Guarda de seguridad

Función principal: Proteger y salvaguardar la propiedad, bienes y personas.

Funciones principales: Reportar actividad inusual.

Llevar registro de las cajas que salen en la oficina.

Registrar la salida y entrada de los camiones.

Revisar que el cliente y brindarle artículos de bioseguridad cuando entre un individuo a las instalaciones.

Requisito: Estudios: Graduado secundaria

Experiencia: mínimo 1 año en cargo similar

Edad: Mínimo 23 años.

Sexo: Indiferente.

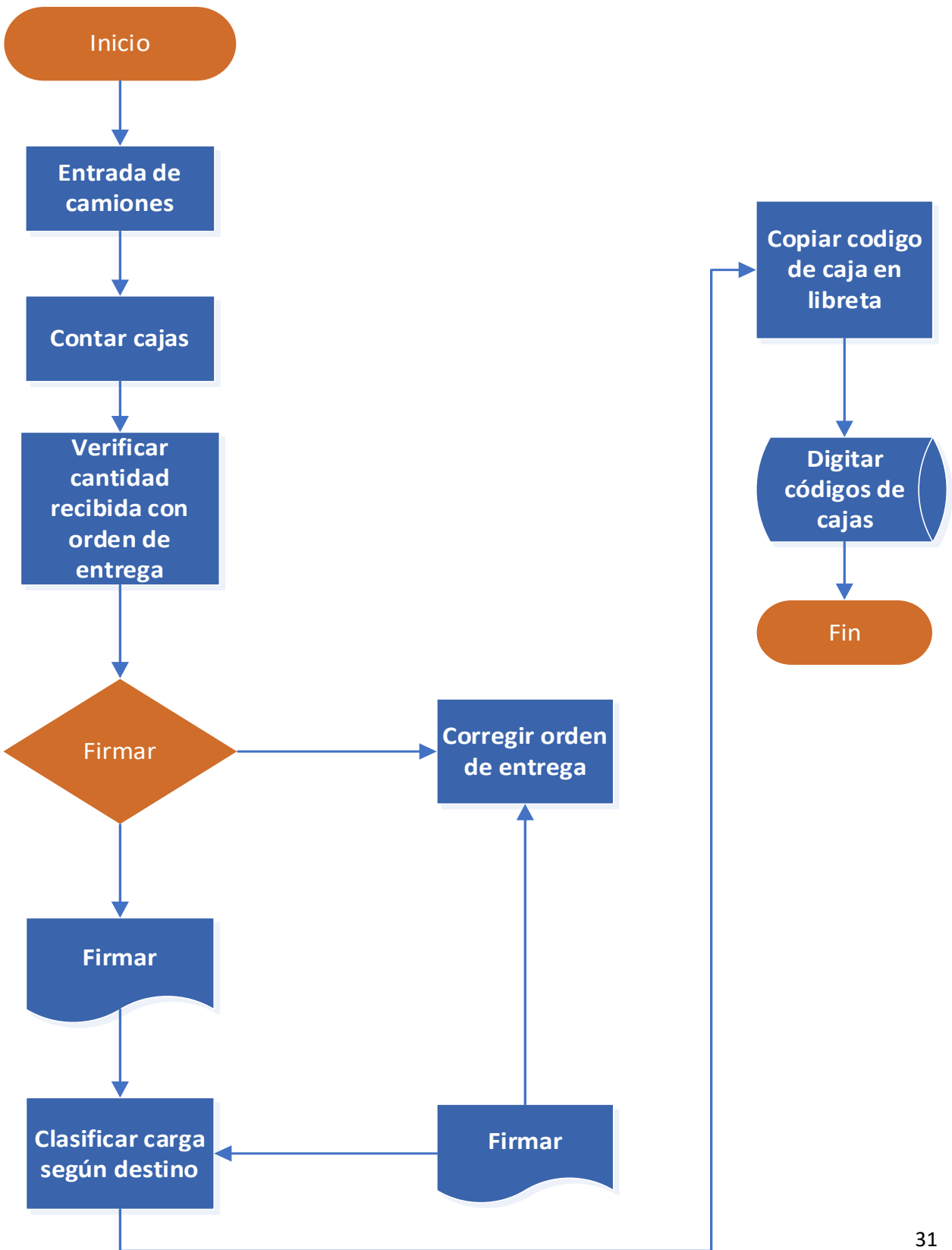
Resistencia física y mental.

7.5 DESCRIPCION DE LOS PROCESOS ACTUALES DE LA EMPRESA

7.5.1 Proceso de descargue

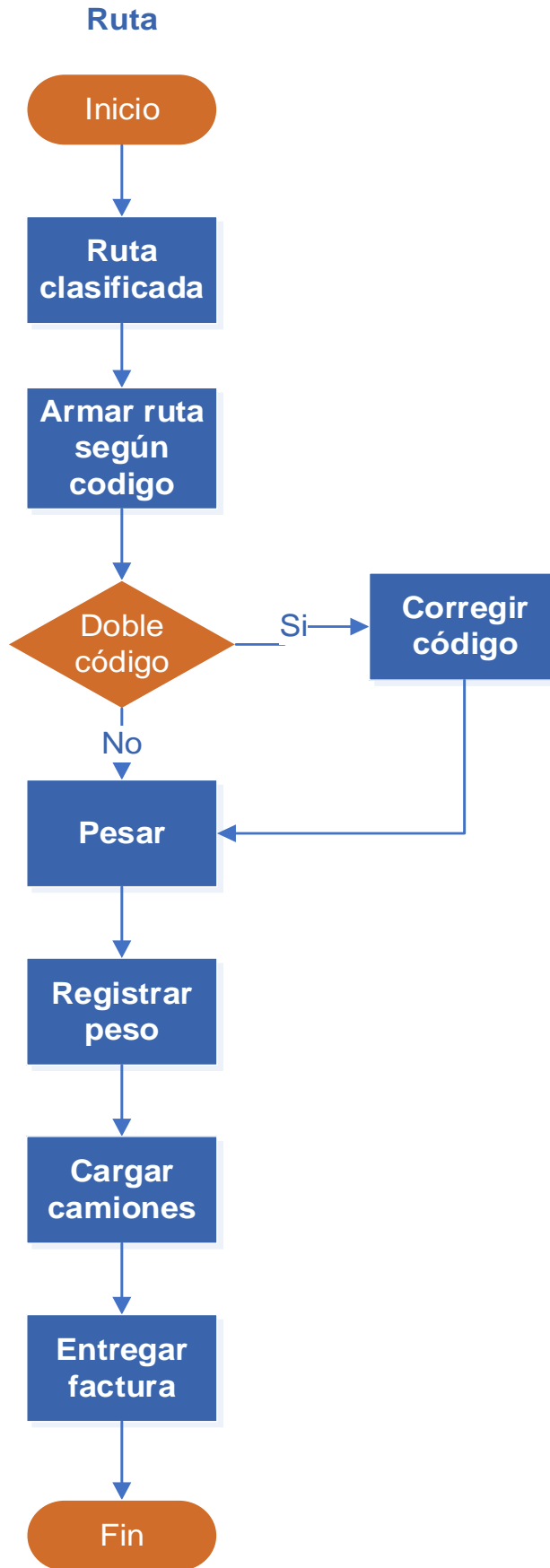
- Responsable de bodega: Supervisar la entrada de camiones.
- Asistente administrativo: Contar las cajas que traen los camiones
- Responsable de bodega: Verificar que la cantidad contada, sea la misma que está en la orden.
- Responsable de bodega: Si la cantidad contada coincide con la orden de entrega, se procede a afirmar.
- Ayudante de bodega: Ubicar las cajas según el destino indicado, este puede ser norte, sur, occidente, oficina y prioridad. Según el código brindado.
- Responsable de bodega: Copiar cada código en una libreta, para que quede un registro inmediato.
- Asistente de ventas: Digitar código de la caja.

