

Facultad de Ciencias y Sistemas

Manual de funciones para la empresa de productos químicos MERAK S.A ubicada en el KM 4.5 carretera a Masaya, Plaza Basilea

Trabajo Monográfico para optar al título de Ingeniero de Sistemas

Elaborado por:

Tutor:

Br. Omar Francisco
Briceño Trujillo Carnet:
2013-60960

Br. Eduardo Francisco
Oporta Rojas
Carnet: 2013-61441

Br. Marvin Antonio Jaime
Chavarría
Carnet: 2013-61182

MSc. Hazzely del Carmen
Orozco Miranda

Junio 2023

Managua, Nicaragua

DEDICATORIA

A Dios nuestro Señor y Creador, quien nos dio la sabiduría, fortaleza y salud para concluir este trabajo y que en cada momento de nuestras vidas que nos acompaña nos guía, nos dirige y protege.

A nuestra familia y amigos, quienes nos brindaron su amor incondicional y estímulo para alcanzar nuestras metas y han sido un punto de apoyo para salir adelante.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento es la propuesta del **“Manual de funciones para la empresa MERAK S.A”** ubicada en el KM 4.5 carretera a Masaya, plaza Basilea dedicada la venta de productos químicos industriales para el tratamiento de aguas, Mantenimiento industrial, limpieza y sanitización.

Se pretende que este documento sirva como herramienta de trabajo para precisar las funciones del personal y sea alternativa de solución a los problemas funcionales de la empresa.

En la investigación se utilizaron como técnicas de recopilación de la información; la entrevista que fue dirigida al Gerente general y como instrumento los cuestionarios/guión donde se realizaron preguntas cerradas y abiertas a todos los colaboradores, cada una se fue adaptando a la situación de los puestos y se aplicó la observación directa.

En el diagnóstico que se realizó en el capítulo I sobre la situación actual de la empresa responde al enfoque cualitativo. Se identificó el funcionamiento y la estructura organizacional de MERAK S.A, en donde laboran 22 trabajadores que han venido desarrollando sus funciones de acuerdo a las orientaciones dadas verbalmente. Seguido de ello se elaboró una descripción de las actividades actuales de cada puesto de trabajo, dicha información se obtuvo por los instrumentos de recopilación de información, además se agregó la filosofía organizacional actual de la empresa; misión, visión, valores, y el organigrama el cual responde a un modelo lineal o vertical.

En el capítulo II a partir de los resultados obtenidos del diagnóstico se propone una reorganización de actividades y tareas con base a los puestos existente para evitar la duplicidad y el desarrollo pleno del recurso humano además se planteó un organigrama en el que se incluyen nuevos departamentos que son de gran importancia para la mejora continua y control los cuales fueron, departamento de Recursos Humanos, Calidad y logística.

Por último, se procedió con la elaboración del Manual de funciones para MERAK S.A una vez que se obtuvieron los datos requeridos para la misma.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES.....	2
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
IV. OBJETIVOS.....	4
General:	4
Específicos:.....	4
V. JUSTIFICACIÓN.....	5
VI. MARCO TEÓRICO.....	6
CAPÍTULO I. DIAGNÓSTICO DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES DE LA EMPRESA	19
1.1 Diagnóstico organizacional de la empresa	19
1.1.1 Giro del negocio	19
1.1.2 Marco Legal.....	20
1.2 Funciones actuales de los trabajadores en su puesto de trabajo.....	20
1.3 Planes estratégicos	25
1.4 Filosofía organizacional actual	26
1.5 Estructura Organizacional	27
1.6 Análisis de los resultados	28
CAPITULO II. PROPUESTA DE MEJORA PARA LA EMPRESA MERAK S.A..	36
2.1 Filosofía organizacional revisada	36
2.2 Propuesta de organigrama para MERAK S.A.....	38
2.3 Propuestas de funciones para los cargos en la empresa MERAK S.A.....	39
.....	50
CAPÍTULO III. MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA MERAK S.A..	51
3.1 Introducción.....	52
3.2 Objetivo	52
3.3 Base Legal	52
3.4 Alcance	53

3.5 Filosofía Organizacional propuesta	53
3.6 Estructura orgánica	55
3.7 Fichas descripción de puestos	56
VII CONCLUSIONES	91
VIII RECOMENDACIONES	92
IX. BIBLIOGRAFÍA	93
X. APÉNDICE	95
.....	97
.....	97
XI. ANEXO	98

I. INTRODUCCIÓN

En este trabajo de investigación se muestra la elaboración de un Manual de funciones para la empresa MERAK S.A. Este es un negocio dedicado al comercio de productos químicos que lleva operando desde 1989. Ubicado en el km 4.5 carretera a Masaya, plaza Basilea contando con un aproximado de 22 trabajadores distribuidos en cada una de las áreas de comercio con las que cuenta la empresa.