DESCARGUE



7.5.2 Proceso de ruta

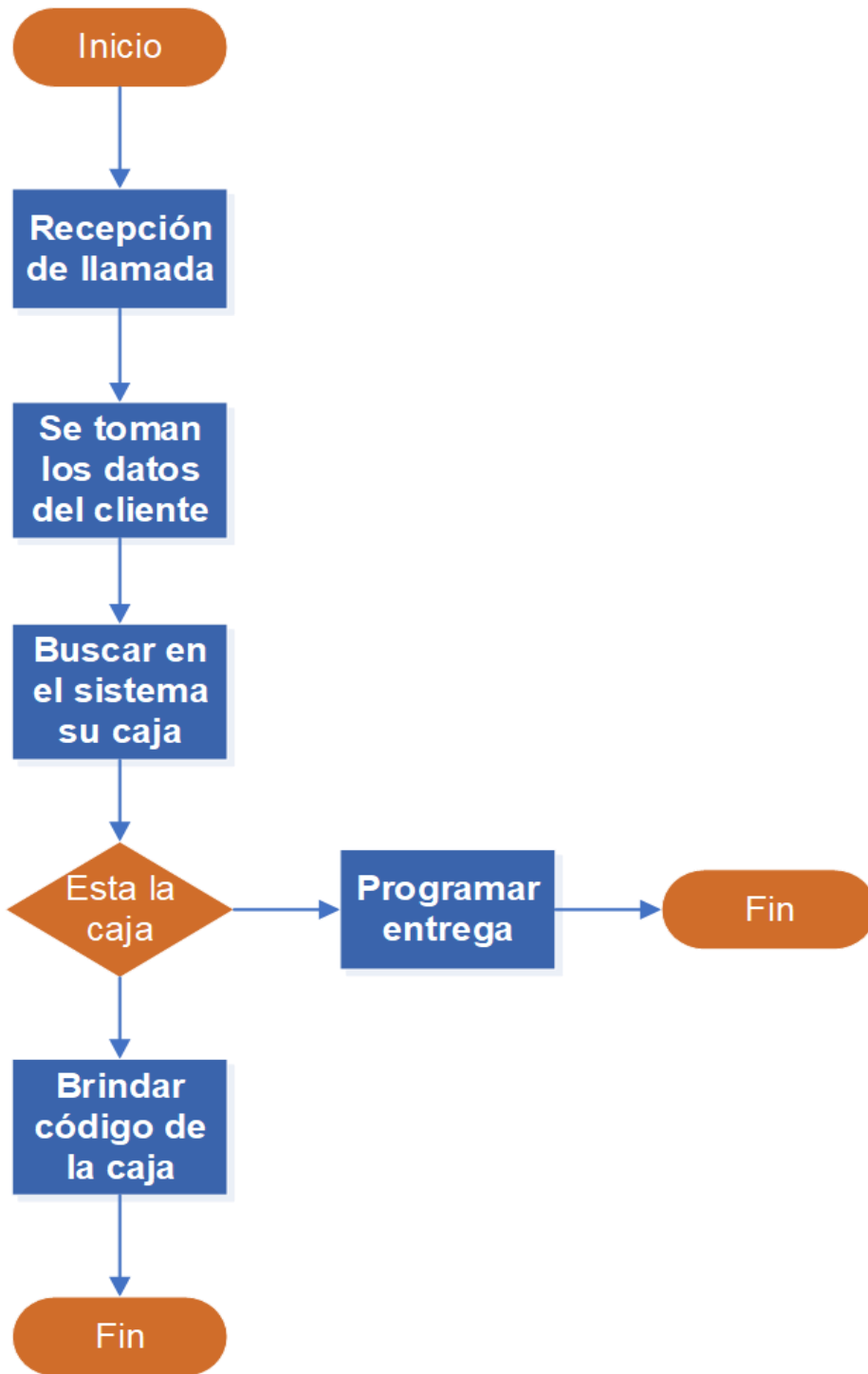
- Jefe de Transporte y logística: Se encarga de realizar un pre clasificado, solo con los códigos en digital, así organizarlos de la manera óptima.
- Ayudantes de bodega: Arma las rutas según la pre clasificación digital, se dicta el dígito para orientarles a que ruta iría el código.
- Responsable de bodega; Verificar que las cajas no tengan doble código, al ser así buscar cual de los dos códigos es el correcto y corregirlo.
- Ayudantes de bodega: Pesar las cajas cuando salen a rutas y en oficina, verificando que sea el mismo peso reportado
- Jefe Transporte y logística: Cargar los camiones según la ruta ya establecida, puede ser norte, sur, occidente, managua o prioridad.
- Jefe Transporte y logística: Entregar las facturas, ya con peso confirmado y monto, los montos pueden variar.



7.5.3 Proceso de llamada

- Recepcionista: Atender la llamada, que pueda ser para consulta de cajas, precios, forma de realizar una compra en línea.
- Recepcionista: Tomar los datos del cliente; si es cliente nuevo ingresarlo a la base de datos o buscarlo en el sistema.
- Recepcionista: Buscar en el sistema, si tiene algún envío en proceso del cliente.
- Recepcionista: Si el cliente no tiene cajas disponibles, llamarlo cuando este disponible.
- Recepcionista: Brindar código de caja al cliente.

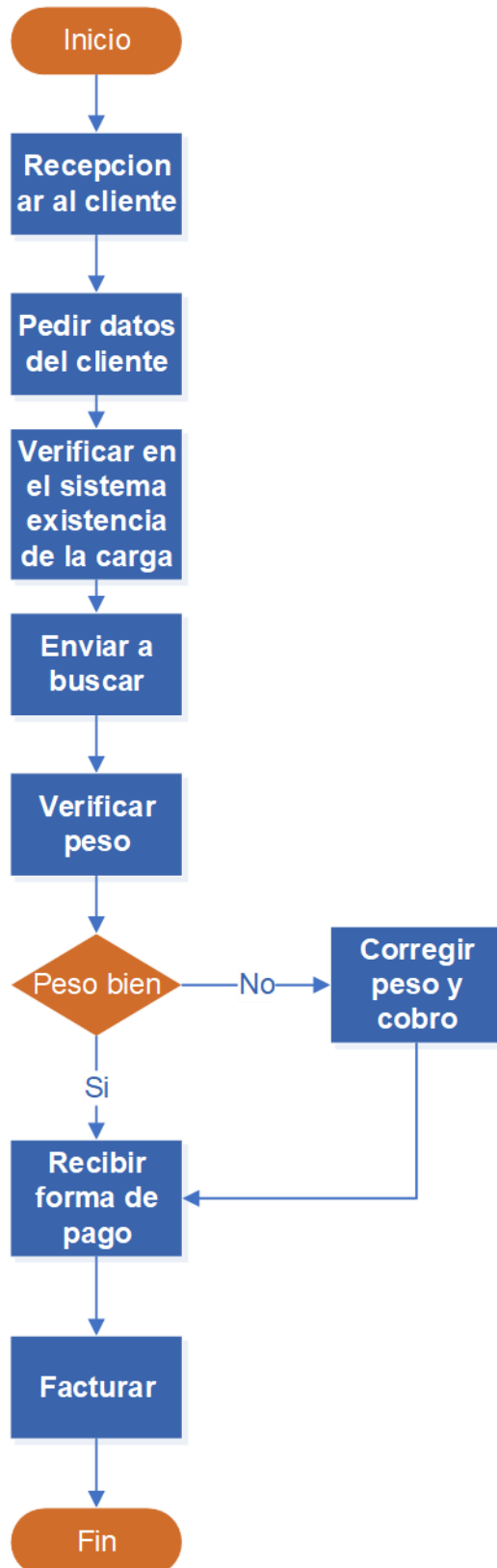
Llamadas



7.5.4 Proceso de facturación

- Asistente de seguridad: Recepcionar al cliente para brindarle los productos de bioseguridad y indicarle por donde pasara dependiendo la gestión a realizar.
- Recepcionista: Pedir los datos al cliente.
- Recepcionista: Verificar en el sistema su carga.
- Ayudantes: Buscar el código en bodega
- Ayudantes: Pesar caja antes que salga para confirmación de peso.
- Responsable de bodega: Si el peso de la caja no es correcto, pasar reporte a recepción y corregir peso y monto a pagar.
- Asistente administrativo: Recibir forma de pago, ya sea transferencia o efectivo.
- Asistente Administrativo: Entregar factura de pago al cliente.

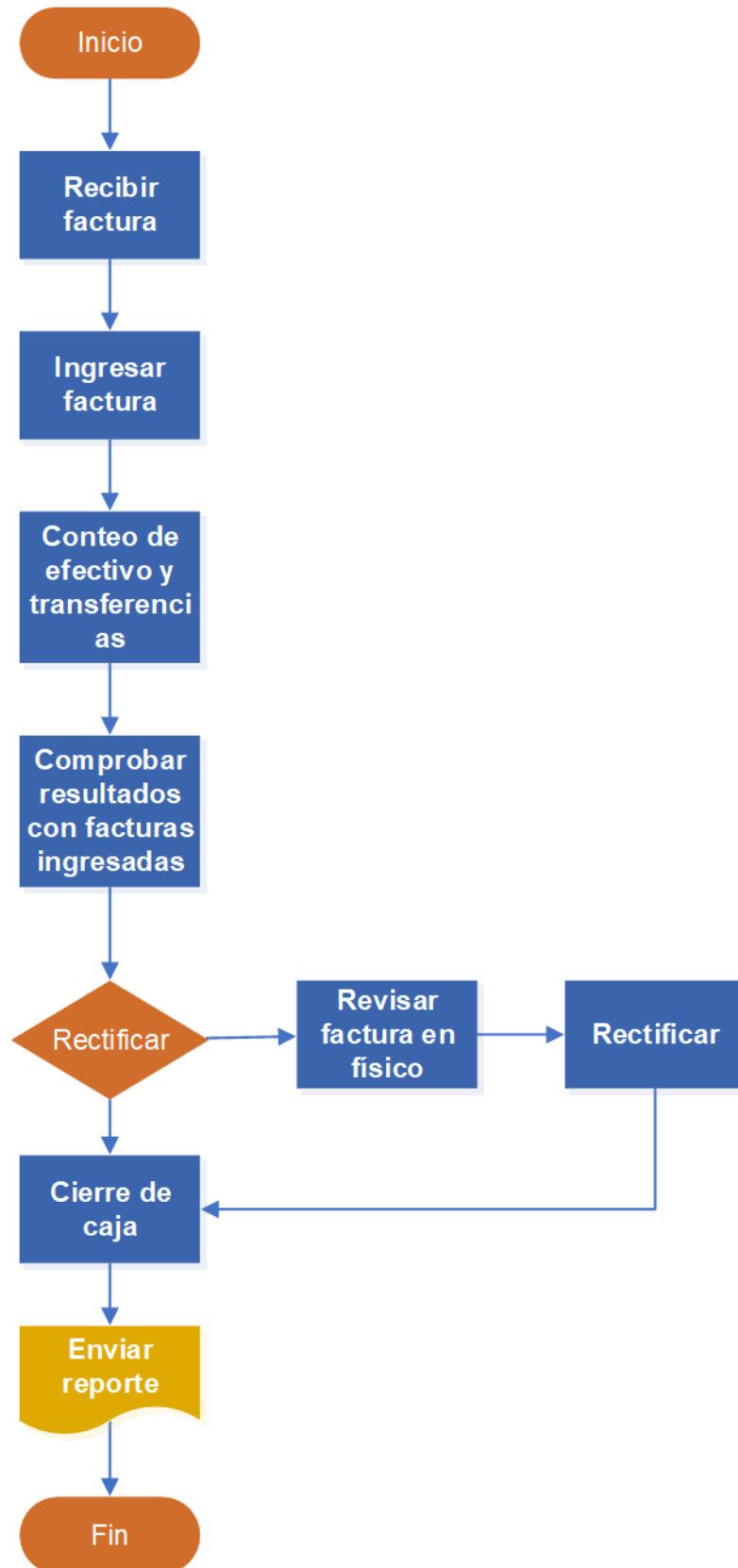
Facturación



7.5.5 Proceso arqueo de caja

- Asistente administrativo: Recibe las facturas
- Asistente administrativo: Ingresa código, peso, monto de la factura, llevando un consecutivo de días.
- Asistente administrativo: Conteo de efectivo y transferencia
- Asistente administrativo: Comparar resultado con facturas ingresadas.
- Contador: Rectificar factura.
- Asistente administrativo: Cierre de caja.
- Asistente administrativo: Enviar reporte.

Arqueo de caja



8 IMPLEMENTACION DE CHECKLIST EN LA EMPRESA

Recibir mercadería es una tarea que requiere mucha atención, por ello es necesario optimizar el proceso de identificación de fallas, así previniendo perdidas en la mercadería. Haciendo uso de la herramienta será fácil compartir información, llevando un registro pudiendo ser revisado de manera posterior, para tener constancia de las diferentes actividades que se realizan en un momento dado.

Es por eso que se realizaron varios checklist que faciliten llevar un control de las actividades que realiza la empresa, esto siempre tiene que ir de la mano de la mejora continua por la actualización de actividades.

8.1 Checklist de Unidad

Unidad	
1. Proveedor / Compañía	
	Obs:
2. Hora de llegada	
	Obs:
3. Nombre del conductor	
	Obs:
4. Placa de vehículo	
	Obs:
5. Numero de factura	

6. Cantidad de piezas	
	Obs:

8.2 Checklist de Almacenamiento

Almacenamiento	
1. La carga se almacena de acuerdo con sus especificaciones	
Si	Obs:
No	
2. Las condiciones de temperatura son adecuadas para carga	
Si	Obs:
No	
3. ¿Están los sectores para guardar la carga limpios?	
Si	Obs:
No	
4. ¿Están las cajas selladas correctamente?	
Si	Obs:
No	

8.3 Checklist de Mercadería

Mercadería	
1. ¿En caso de carga peligrosa se toman todas las precauciones de manipulación?	
Si	Obs:
No	
2. ¿Hay señales de humedad en la mercadería?	
Si	Obs:
No	
3. ¿Hay señales de moho en la mercadería?	
Si	Obs:
No	
4. ¿Hay señales que se rompieron los sellos de la mercadería?	
Si	Obs:
No	
5. Al identificar fallas se registran todas las irregularidades como documento de evidencia	
Si	Obs:
No	
6. La carga en stock está debidamente etiquetada para una mejor búsqueda	
Si	Obs:

No	
----	--

9 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

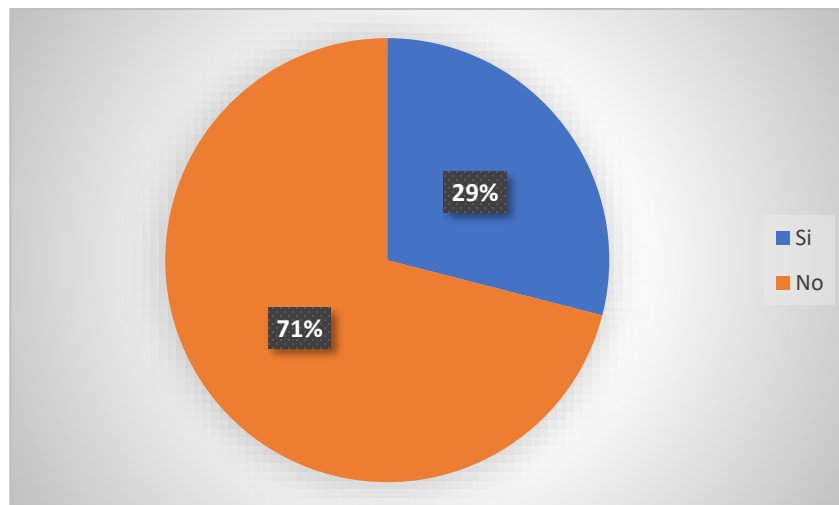
Resultados de la encuesta

Para la elaboración y estudio de esta encuesta se tomó toda la población como muestras por lo que es una empresa pequeña con 21 colaboradores.

Como el propósito de la encuesta es saber que tan importante es para los colaboradores implementar la herramienta de los manuales en su área de trabajo y no todos los colaboradores tienen un concepto nocivo de que contiene un manual de funciones y procedimientos, se les agrego una pequeña reseña del tema y así poder brindar una respuesta clara.

¿Sabía que es un manual de funciones y procedimientos?

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo
Si	6	29%
No	15	71%
Total	21	100%

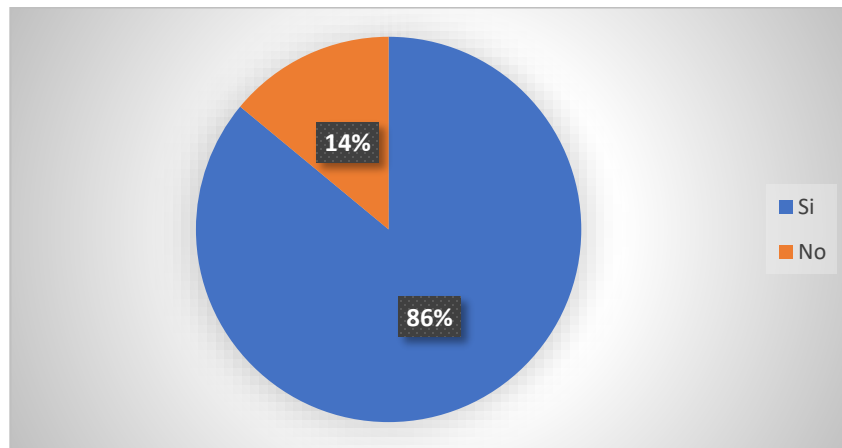


Según los resultados obtenidos 6 personas que equivalen al 29% de personas encuestadas tenían conocimiento de que es un manual de funciones y

procedimientos, mientras que el otro 15% no tenía conocimientos de la existencia de esta herramienta.

¿Cree que es necesario que la empresa tenga un manual?

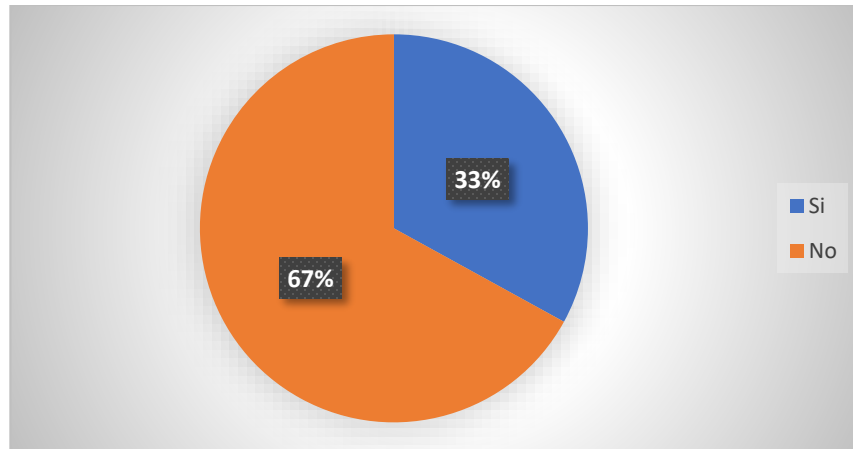
Opciones	Valor absoluto	Valor relativo
Si	18	86%
No	3	14%
Total	21	100%



Según los resultados obtenidos 18 personas que equivalen al 86% de colaboradores encuestados están de acuerdo que la empresa debe de contar con un manual, mientras que las otras 3 personas que equivalen al 14% de los encuestados no es importante la realización.

¿Usted sabe quién es su jefe inmediato?

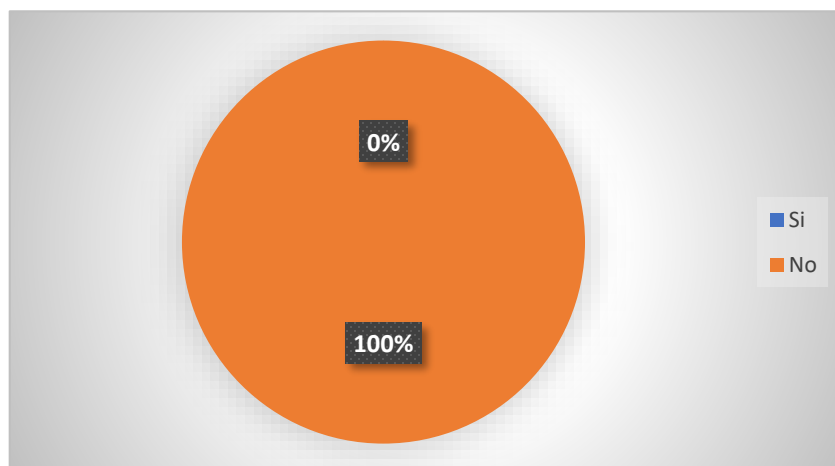
Opciones	Valor absoluto	Valor relativo
Si	7	33%
No	14	67%
Total	21	100%



Según los resultados obtenidos 7 personas que equivalen al 33% de colaboradores encuestados saben quien es su jefe inmediato, mientras que las otras 14 personas que equivalen al 67% de los encuestados no saben quien es su jefe inmediato.