Actualmente trabaja con la dirección de tres supervisores de operaciones, mediante funciones asignadas, por lo tanto, la empresa carece de definición de puestos, manual de funciones, eso genera un ambiente laboral inestable en relación a los trabajos delegados.

El no contar con una descripción de las funciones de los cargos, ha ocasionado que la gerencia establezca el orden en base a la experiencia. Lo que provoca que los trabajadores no sepan con exactitud sus responsabilidades, deberes que estos tienen en sus puestos de trabajo lo que genera: duplicidad de actividades, falta de conocimiento de su autoridad y poco control en sus puestos de trabajo.

Por ello se propone la creación de un Manual de funciones, el cual se desarrolló primeramente mediante un diagnóstico de la situación actual de la empresa en cuanto a la estructura organizativa y funciones actuales de cada puesto de trabajo. Posteriormente se propone un organigrama que corresponda con el funcionamiento y filosofía organizacional, y así mismo la descripción de los cargos mediante fichas ocupacionales.

II. ANTECEDENTES

MERAK S.A es una empresa de especialidades químicas que desde sus inicios en agosto de 1989 se ha enfocado en brindar al mercado industrial e institucional soluciones diferenciadas por su valor para los clientes.

La empresa se ha caracterizado por su innovación constante en los sistemas implementados y tecnologías químicas de bajo impacto hacia el ambiente.

Actualmente la empresa cuenta con tres líneas de comercialización las cuales son: WT: Tratamientos de aguas, IM: Mantenimiento industrial, SC/IC: Limpieza y sanitización.

Esto nace de un sueño familiar de crear una empresa que pueda competir en todos los rubros con las empresas comercializadoras de productos químicos a nivel nacional. Ha sido una empresa responsable e incluyente, enfocada en el servicio y atención al cliente brindando experiencias de calidad.

El uso de redes sociales por parte de la empresa se ha convertido en una práctica común en los últimos años, ya que brinda a la empresa una forma efectiva de comunicarse con su audiencia, promover sus productos, servicios y construir relaciones sólidas con los clientes

En agosto del 2018 el área de desarrollo humano de MERAK S.A define 3 supervisores de operaciones para todas las líneas comerciales, asesores de ventas y a su vez asistentes de ventas por cada línea de comercialización, esto por motivos de la expansión de cartera de clientes que ha tenido en los últimos años MERAK S.A.

Sin embargo, a través de una reunión inicial con la gerente general, actualmente los roles antes mencionados no cuentan con un manual de funciones definido por cada puesto lo cual conlleva a que los asesores de ventas sumen más actividades en su trabajo, a manera de solución interna de la empresa MERAK S.A ha tomado la decisión de que los supervisores de operaciones realicen actividades de logística para la entrega de productos, lo que lleva directamente a provocar retrasos en los tiempos de entrega para los clientes.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en la empresa MERAK S.A presenta un aumento en la cartera de clientes, lo cual ha provocado que el personal que labora para dicha empresa no de abasto en las diferentes actividades que se les asigno las cuales son vitales para el correcto funcionamiento de lo comercio-operativo de la empresa, esto causa que los clientes comiencen a quejarse de la atención.

Al presentarse el aumento en la cartera de clientes, se ven obligados a agregar nuevas tareas que deben de ser desarrolladas por los colaboradores, aunque dichas tareas no sean específicas del cargo que desempeñan lo cual dificulta el desarrollo pleno del recurso humano generando muchas veces duplicidad de las actividades, omisión de responsabilidades de parte de los colaboradores, relaciones contradictorias de autoridad, trayendo consigo retrasos en los tiempos de entrega de productos.

En las entrevistas realizadas en la empresa, se identificó como principal problema que la empresa MERAK S.A no cuenta con el la cantidad de personal adecuado para el crecimiento identificado además de no tener instrumentos que defina de manera clara y precisa las funciones que deben realizar los colaboradores dentro de la estructura organizacional.

IV. OBJETIVOS

General:

- Elaborar un manual de funciones para la empresa de productos químicos MERAK S.A ubicada en el KM 4.5 carretera Masaya, plaza Basilea.