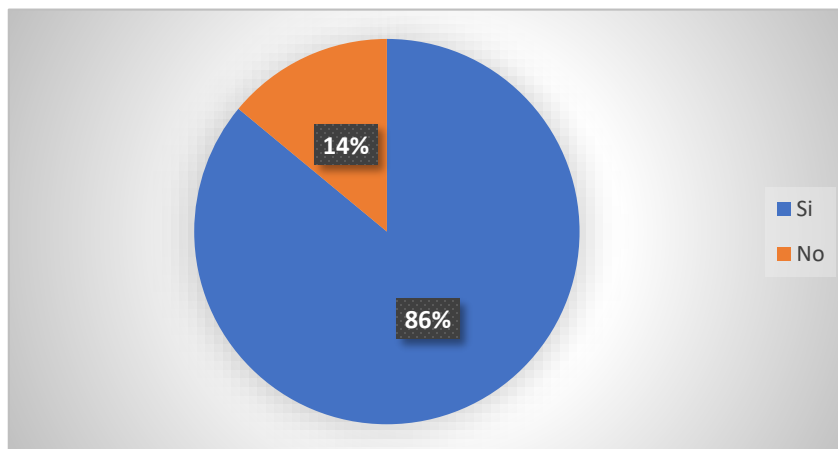
¿Le han presentado alguna vez un organigrama de su empresa?

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo
Si	0	0%
No	21	100%
Total	21	100%



¿Conoce con exactitud cuales son sus funciones?

Opciones	Valor absoluto	Valor relativo
Si	18	86%
No	3	14%
Total	21	100%



Según los resultados obtenidos 18 personas que equivalen al 86% de colaboradores saben cuales son sus actividades, mientras que las otras 3 personas que equivalen al 14% de los encuestados no saben con exactitud.

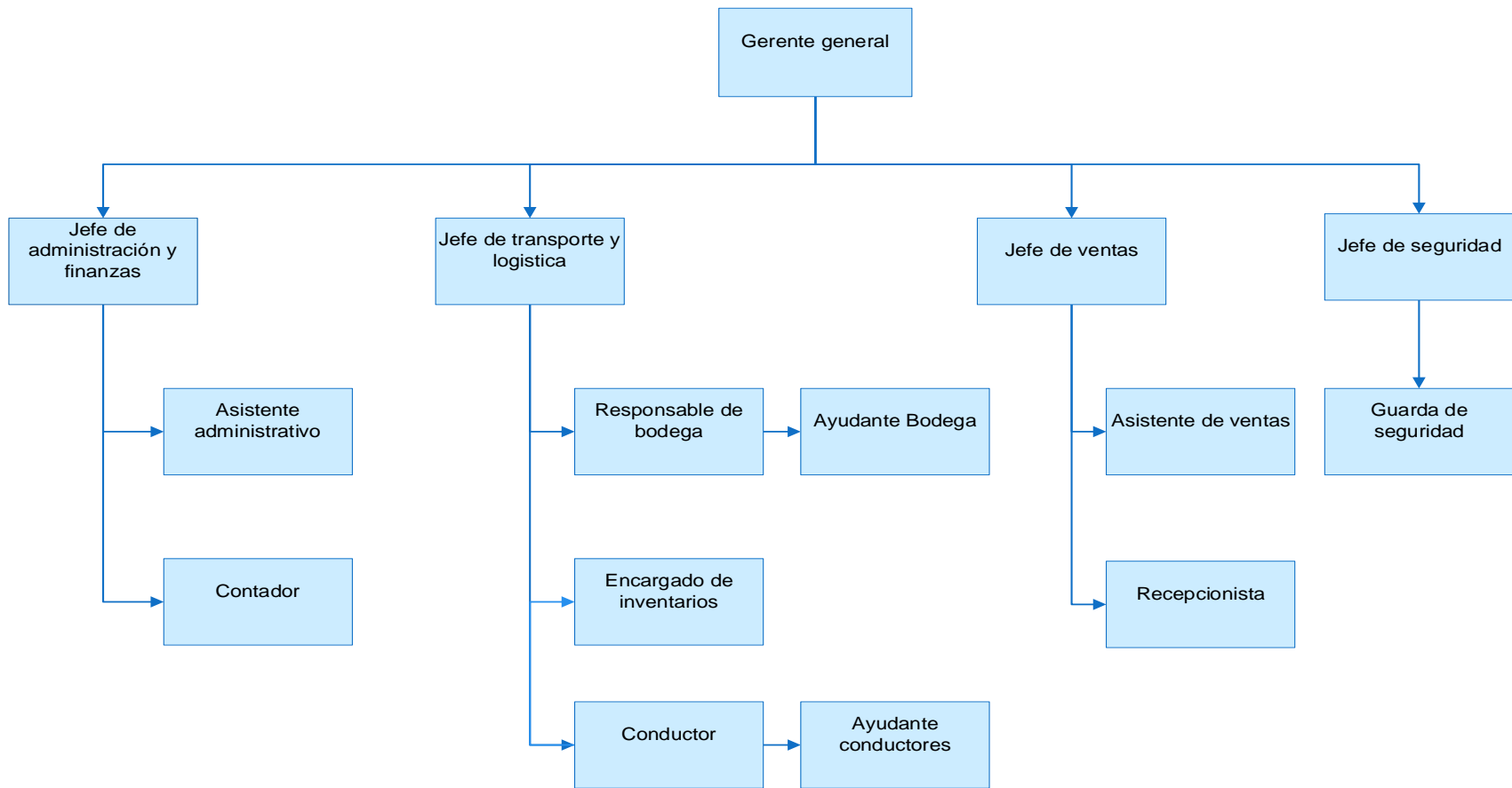
10 PROPUESTA DE ORGANIGRAMA

Se creo un organigrama porque información que contiene es clave para coordinar las diferentes áreas de negocio. Es decir, porque les brinda un marco. Además, es una forma de dimensionar mejor la organización y de garantizar un crecimiento natural y acorde a la estrategia general de la empresa.

En este organigrama esta planteado la propuesta de nuevo puesto y modificacion de cargos, estructuras y jerarquías.

10.1 Cuadro descriptivo

N°	Descripción de cargo	Cantidad
1	Gerente General	1
2	Encargado de transporte y logística	1
3	Jefe de ventas	1
4	Asistente de ventas	1
5	Responsable de bodega	1
6	Encargado de inventario	1
7	Contador	1
8	Asistente administrativo	1
9	Responsable de seguridad	1
10	Conductor	3
11	Recepción	2
12	Ayudantes de bodega	4
13	Ayudantes conductores	3
14	Jefe de seguridad	1
15	Guarda de seguridad	2
TOTAL		24



Elaboración propia



Manual de funciones de la empresa Optima cargo ubicada en la ciudad de Managua

Elaborado por: Marjouri de los Angeles Balmaceda Flores

Fecha: 27 de mayo 2022

11 MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA OPTIMA CARGO

11.1 Indicé

Gerente General.....	1
Contador.....	2
Asistente Administrativo	3
Jefe de ventas	4
Asistente de ventas	5
Recepcionista.....	6
Responsable de bodega.....	7
Encargado de inventario	8
Jefe de transporte y logística.....	.9
Ayudante de bodega.....	10
Ayudante de ruta.....	11
Conductor.....	12
Jefe de seguridad.....	13
Guarda de seguridad	14

11.2 Introducción

El presente manual de funciones ha sido elaborado en todas las áreas de la empresa Optima cargo, información proporcionada por el Gerente General de la empresa y los encargados de cada área. Realizando un rol de mejora continua se le asignaron actividades y también un puesto de trabajo nuevo para la actualización del manual.

Tiene como fin orientar a la empresa en la ejecución de su trabajo, tener seguimiento de las actividades que se llevan a cabo, establecer responsables en cada área, transmitir de una manera clara y sencilla cuales son las funciones dentro de la empresa.

11.3 Objetivos

- Caracterizar el método idóneo para cada una de las actividades y servicios que se realizan en el área de operaciones de la empresa Optima Cargo
- Determinar las funciones específicas, responsabilidades y requisitos mínimos de los cargos en el área de operaciones de la empresa Optima Cargo
- Implementar e institucionalizar procesos de simplificación administrativa, proporcionando información sobre las funciones que le corresponde desempeñar al personal que ocupa cargos en puestos específicos dentro del flujo de los procedimientos.
- Facilitar el proceso de adecuación e inducción del personal nuevo y el de adiestramiento y orientación del personal en servicio, permitiéndose conocer con claridad sus funciones y responsabilidades

11.4 Alcance

El contenido del presente manual es de competencia de los cargos que existen en la empresa Optima cargo. Se realizó unas propuestas de cambios como en actividades e implementación de un nuevo cargo.

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Gerencia	
Nivel	Estratégico
No de cargos	1
Dependencia	-
Cargo del jefe inmediato	Junta directiva

FUNCION PRINCIPAL
Programar, dirigir, controlar y asegurar las actividades administrativas, así como los sistemas de control que faciliten la toma de decisión.

FUNCIONES ESPECIFICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el funcionamiento de la empresa y del cumplimiento de los objetivos que vaya estableciendo la junta directiva. • Tratar con junta directiva sobre los objetivos globales a corto y largo plazo. • Coordina las actividades cotidianas de las diversas áreas o departamentos orientado a objetivos establecidos. • Brindar información básica a cada área para la realización de labores. • Crear un ambiente laboral con las condiciones de trabajo y relaciones humanas adecuadas.

ESPECIFICACION DEL CARGO

- Estudios: Negocios internacionales, Ingeniero Industrial y/o licenciado en administración
- Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).
- Bilingüe
- Conocimientos de aduana
- Logística y transporte
- Experiencia: Idealmente de tres a cinco años en el área o cargos similares.
- Edad: Mínimo 27 años.
- Sexo: Indiferente.

REQUISITOS PERSONALES

Comunes	Nivel jerárquico
<ul style="list-style-type: none">• Trabajo en equipo• Ser creativo he iniciativa propia• Habilidad relacional• Organización	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo• Compromiso organizacional• Alta capacidad de análisis

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Contador	
Nivel	Nivel táctico
No de cargos	1
Dependencia	Departamento administración
Cargo del jefe inmediato	Gerente general

FUNCION PRINCIPAL
<p>Coordinar todas las actividades del área administrativa, empezando desde la confirmación de transferencias, hasta la preparación de informes y la interpretación de los resultados.</p>

FUNCIONES ESPECIFICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el gerente general facturación. • Informar cuentas por pagar de la empresa, programando los pagos respectivos. • Controlar y recaudar permanentemente la cartera de cobro. • Verificar cobros personalmente cuando se estime necesario por medio de llamadas telefónicas, visitas o correspondencia enviada. • Elaborar cheques de pago. • Revisar los recibos de caja y comprobantes de pago. • Coordinar pago de nómina, seguridad social y parafiscales • Elaborar informes financieros para presentárselos a gerencia precediendo la revisión y aceptación.

ESPECIFICACION DEL CARGO

- Estudios: Contaduría pública o administración de empresa.
- Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).
- Manejo de técnicas de auditoría y contabilidad general.
- Conocimiento y experiencia en leyes contables, fiscales.
- Experiencia: Idealmente dos años desempeñando funciones contables .
- Edad: Mínimo 28 años.
- Sexo: Indiferente

REQUISITOS PERSONALES

Comunes	Nivel jerárquico
Responsable Trabajo en equipo Organización	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo• Compromiso organizacional• Alta capacidad de análisis• Capacidad para solucionar problemas



IDENTIFICACION DEL CARGO	
Asistente administrativo	
Nivel	Nivel Táctico
No de cargos	1
Dependencia	Departamento administración
Cargo del jefe inmediato	Contador

FUNCION PRINCIPAL
Ejecución de labores complejas de apoyo logístico y administrativo

FUNCIONES ESPECIFICAS
<ul style="list-style-type: none">• Realiza seguimiento a los pagos para su cancelación• Manejo de archivos, correspondencia, recepción telefónica y de visitantes de la empresa.• Recibe y revisa las facturas y comprobantes de los gastos efectuados con avances a justificar.• Tramita los depósitos bancarios y mantiene registro de los mismos.• Recibe y tramita solicitud de servicios de mantenimiento y reparaciones.• Lleva control de la caja chica.• Efectúa las afiliaciones y tramites correspondientes con la vinculación del personal.

ESPECIFICACION DEL CARGO

- Estudios: Estudiante o graduado Administración de empresa, Ingeniería Industrial o carreras a fines
- Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).
- Conocimiento sobre sistemas y procedimientos de gestión de oficinas
- Experiencia: Idealmente 1 año realizando actividades similares
- Edad: Mínimo 23 años
- Sexo: Indiferente

REQUISITOS PERSONALES

Comunes	Nivel jerárquico
<ul style="list-style-type: none">• Responsable• Trabajo en equipo• Organización• Motivación por logros	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para trabajar bajo presión• Compromiso organizacional• Capacidad para solucionar problemas

IDENTIFICACION DEL CARGO

Jefe de ventas

Nivel	Nivel táctico
No de cargos	1
Dependencia	Departamento de ventas
Cargo del jefe inmediato	Gerencia

FUNCION PRINCIPAL

Planificar, coordinar, dirigir y controlar las funciones administrativas de ventas.

FUNCIONES ESPECIFICAS

- Coordinar el desarrollo (entrenamiento y capacitación) de la fuerza de ventas en técnicas y estrategias de ventas
- Informar a Gerencia todos los sucesos, novedades, actividades, eventos y del Comportamiento de sus ventas semanales, mensuales, trimestrales.
- Visitar a posibles clientes empresas que den el servicio de importación.
- Controlar el cumplimiento de las normas y políticas de optima cargo S.A., en cuanto al manejo de clientes.
- Registrar, gestionar y administrar la base de datos de clientes que visitan la empresa, página web, base interna.
- Participar en las actividades tendientes al cumplimiento de la misión, visión, principios y valores organizacionales.
- Desempeñar las demás funciones y tareas que la gerencia general le encomienden en las materias de su competencia.

ESPECIFICACION DEL CARGO

- Estudios: Graduado en Mercadotecnia, Administración de empresa, Ingeniería Industrial o carreras a fines
- Conocimientos administrativos para encargarse de informes de ventas, consultas, pedidos.
- Estrategias de ventas.
- Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).
- Experiencia: Idealmente 2 año realizando actividades similares
- Edad: Mínimo 27 años
- Sexo: Indiferente

REQUISITOS PERSONALES

Comunes	Nivel jerárquico
<ul style="list-style-type: none">• Responsable• Trabajo en equipo• Organización• Motivación por logros• Creativo	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo• Capacidad para trabajar bajo presión• Compromiso organizacional• Capacidad para solucionar problemas• Motivación para el equipo

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Recepcionista	
Nivel	Nivel Operativo
No de cargos	2
Dependencia	Departamento de ventas
Cargo del jefe inmediato	Jefe de ventas

FUNCION PRINCIPAL
Atender al cliente, vía telefónica, correo o presencial

FUNCIONES ESPECIFICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Atender llamadas de los clientes. • Actualizar base de datos. • Confirmar que el cliente se encuentre satisfecho con el servicio. • Velar por el cumplimiento del servicio a través de la comunicación constante con el cliente mientras se ejecuta el servicio. • Brindar información al cliente en lo que concierne a los servicios brindados y su valor monetario. • Confirmar al cliente si su carga ya salió de Miami, está en tránsito o ya está lista para entrega. • Dar seguimiento a las ofertas enviadas. • Visitar al cliente. • Facturación. • Realizar otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato.

ESPECIFICACION DEL CARGO

- Estudios: Bachiller
- Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).
- Experiencia: Idealmente 1 año realizando actividades similares
- Edad: Mínimo 20 años
- Sexo: Indiferente

REQUISITOS PERSONALES

Comunes	Nivel jerárquico
<ul style="list-style-type: none">• Comunicativo• Dinámico• Responsable• Trabajo en equipo• Organización• Motivación por logros	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para trabajar bajo presión• Compromiso organizacional• Capacidad para solucionar problemas}

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Responsable de bodega	
Nivel	Nivel Operativo
No de cargos	1
Dependencia	Operaciones y logística
Cargo del jefe inmediato	Jefe de transporte y logística

FUNCION PRINCIPAL
Mantener la carga en estado optimo

FUNCIONES ESPECIFICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y registrar toda la carga que ingresa a bodega. • Revisar toda la carga que entre a lo largo del día para dar buena fe de su estado. • Verificar que las existencias de la bodega, corresponden físicamente con la documentación que la respalda; tales como facturas, guías de despacho. • Preparar lista de carga dañada e informar por escrito a jefe de transporte y logística • Resguardar la mercadería almacenada, preocupándose que se mantengan cerrados los accesos a Bodegas. • Verificar que los bultos en físicos y computacionales estén cuadrados. • Coordinar interna y periódicamente inventarios, selectivos y generales de la bodega a su cargo, con informes a la administración. • Disponer la preparación de inventario anual.

- Desempeñar las demás funciones y tareas que la gerencia le encomienden en las materias de su competencia

ESPECIFICACION DEL CARGO

- Estudios: Estudiante o graduado Administración de empresa, ingeniería industrial o carreras afines.
- Manejo de inventarios.
- Logística y distribución.
- Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).
- Experiencia: Idealmente 1 año realizando actividades similares
- Edad: Mínimo 25 años
- Sexo: Indiferente

REQUISITOS PERSONALES

Comunes	Nivel jerárquico
<ul style="list-style-type: none"> • Responsable • puntual • Trabajo en equipo • Organización • Motivación por logros 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar bajo presión • Compromiso organizacional • Capacidad para solucionar problemas.

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Encargado de inventario	
Nivel	Nivel Operativo
No de cargos	1
Dependencia	Operaciones y logística
Cargo del jefe inmediato	Responsable de bodega

FUNCION PRINCIPAL
Mantener un inventario actualizado de entrada y salidas

FUNCIONES ESPECIFICAS
<ul style="list-style-type: none">• Llevar un control de las salidas de la carga.• Verificar peso de la carga con el facturado.• Actualizar inventario diario respecto a la entrada y salida de la carga.• Enviar inventario actualizado al responsable de bodega• Mantener actualizados los códigos de las cajas de forma descendente• Desempeñar las demás funciones y tareas que la gerencia le encomienden en las materias de su competencia

ESPECIFICACION DEL CARGO

- Estudios: Estudiante o graduado Administración de empresa, ingeniería industrial o carreras afines.
- Manejo de inventarios.
- Logística y distribución.
- Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).
- Experiencia: Idealmente 1 año realizando actividades similares
- Edad: Mínimo 25 años
- Sexo: Indiferente

REQUISITOS PERSONALES

Comunes	Nivel jerárquico
<ul style="list-style-type: none">• Responsable• puntual• Trabajo en equipo• Organización• Motivación por logros	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para trabajar bajo presión• Compromiso organizacional• Capacidad para solucionar problemas.

IDENTIFICACION DEL CARGO	
jefe de transporte y logística	
Nivel	Nivel Táctico
No de cargos	1
Dependencia	Operación y logística
Cargo del jefe inmediato	Gerente

FUNCION PRINCIPAL
Planificar y organizar todas las entregas de carga en tiempo y forma.

FUNCIONES ESPECIFICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el optima manejo de la carga desde que llega a la bodega • Realizar supervisiones de rutina en todos los vehículos. • Tener en regla la documentación necesaria para poder movilizar los camiones. • Planificar rutas estratégicas. • Organizar espacios muertos. • Planificar cantidad de mano de obra a utilizar en cada descargue dependiendo del tamaño de los contenedores. • Pasar reporte de carga dañada brindada por el encargado de bodega al gerente, para brindarle una solución al cliente

ESPECIFICACION DEL CARGO

- Estudios: Estudiante o egresado administración de empresa o carreras a fines
- Manejo y procesamiento de información mediante programas básicos de (paquete office Internet y correo electrónico).
- Experiencia: Idealmente 1 año realizando actividades similares
- Curso en logística y transporte
- Conocimientos de gestiones aduaneras
- Nivel de inglés intermedio
- Edad: Mínimo 22 años
- Sexo: Indiferente
- Licencia de conducir

REQUISITOS PERSONALES

Comunes	Nivel jerárquico
<ul style="list-style-type: none">• Responsable• puntual• Trabajo en equipo• Organización• Motivación por logros	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para trabajar bajo presión• Compromiso organizacional• Capacidad para solucionar problemas.