Específicos:

- Efectuar un diagnóstico de la situación actual respecto a la estructura organizativa y las funciones de los colaboradores de la empresa MERAK S.A.
- Realizar el análisis y la descripción de los cargos propuestos en la estructura organizativa.
- Establecer el organigrama de la empresa en correspondencia con su funcionamiento y filosofía organizacional.
- Describir las funciones de los cargos mediante la ficha ocupacional.

V. JUSTIFICACIÓN

La necesidad existente y el beneficio de esta investigación en una época de complejidades y cambios como se atraviesa en la actualidad, hace de la Psicología Industrial una de las más importantes áreas en la empresa, su importancia radica en que se debe delimitar las funciones que los empleados realizan en su lugar de trabajo.

Por lo tanto, la implantación del manual de funciones traerá beneficios directos dentro del área de comercialización de productos químicos para la empresa MERAK S.A, los cuales serán:

- Organización eficaz del trabajo.
- Se eliminará duplicidad y falta de responsabilidad en sus puestos de trabajo lo que genera desequilibrio y omisiones en sus deberes.

Así mismo, el contar con un manual de funciones plenamente definido servirá para informar al gerente general de MERAK S.A las labores de los cargos que están bajo su supervisión como una medida de evaluación para el desempeño, adicionalmente para cualquier toma de decisión objetiva dentro de la empresa.

Otros de los beneficios a futuro que traerá la elaboración del manual de funciones para la empresa MERAK S.A es el favorecer el desarrollo de un eficiente proceso de selección, evaluación, valoración de cada cargo y planificación del recurso humano.

VI. MARCO TEÓRICO

Este estudio aborda elementos teóricos que sustentan el desarrollo de la presente investigación. Entendemos como organización a un grupo de personas, que trabajan para lograr una misma meta. Creemos que para que ésta sea estable debe de contar con reglas explícitas, grado de formalización, espacio, tiempo, cultura determinada y ordenada.

“Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. Una organización sólo existe cuando: Hay personas capaces de comunicarse, están dispuestas a actuar conjuntamente, y desean obtener un objetivo en común.” (Chiavenato 2002, P.7)

Para seleccionar una estructura adecuada es necesario comprender que cada empresa es diferente, y puede adoptar la estructura organizacional que más se acomode a sus prioridades y necesidades (es decir, la estructura deberá acoplarse y responder a la planeación), además debe reflejar la situación de la organización, por ejemplo, su edad, tamaño, tipo de sistema de producción el grado en que su entorno es complejo y dinámico. En la búsqueda de la mejor forma de organización de la empresa.

6.1 Manual

Para empezar, definiremos el concepto de manual mediante una cita y así mismo definiremos la importancia del mismo.

“Manual es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.” (Duhalt, 1968).

El manual de funciones es una pieza importante en cualquier organización es un documento el cual se establecen de manera detalladas las funciones, requisitos, relaciones y dependencia de cada puesto de trabajo, por ello su implementación debería ser fundamental para que así cada trabajador tenga claro lo que empresa MERAK S.A espera de él.

6.1.1 Clasificación de manuales.

En los siguientes conceptos, se definirá las clasificaciones de los manuales mediante la cita de (Leos, 1996).

(Leos, 1996) *“por su contenido, indica que los manuales se clasifican: Organización, Políticas, Procedimientos, Contenido múltiple y de servicios al público.”*

- **Por su función específica**, manuales de: Ventas, Producción, Finanzas, Personal, Otras Funciones.
- **Por su área de aplicación**, manuales: Macro - administrativos, si se refiere al Sector Publico en su conjunto y Micro administrativos, si contienen información de una sola entidad.
 - **Por sus propósitos**
 - ✓ **Manuales de Forma**, secuencia de operaciones desde que se origina hasta que se archiva, su formato es horizontal. - Manuales de Labores, operaciones que se efectúan en cada una de las actividades, su formato es vertical o combinado.
 - ✓ **Manuales de Método**, muestra la manera de realizar cada operación del procedimiento. - Manuales Analíticos, analiza cada una de las operaciones dentro el procedimiento.
 - ✓ **Manuales de Espacio**, itinerario y distancia que corre una persona durante las distintas operaciones del procedimiento o parte de él.
 - ✓ **Manuales Combinados**, consiste en la combinación de las dos clases o más menciones.

6.1.2 Manual de Funciones

El objetivo principal de la siguiente definición es tener claro el concepto de un manual de funciones y de igual manera conocer lo que se establecerá en el trabajo de investigación.

“El manual de organización y funciones es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal.” (Seyso G.H, 2015).

En este trabajo se establecerán los controles administrativos y académicos que se deben llevar a cabo en cada nivel de la estructura administrativa, funcional y organizativa. Dado que de ninguna manera se pueden hacer de forma dispersa, se elaborará un Manual de Organización y Funciones que permita contemplar todos estos aspectos y que se haya dispuesto para cada socio y empleado.