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Ayudante de bodega	
Nivel	Nivel Operativo
No de cargos	4
Dependencia	Operación y logística
Cargo del jefe inmediato	Jefe de transporte y logística

FUNCION PRINCIPAL
Acomodar carga destinada para para ruta, managua, occidente, norte, sur y la que se recoge en oficina

FUNCIONES ESPECIFICAS
<p>Descargar contenedor.</p> <p>Trasladar la carga en la bodega donde se le ordene.</p> <p>Rotular cajas que tenga doble código o no tengan código</p> <p>Acomodar estantes de carga.</p> <p>Cargar camiones que vayan a ruta.</p>

ESPECIFICACION DEL CARGO

- Estudios: Bachiller
- Experiencia: Irrelevante la experiencia
- Edad: Mínimo 18 años
- Sexo: Indiferente

REQUISITOS PERSONALES

Comunes	Nivel jerárquico
<ul style="list-style-type: none">• Responsable• puntual• Trabajo en equipo• Organización• Motivación por logros	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para trabajar bajo presión

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Ayudante de ruta	
Nivel	Nivel Operativo
No de cargos	4
Dependencia	Operación y logística
Cargo del jefe inmediato	Jefe de transporte y logística

FUNCION PRINCIPAL
Cargar los camiones según rutas destinadas

FUNCIONES ESPECIFICAS
<p>Descargar contenedor.</p> <p>Trasladar la carga en la bodega donde se le ordene.</p> <p>Rotular cajas que tenga doble código o no tengan código</p> <p>Acomodar estantes de carga.</p> <p>Cargar camiones que vayan a ruta.</p> <p>Acompañar al chofer en toda actividad al entregar la carga.</p>

ESPECIFICACION DEL CARGO

- Estudios: Bachiller
- Experiencia: Irrelevante la experiencia
- Edad: Mínimo 18 años
- Sexo: Indiferente

REQUISITOS PERSONALES

Comunes	Nivel jerárquico
<ul style="list-style-type: none">• Responsable• puntual• Trabajo en equipo• Organización• Motivación por logros	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para trabajar bajo presión

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Conductor	
Nivel	Nivel Operativo
No de cargos	3
Dependencia	Operación y logística
Cargo del jefe inmediato	Jefe de transporte y logística

FUNCION PRINCIPAL
Llevar la carga al destino solicitado.

FUNCIONES ESPECIFICAS
<ul style="list-style-type: none">• Revisar que su equipo este en buen estado y reportarlo.• Llevar control de la carga montada al camión asignado.• Verificar peso y piezas que así sean como va reflejado en la factura a entregar.• Comunicarse con los clientes para reportarles la entrega de su carga.• Llevar control de facturas pagadas de acuerdo con la ruta que sea asignada.

ESPECIFICACION DEL CARGO

- Estudios: Bachiller
- Experiencia: mínimo 1 año en cargo similar
- Edad: Mínimo 18 años
- Sexo: Indiferente
- Licencia con categoría 3 y 4

REQUISITOS PERSONALES

Comunes	Nivel jerárquico
<ul style="list-style-type: none">• Responsable• puntual• Trabajo en equipo• Organización• Motivación por logros	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para trabajar bajo presión

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Jefe de seguridad	
Nivel	Nivel Táctico
No de cargos	1
Dependencia	Administración
Cargo del jefe inmediato	Gerente

FUNCION PRINCIPAL
Supervisar el orden y la seguridad de las instalaciones

FUNCIONES ESPECIFICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Control de entrada y salida del personal • Supervisar a los guardias de seguridad que entes en su puesto, cumpliendo sus funciones. • Brindar diariamente las armas y equipos de seguridad. • Llevar control de los equipos de seguridad. • Recibir informe de anomalías. • Entregar equipo de Bioseguridad

ESPECIFICACION DEL CARGO

- Estudios: Graduado secundaria.
- Especialidad en defensa personal.
- Experiencia: mínimo 3 año en cargo similar.
- Edad: Mínimo 26 años.
- Sexo: Indiferente.

REQUISITOS PERSONALES

Comunes	Nivel jerárquico
<ul style="list-style-type: none">• Responsable• puntual• Trabajo en equipo• Organización• Motivación por logros	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para trabajar bajo presión• Liderazgo

IDENTIFICACION DEL CARGO	
Guardia de seguridad	
Nivel	Nivel Operativo
No de cargos	2
Dependencia	Administración
Cargo del jefe inmediato	Jefe de seguridad

FUNCION PRINCIPAL
Proteger y salvaguardar la propiedad, bienes y personas

FUNCIONES ESPECIFICAS
<p>Reportar actividad inusual.</p> <p>Llevar registro de las cajas que salen en la oficina.</p> <p>Registrar la salida y entrada de los camiones.</p> <p>Revisar que el cliente y brindarle artículos de bioseguridad cuando entre un individuo a las instalaciones.</p>

ESPECIFICACION DEL CARGO

- Estudios: Graduado secundaria
- Experiencia: mínimo 1 año en cargo similar
- Edad: Mínimo 23 años.
- Sexo: Indiferente.
- Resistencia física y mental.

REQUISITOS PERSONALES

Comunes	Nivel jerárquico
<ul style="list-style-type: none">• Responsable• puntual• Trabajo en equipo• Organización• Motivación por logros	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para trabajar bajo presión



Manual de procedimientos de la empresa Optima cargo ubicada en la ciudad de Managua

Elaborado por: Marjouri de loa Angeles Balmaceda Flores

Fecha: 27 de mayo 2022

12 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA EMPRESA OPTIMA CARGO

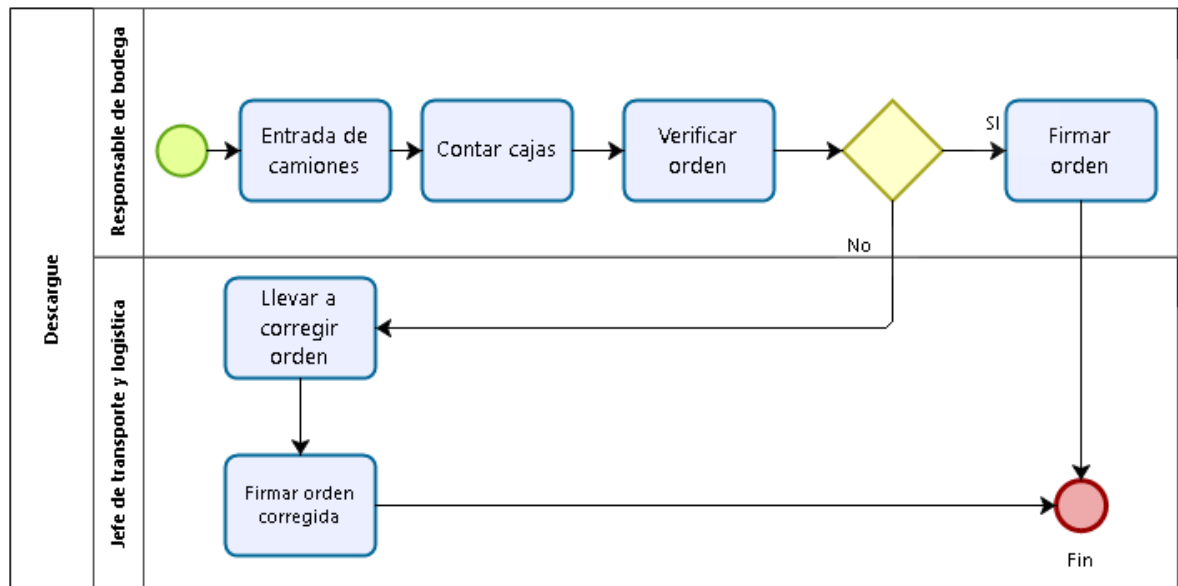
12.1 Proceso descargue (1)

Objetivo

Controlar el proceso de recepción de la mercadería, teniendo como fin llevar un orden en el proceso de descargue así minimizar errores

Instructivo de procedimiento

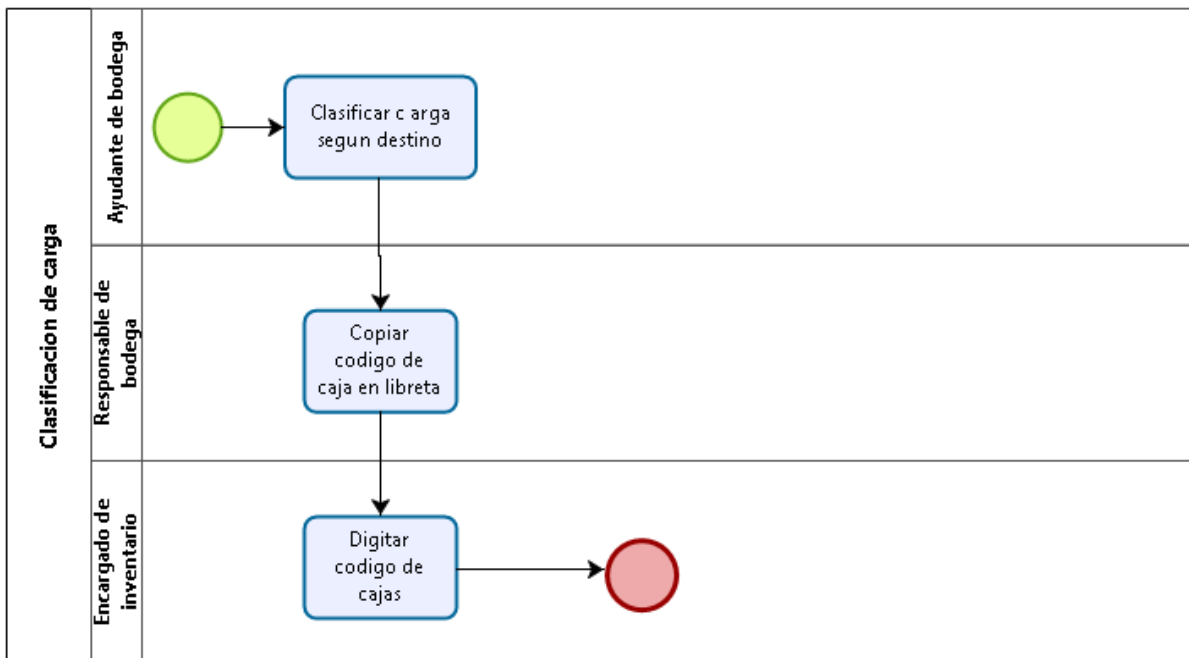
Paso	Responsable	Descripción
1	Responsable de bodega	Supervisar la entrada de camiones
2	Responsable de bodega	Contar las cajas que traen los camiones
3	Responsable de bodega	Verificar que la cantidad contada, sea la misma que esta en la orden
4	Jefe de transporte y logística	Corregir orden en caso que este incorrecta



Elaboracion propia

12.2 Proceso de clasificacion de carga

Paso	Responsable	Descripción
1	Ayudante	Ubicar las cajas según el destino indicado, este puede ser norte, sur, occidente, oficina y prioridad. Según el código brindado.
2	Responsable de bodega	Copiar cada código en una libreta, para que quede un registro inmediato.
3	Encargado de inventario	Digitar código de las cajas,



1Elaboración propia

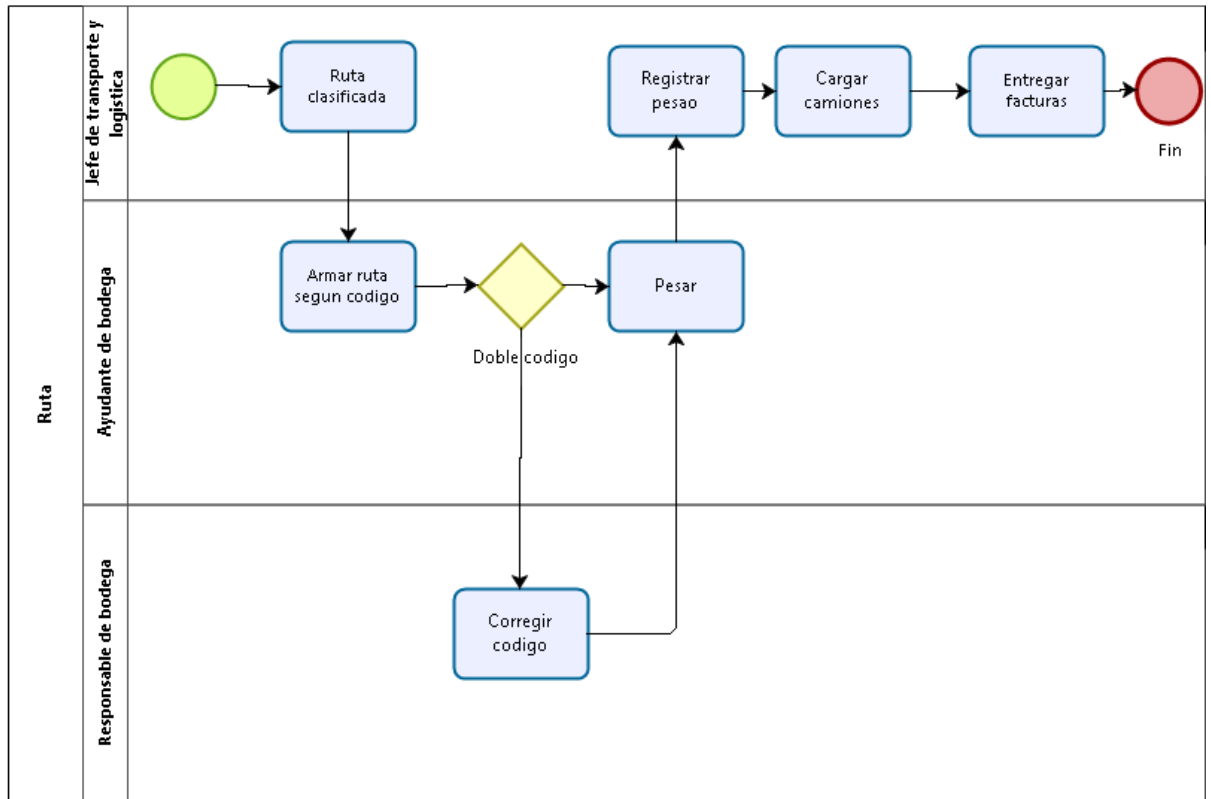
12.3 Proceso ruta

Objetivo

Controlar el proceso de armado de ruta, donde seleccionan los destinos de cada código, clasificándolos antes de cargar.

Instructivo de procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Jefe de Transporte y logística	Se encara de realizar un pre clasificado, solo con los códigos en digital, así organizarlos de la manera óptima.
2	Ayudantes de bodega	Arma las rutas según la pre clasificación digital, se dicta el digo para orientarles a que ruta iría el código.
3	Responsable de bodega	Verificar que las cajas no tengan doble código, al ser así buscar cual de los dos códigos es el correcto y corregirlo.
4	Ayudantes de bodega	Pesar las cajas cuando salen a rutas y en oficina, verificando que sea el mismo peso reportado
5	Transporte y logística	Cargar los camiones según la ruta ya establecida, puede ser norte, sur, occidente, managua o prioridad.
6	Transporte y logística	Entregar las facturas, yo con peso confirmado y monto, los montos pueden variar.



2Elaboración propia

12.4 Proceso llamadas

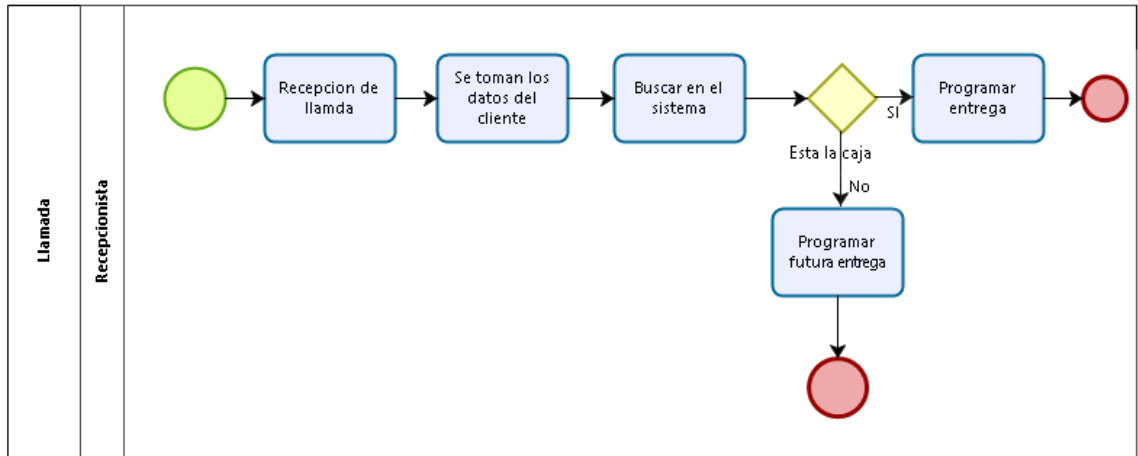
Objetivo

Recepcionar y realizar las llamadas a los clientes un día después que se realiza el descargue, para informales, la cantidad de cajas disponibles y el monto a pagar.

Instructivo de procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Recepcionista	Atender la llamada, que pueda ser para consulta de cajas, precios, forma de realizar una compra en línea.

2	Recepcionista	Tomar los datos del cliente; si es cliente nuevo ingresarlo a la base de datos o buscarlo en el sistema.
3	Recepcionista	Buscar en el sistema, si tiene algún envío en proceso del cliente.
4	Recepcionista	Si el cliente no tiene cajas disponibles, llamarlo cuando esté disponible.
5	Recepcionista	Brindar código de caja al cliente.



3Elaboración propia

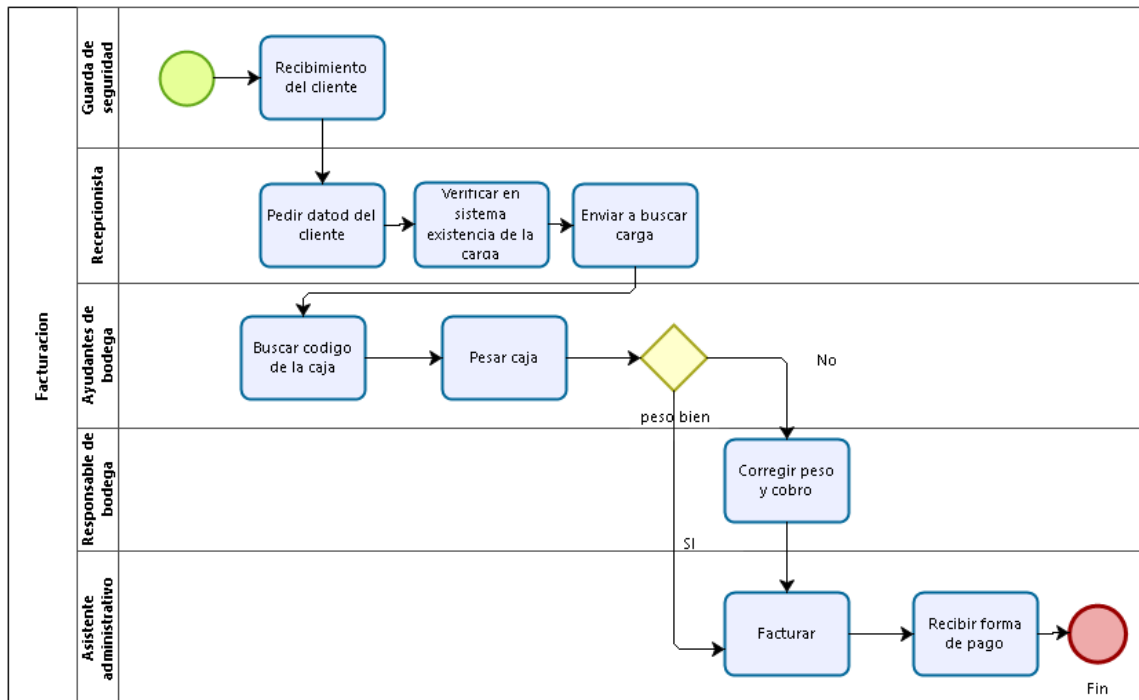
12.5 Proceso facturación

Objetivo

Realizar un proceso de facturación detallado, para no obviar ningún paso que puede llevar a pérdidas económicas a la empresa.