6.2 Organización

La organización es parte fundamental del estudio de la administración. Todas las organizaciones se ven afectadas por factores internos y externos que influyen directamente en su funcionamiento. Actualmente se necesitan organizaciones eficientes y eficaces para hacer frente a un mercado competitivo y globalizado.

Para poder realizar un estudio dentro de las organizaciones es necesario definir el concepto de organización, por lo cual mostraremos una serie de definiciones de diferentes autores.

De acuerdo (Leon, 1985), *“Una organización es en el sentido más amplio, es un acuerdo entre personas, para cooperar en el desarrollo de alguna actividad”* (p.68). Este acuerdo puede ser informal ya que constituye una sociedad con base en la ley establecida formalmente objetivos, estatutos, funciones y el número de sus directivos.

6.3 Diagnóstico

Con respecto al concepto diagnóstico se definirá mediante la cita de (Rodríguez J,1999) donde explica lo que se plantea y se considera en un diagnóstico.

“El diagnóstico plantea el problema del conocimiento y, así, lleva a algunas consideraciones que se hacen necesarias para establecer las bases sobre las que se apoya la posibilidad de realizar afirmaciones acerca del funcionamiento de la organización y, eventualmente, recomendaciones para su cambio. En la vida cotidiana se pueden encontrar cambios haciendo diagnósticos de las diversas situaciones que se puedan presentar. Cada vez que se necesite enfrentar una decisión; cada vez que se necesite evaluar diferentes líneas posibles de acción;

cada vez que se quieran anticipar posibles consecuencias; se hace un diagnóstico que pretende evaluar o anticipar las alternativas presentes.” (Rodríguez J,1999).

En este caso, se requiere del diagnóstico como una forma de conocer el impacto que estos cambios han tenido en los diferentes sectores y subsistemas de la organización o prevenir las transformaciones que pudieran ser provocadas por los cambios que se implementarán.

6.4 Diagnóstico organizacional

En primer lugar, se define lo que es un diagnóstico organizacional y lo que el mismo permitirá encontrar dentro de una empresa.

“Es el proceso en el que un observador explicara las experiencias que tiene de una

organización y de su forma en que opera. En dicho caso el observador hará uso de esquemas o formatos, los cuales podrán permitir encontrar aquellos puntos rojos dentro de la empresa. El observador al llevar a cabo el análisis, puede distinguir niveles, grupos o personas que forman parte de ella, además una de las cosas más importantes dentro de

ella, es la de distinguir quien tiene el poder, como se lleva a cabo la comunicación interna y la forma en que se toman las decisiones”. (Chiavenato, 2002)

Todo lo expuesto confirma el tener un acercamiento inmediato sobre la realidad de un proceso, área o una empresa e identificar las principales debilidades en materia de gestión.

6.5 Diagnóstico de la situación actual

Inicialmente se establecerá un concepto de diagnóstico de la situación actual, finalizando con el análisis de la misma.

“El diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y consiste en recopilar y tratar información relevante de la empresa con el fin de comprender su funcionamiento, así como poder identificar las debilidades y fortalezas presentes en la organización” (Progressa, Lean, 2014).

En el presente trabajo, la realización del diagnóstico actual ayudará a detectar la problemática presente en la empresa y a encontrar la solución principal ante estos sucesos.

6.6 Filosofía organizacional

La siguiente definición hablara sobre la filosofía organizacional y el fin de la misma.

“La filosofía organizacional se refiere al conjunto de ideas que se plantean con el fin de establecer la misión, visión, valores y estrategias para el óptimo funcionamiento de una organización o empresa” (Organizacional, 2019).

Sin duda la importancia de la filosofía organizacional tiene que ver con el logro de las metas propuestas. Sin embargo, esto es posible si se tienen bien fundamentadas las estrategias de trabajo. Los planes estratégicos de una organización deben responder a su misión, visión y valores.

6.6.1 Misión

A continuación, en las siguientes definiciones se hablará de la misión, visión y valores de una empresa, por último, un análisis de todos estos conceptos.

“Constituye la razón de ser o propósito para el cual fue creada la empresa que permite distinguirla de las demás por sus objetivos, operaciones, clientes, tecnología, usuarios, productos, talento humano, valores, políticas fundamentales y su responsabilidad frente a la sociedad”.

6.6.2 Visión

“Es un conjunto de ideas generales que proveen el marco de referencia de lo que una organización es y quiere ser en el futuro, a través de la proyección de la empresa o de su máxima aspiración. Esta responde a las preguntas: ¿Qué quiere ser la empresa en el mediano y largo plazo?, ¿Qué transformaciones se quieren ver en la organización?, ¿Qué clientes tendría?, ¿Qué procesos se llevarán a cabo?, ¿Qué productos o servicios se ofrecerán?” (Organizacional, 2019).

Sin duda la misión y visión permite perfilar los objetivos de la empresa, la manera que se aproximará a su público y sus estrategias de crecimiento y desarrollo futuro.

6.6.3 Valores

(Robbins, 2009) *“define los valores como convicciones fundamentales, acerca de que a nivel personal y social la conducta del individuo es de cierto modo*

y el estado final de la existencia se ubica de otro modo y puede ser opuesto o inverso al anterior”.

(Martínez, Aurora 2022). *“indica que los valores son actitudes, sentimientos y principios los cuales se encuentran dentro del nivel ético y moral que la persona expresa o manifiesta al momento de actuar dentro del ámbito social y laboral”.*

En general, los valores consisten en modos de obrar, pensar y sentir de los trabajadores para formar lazos y vínculos que mantienen la unidad social y laboral.

Es importante que se considere como verdaderos carriles que el trabajador encuentra ya hechos dentro de la empresa y entre los cuales tiene el compromiso de caminar en esa dirección.

6.7 Objetivos Organizacionales

En el siguiente texto se definirá lo que es el objetivo en las organizaciones.

Para (Arias Galicia, 1996) *“toda organización u empresa requiere alguna finalidad, algún concepto del porqué de su existencia y de lo que va a realizar, deben definirse las metas, los objetivos y el ambiente interno que necesitan los participantes, de los que depende para alcanzar sus fines. Los objetivos son las metas colectivas de acuerdo con la significación social.*

Las empresas son unidades sociales que procuran objetivos específicos: su razón de ser es servir a esos objetivos. “

Los objetivos naturales de una empresa en general son:

- *Satisfacer las necesidades de bienes y servicios en la sociedad.*
- *Proporcionar empleo productivo para todos los factores de producción.*
- *Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el uso racional de los recursos.*

- *Proporcionar un retorno justo a los factores de entrada.*
- *Crear un ambiente en que las personas puedan satisfacer sus necesidades humanas básicas.*

Está claro que los objetivos no son estáticos sino dinámicos, pues están en continua evolución, alterando las relaciones (externas) de la empresa con el ambiente y con sus miembros (internas), y son evaluados y modificados constantemente en función de los cambios del medio y de la organización interna de los miembros.

6.8. Estructura organizativa

En el siguiente párrafo definiremos lo que es una estructura organizativa.

Se dice que la estructura orgánica es *“la descripción ordenada por jerarquía de las unidades administrativas adscritas a una dependencia o entidad o a los órganos administrativos de una unidad administrativa”* (Kellog, G 2009).

Dicho esto, estructuras organizacionales permiten a los empleados enfocar su trabajo en lograr los objetivos empresariales. De ahí su utilidad e importancia. De esta manera, todas las áreas de la empresa, apuntan y crecen en la misma dirección.

6.9 Organigrama

En principio se define el concepto de organigrama y de la misma forma la clasificación de los organigramas.

Para (Franklin, 1998) un organigrama es *“la representación gráfica de la estructura de una empresa o de una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas”*.

En vista de ello para lograr las interacciones existentes entre cada área de trabajo, se debe comprender la jerarquía de mando, los niveles de subordinación y coordinación para lograr un efecto sinérgico o de conjunto. Para coadyuvar a dicha comprensión, en general se establece un organigrama de la organización.

6.9.1 Clasificación de los Organigramas

En las clasificaciones planteadas de organigramas por (Franklin, 1998) los define:

- **Verticales:** *Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo.*
- **Horizontales:** *Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente.*
- **Mixtos:** *Este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficar. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.*
- **De bloque:** *Son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos.*
- **Circulares:** *En este tipo de diseño gráfico, la unidad organizativa de mayor jerarquía se ubica en el centro de una serie de círculos concéntricos, cada uno de los cuales representa un nivel distinto de autoridad, que decrece desde el centro hacia los extremos, y el último círculo, ósea el más extenso, indica el menor nivel de jerarquía de autoridad.*

Dentro de ese orden de ideas la mejor opción de organigrama a utilizar para este trabajo de investigación es el mixto para reflejar la tendencia actual, que va desde la verticalidad hacia la horizontalidad, es decir plasmar la estructura de la institución lo más cercano a la realidad.