Instructivo de procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Asistente de seguridad	Recepcionar al cliente para brindarle los productos de bioseguridad y indicarle por donde pasara dependiendo la gestión a realizar.
2	Recepcionista	Pedir los datos al cliente.
3	Recepcionista	Verificar en el sistema su carga.
4	Ayudantes	Buscar el código en bodega
5	Ayudantes	Pesar caja antes que salga para confirmación de peso.
6	Responsable de bodega	Si el peso de la caja no es correcto, pasar reporte a recepción y corregir peso y monto a pagar.
7	Asistente administrativo	Recibir forma de pago, ya sea transferencia o efectivo.
8	Asistente Administrativo	Entregar factura de pago al cliente.



12.6 Proceso Arqueo de caja

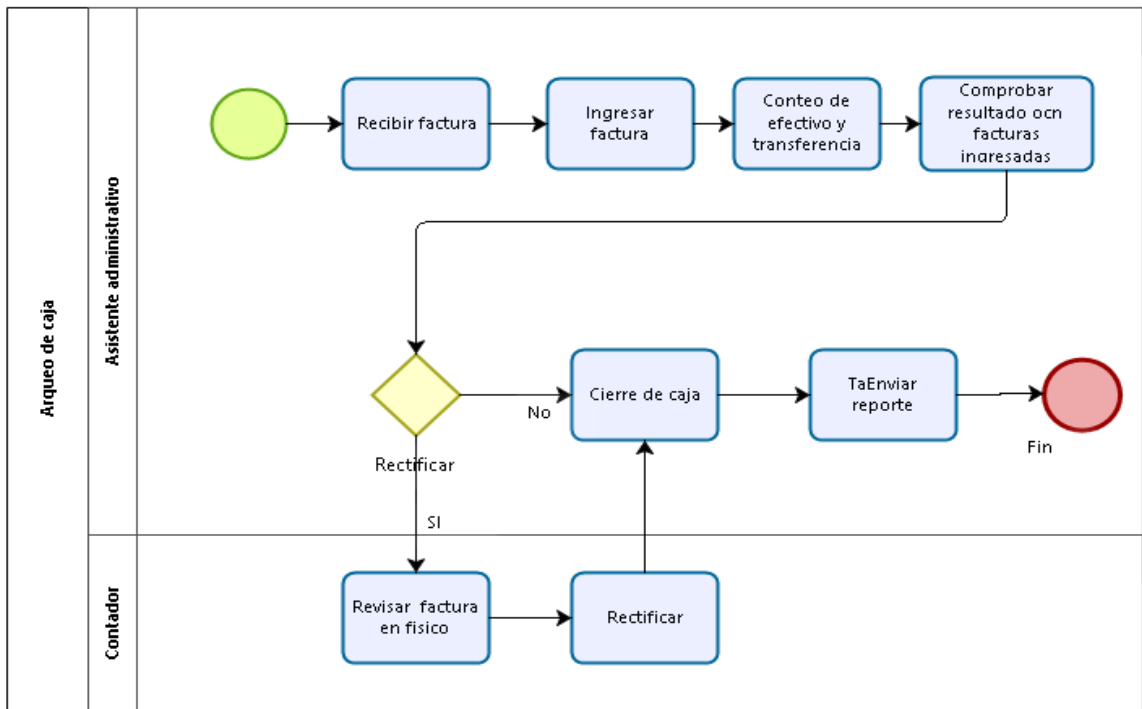
Objetivo

Realizar un proceso de facturación detallado, para no obviar ningún paso que puede llevar a pérdidas económicas a la empresa.

Instructivo de procedimiento

Paso	Responsable	Descripción
1	Asistente administrativo	Recibe las facturas
2	Asistente administrativo	Ingresa código, peso, monto de la factura, llevando un consecutivo de días.
3	Asistente administrativo	Conteo de efectivo y transferencia

4	Asistente administrativo	Comparar resultado con facturas ingresadas.
5	Contador	Rectificar factura.
6	Asistente administrativo	Cierre de caja.
7	Asistente administrativo	Enviar reporte.



4Elaboración propia

13. CONCLUSIONES

Con respecto a los objetivos planteados para la elaboración del manual se realizó el diagnóstico situacional de la empresa donde se pudo crear un diagnóstico general tanto nivel administrativo como operativo, dando la oportunidad de poder revisar todas sus áreas, así obteniendo una visión general obtenida con herramientas de recolección de datos.

Se identificaron factores que influyen en la desorganización de las operaciones, gestión y administración; siendo la falta de mando y organización de los jefes inmediatos.

Las operaciones se ejecutan sin correspondencia con ningún lineamiento estratégico que contemple políticas establecidas por la gerencia general.

Para la elaboración del manual se hizo uso de plantillas que contuvieran la información requerida para llenar cada una de funciones realizadas, así también el uso de los programas Visio y Bizagi para la elaboración de los diagramas de proceso tanto en el diagnóstico de la empresa como en la recomendación.

14. RECOMENDACIONES

La implementación del manual de funciones y procedimientos para orientar al personal en la organización ideal y realizar sus funciones, tareas mediante la coordinación entre áreas.

Revisar periódicamente cada uno de los manuales, para asegurar su aplicación continua, analizar y estudiar cada propuesta de cambio sugerida.

Que el presente trabajo de investigación sea un punto de partida, para crear mejora y estudios en la empresa.

Crear un programa computarizado para la gestión de atención al cliente al momento de buscar el código de la carga.

14. BIBLIOGRAFIA

Idalberto Chiavenato, administración del talento humano

Rodríguez valencia, como elaborar manuales administrativos (Archivo PDF)

Noviembre 2018 <http://importanciademanualdefunciones.blogspot.com>

<https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo>

<https://www.importanciademanualdefunciones.blogspot.com> Manual de funciones: Importancia, elementos y utilidad del manual de funciones.

Sampieri, metodología de la investigación (Archivo PDF)

Mayor, O. (2004). Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimiento.

Oswaldo Ortega, mejoramiento de proceso

www.diagrama.aiteco.com, norma ANSI

15. ANEXOS

15.1 Encuesta

Encuesta
Elaborada en la empresa Optima Cargo a los trabajadores, para poder el nivel de conocimiento que tienen acerca del funcionamiento de la empresa.
¿Sabe que es un manual de funciones procedimiento?
¿Cree que es necesario que la empresa cuente con un manual?
¿Usted sabe quien es su jefe inmediato?
¿Le han presentado alguna vez un organigrama en su empresa?
¿Conoce con exactitud cuales son sus funciones?

15.2 Entrevista

Entrevista
Realizada al Gerente general para saber el funcionamiento de la empresa
¿Cuándo se fundó Optima cargo?
¿Cómo se ha sido su crecimiento?
¿Cómo ha sido la aceptación de los clientes?
¿Puede describir alguno de los procesos de su empresa?
¿Cuáles son los errores que suceden con frecuencia?
¿Tiene un plan de acción para enfrentar los errores?

15.3 Lista de cotejo para la investigación documental

Concepto	Fuente
Concepto de manual de funciones	
Concepto de manual de procedimiento	
Elementos que integran un manual de funciones	
Elementos que integran un manual de procedimiento	
Componentes de un manual de funciones	
Componentes de un manual de procedimientos	
Diagrama de flujo	
Simbología diagrama de flujo	
Organigrama	
Estructura del organigrama organizacional	
Pasos para un diseño metodológico	
Tipos de investigación documental	
Realizar gráficos en el trabajo monográfico	
Realización de manuales	

Concepto	
Concepto de manual de funciones	Libro Administración del talento humano de Idalberto Chiavenato
Concepto de manual de procedimiento	Libro Administración del talento Humano de Idalberto Chiavenato
Elementos que integran un manual de funciones	Tesis de la Universidad Nacional de Ingeniería
Elementos que integran un manual de procedimiento	Tesis de la Universidad Nacional de Ingeniería
Componentes de un manual de funciones	Libro, Manual para elaborar manual (Martin Álvarez)
Componentes de un manual de procedimientos	Libro, Manual para elaborar manual (Martin Álvarez)
Diagrama de flujo	Libro, Mejoramiento continuo de proceso (Oswaldo Ortega)
Simbología diagrama de flujo	Norma ANSI / www_diagrama.aiteco.com
Organigrama	Wikipedia
Estructura del organigrama organizacional	www.encyclopediaeconomia.com
Pasos para un diseño metodológico	Metodología de la investigación (Sampieri)
Tipos de investigación documental	Metodología de la investigación (Sampieri)
Realizar gráficos en el trabajo monográfico	Mediante encuesta
Realización de manuales	Entrevistas