6.10 Análisis y descripción de los cargos

A continuación, se encontrará una definición del análisis y descripción de los cargos y de la vital importancia.

Para (CHIAVENATO, 1997) el análisis y descripción de los cargos *“es el proceso de reunir, analizar y registrar información relativa a los puestos dentro de una organización. Dicha información se registra en lo que comúnmente se denomina Descripciones y Especificaciones del cargo”*.

Es de vital importancia el análisis y descripción de cargos porque por medio de éste: se deduce, analiza y desarrolla datos ocupacionales relativos a los cargos, cualidades necesarias para ocupar los cargos y características del ocupante.

6.10.1 Cargo

Por un lado, en las siguientes definiciones tenemos el concepto de cargos por una cita Chiavenato (1999) y en comparación con otra cita de Chruden y Sherman (1992).

Según Chiavenato (1999), utilizando el término cargo como equivalente de puesto lo define: *“un cargo constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de los demás cargos. La posición del cargo en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación, los subordinados y el departamento o división donde está situado”*.

Por otra parte, (Chruden y Sherman, 1992) definen un cargo como: *“una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos. Los deberes y responsabilidades de un cargo, que corresponden al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos en una organización”*.

De este modo el tener establecido los deberes para un cargo en la empresa, mejora en la productividad de los empleados.

6.10.2 Requisitos de los cargos

Ante todo, en los siguientes conceptos tenemos la definición de los requisitos de los cargos, y los cuales se tomarían en cuenta para esta investigación.

Los requisitos de los cargos son todas aquellas competencias y talentos que este requiere para que se realicen correctamente las funciones contenidas en él. Un

cargo según Rafael Ballivián, es *“la reunión de todas aquellas actividades realizadas por una sola persona que pueden unificarse en un solo concepto y ocupan un lugar formal en el organigrama”* (Ballivián, 2020).

Los requisitos que se tomaran en cuenta en este trabajo monográfico, son los estándares. En este caso: Requisitos académicos, formación complementaria requerida, requisitos de experiencia laboral, idioma, programas informativos, y en cuanto a esfuerzo (físico y mental). Con el objetivo de que las funciones asignadas al cargo se realicen correctamente.

6.10.3 Diseño de los cargos

Al principio tenemos el concepto de diseño de los cargos mediante dos citas de autores diferentes y se escribe un párrafo de análisis de ambas definiciones.

Mondy, (1997) señala: *“el diseño de puestos consiste en determinar las actividades específicas que se deben desarrollar, los métodos utilizados para desarrollarlas, y cómo se relaciona el puesto con los demás trabajos en la organización”*.

Mientras tanto la definición de (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”*.

Teniendo en cuenta ambas definiciones dadas por Mondy y Chiavenato ambas hacen sentido con la estructura de este documento el cual tiene como objetivo estructurar los elementos, deberes y tareas de los puestos de la empresa MERAK S.A.

6.11 Jerarquía de autoridad

Antes que nada, tenemos dos conceptos generales de jerarquía de autoridad para definir la importancia de establecer una jerarquía dentro una empresa.

Para (MELINKOFF, R. 1969) *“la jerarquía cuando se individualiza podría definirse como el status o rango que posee un trabajador dentro de una empresa, así el individuo que desempeña como gerente goza indudablemente de un respetable*

status dentro de la misma, pero la diferencia de este individuo en su cargo también condicionará su mayor o menor jerarquía dentro de una empresa”.

Mientras tanto la jerarquía cuando se usa como instrumento para ejecutar la autoridad posee una mayor formalidad y es conocida como jerarquía estructural de la organización. Este tipo de jerarquía no solamente depende de las funciones que debido a ella existen sino también del grado de responsabilidad y autoridad asignadas a la posición, por ejemplo, independientemente de la eficiencia que pueda tener un presidente en su desempeño, este cargo posee intrínsecamente determinadas y complejas funciones, responsabilidades y un alto grado de autoridad.

Como se mencionó en ambas definiciones es de suma importancia el establecer una jerarquía dentro de una empresa, así se permite evitar las relaciones contradictorias de autoridad de igual manera delimita las potenciales relaciones, tanto formales como informales de los trabajadores, y el tipo de interacciones de autoridad y subordinación que estos implementarán. Fija también el ámbito de control de cada superior.

6.12. Función Organizacional

A continuación, definimos el concepto de una función organizacional

Para (Judge, 2009) “es considerado como la estructura o forma que adopta una empresa para cumplir su misión o lograr sus objetivos. En este sentido, decimos que es función organizacional cuando la empresa se basa en la configuración de su esquema de autoridad, dependencias y las relaciones entre las personas que hacen posible el desarrollo organizacional”.

6.13 Ficha Ocupacional

Inicialmente tenemos la definición de ficha ocupacional haciendo énfasis en la cita de (Malik, Fredmund 2000), y finalizando con los elementos que debe contener una ficha ocupacional.

Para (Malik, Fredmund 2000): *“La ficha ocupacional es un documento o formato que tiene como principales elementos los siguientes datos de un puesto de trabajo:”*

- *Funciones del trabajador.*
- *Requisitos.*
- *Habilidades: Educación, Experiencia, iniciativa e ingenio.*
- *Esfuerzo: Mentales y físicos*
- *Responsabilidades: sobre maquinarias y equipos, Materiales o productos, trabajo de otros.*
- *Condiciones de trabajo: Ambiente y riesgos.*

Conviene subrayar que con esta cantidad de datos el colaborador queda totalmente definido en su puesto laboral para trabajar de forma más eficaz en busca de alcanzar los objetivos de la organización



Facultad
de Ciencias
y Sistema



Capítulo I

DIAGNÓSTICO DE LOS ASPECTOS
ORGANIZACIONALES DE MERAK S.A

CAPÍTULO I. DIAGNÓSTICO DE LOS ASPECTOS ORGANIZACIONALES DE LA EMPRESA

1.1 Diagnóstico organizacional de la empresa

El diagnóstico realizado para la empresa MERAK S.A responde al enfoque cualitativo, donde se recopiló información relevante de cada uno de los procesos a los cuales se somete la empresa y cada uno de sus colaboradores, permitiendo esto poder realizar un análisis que conlleve a los puntos de mejora de las áreas operacionales.

De acuerdo a las respuestas que se obtuvieron, se realizó un análisis del organigrama y las funciones que se hacen según el cargo existente en la empresa, la cual sirvió para la generación de propuestas de mejora a través del manual de funciones.

1.1.1 Giro del negocio

Actualmente el flujo de trabajo de MERAK S.A ha crecido gradualmente más que lo previsto en las proyecciones de fabricación, comercialización de productos químicos y ventas de equipos, esto debido a que atiende los pedidos de los clientes y los despachos que se dan dentro de la bodega.

Como valor agregado a un servicio post venta se le ofrecen a los clientes actuales y nuevos auditorías para evaluar la situación del negocio y además se les brinda capacitaciones sobre el uso de los productos químicos, estado en el que se encuentra con el objetivo de verificar que cumplan con las normas de sanitización.

Así mismo cuentan con un servicio de técnicos que brindan mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que la empresa proporciona a los clientes en condición de préstamo o que se hayan vendido directamente al cliente.

1.1.2 Marco Legal

MERAK S.A pertenece al sector de industria química y se rige bajo la ley No.941. “Ley creadora de la comisión nacional de registro y control de sustancias tóxicas”. Y en un cumplimiento de los requisitos en la ley 274 “Ley básica para la regulación y control de plaguicidas, sustancias toxicas, peligrosas y otras similares”.

1.2 Funciones actuales de los trabajadores en su puesto de trabajo.

Para identificación del estado actual de la empresa se les solicitó a los colaboradores, supervisores y gerente que elaboraran una lista de las principales actividades que ellos realizan dentro de la empresa, se incluyó en esta entrevista al gerente con el objetivo de identificar si él tiene claro las áreas y los mecanismos en los que debería de funcionar y evaluar si ellos contemplan el mecanismo de supervisión de a quienes tienen a cargo. A continuación, se describen cada una de las obligaciones:

Tabla 1. Descripción de las actividades actuales

Nombre de los puestos actuales de MERAK S,A.	Actividades de los puestos actuales en MERAK S,A
Gerente General-comercial	Se encarga de la parte operativa, entre ellos finanzas, logística, pedidos, creación de ruta, abastecimiento de productos importados, así mismo es encargado de entrevista final para el reclutamiento de personal, programación de reuniones de ventas, proyecciones de ventas trimestrales y anuales. Es encargado de ver los gastos de insumos a nivel empresarial. Funge como representación en caso de que un supervisor este ausente y toma de decisiones.
Supervisor de área de Limpieza y sanitización SC/IC	Realizan entrevista cuando necesitan personal para la línea de carga.

<p>Supervisor de área Tratamientos de aguas (TA)</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Proyecciones de clientes.2. Monitoreo del cumplimiento de las ventas.3. Creación de metas de ventas.4. Realizar presupuesto de gastos de su personal a cargo.5. Definen si es posible la aplicación de descuentos en productos.6. Definición de precio en base a métodos de coste y basados en la demanda.7. Autorización de manejo de equipos relacionados al tratamiento de aguas.8. Tienen personal a cargo tales como técnicos, auditores y asistentes de ventas.9. Hace pedidos de productos para abastecimiento en el área de tratamiento de aguas en base a proyecciones históricas.10. Visitas técnicas a su cartera asignada.11. Actualización de información de cliente.12. Proyecciones de prospecto de clientes.13. Realizan entrevista cuando necesitan personal para la línea a cargo.
<p>Supervisor de área Mantenimiento industrial (IM)</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Estar pendiente del cumplimiento de ventas.2. Creación de metas de ventas.3. Realizar presupuesto de gastos de su personal a cargo.4. Definen si es posible la aplicación de descuentos en productos.5. Definición de precio en base a métodos de coste y basados en la demanda.6. Autorización de manejo de equipos relacionados al mantenimiento industrial.

	<ol style="list-style-type: none">7. Tienen personal a cargo tales como técnicos, auditores y asistentes de ventas.8. Hace pedidos de productos para abastecimiento en el área de tratamiento de aguas en base a proyecciones históricas.9. Visitas técnicas a su cartera asignada.10. Actualización de información de cliente.
Asesor técnico	<ol style="list-style-type: none">1. Hacer presupuesto de gastos para las visitas de manera quincenal(viáticos).2. Hacer proyecciones de ventas para su cartera asignada por parte del supervisor de la línea comercial.3. Toma de decisiones de descuentos en los precios de productos.4. Realizan visitas técnicas y capacitaciones a clientes.5. Reporte de gastos por las visitas realizadas.6. Realizar un plan para recuperación de cartera u obtención de nuevos clientes.7. Roles de cobranza y entrega de productos.8. Servicio de post ventas como revisión de equipos, rotulaciones y diagnósticos de procedimientos correctos y uso de los productos.
Asesor Técnico IM	<ol style="list-style-type: none">1. Hacer presupuesto de gastos para las visitas de manera quincenal(viáticos).2. Hacer proyecciones de ventas para su cartera asignada por parte del supervisor de la línea comercial.3. Toma de decisiones de descuentos en los precios de productos.4. Realizan visitas técnicas y capacitaciones a clientes.

	<ol style="list-style-type: none">5. Reporte de gastos por las visitas realizadas.6. Realizar un plan para recuperación de cartera u obtención de nuevos clientes.7. Roles de cobranza y entrega de productos.8. Servicio de post ventas como revisión de equipos, rotulaciones y diagnósticos de procedimientos correctos y uso de los productos.
Asesor Técnico WT	<ol style="list-style-type: none">1. Hacer presupuesto de gastos para las visitas de manera quincenal(viáticos).2. Hacer proyecciones de ventas para su cartera asignada por parte del supervisor de la línea comercial.3. Toma de decisiones de descuentos en los precios de productos.4. Realizan visitas técnicas y capacitaciones a clientes.5. Reporte de gastos por las visitas realizadas.6. Realizar un plan para recuperación de cartera u obtención de nuevos clientes.7. Roles de cobranza y entrega de productos.8. Servicio de post ventas como revisión de equipos, rotulaciones y diagnósticos de procedimientos correctos y uso de los productos.
Técnico instalador	<ol style="list-style-type: none">1. Acompañamiento con asesores para reparación de equipos.2. Realizan mantenimiento preventivo e instalación de equipos.3. Creación de plan de visitas a clientes, reportar al inicia de semana.4. Reportar al asesor técnico o supervisor de línea las visitas realizadas al final de semana.

	<ol style="list-style-type: none"> Reportar gastos de viáticos.
<p>Asistente de ventas</p>	<ol style="list-style-type: none"> Son los encargados de realización de cotizaciones para el cliente. Estar pendiente del correo institucional ya que es uno de los medios de comunicación con el cliente en el que pueden recibir preguntas, solicitudes o quejas y deberán dar seguimiento. Asisten a los asesores técnicos para el registro de ventas o creación de cotizaciones. Deben facilitar cualquier documentación que requiera el cliente de un producto o equipo. Realizar llamadas a clientes para hacer encuesta y medir satisfacción del servicio brindado por el asesor técnico o auditores a través de una pequeña encuesta. Coordinar con el supervisor la logística para entrega de productos.
<p>Auditor</p>	<ol style="list-style-type: none"> Visitas a clientes (Servicio post ventas). Prospección de clientes. Evaluaciones a los restaurantes (Auditorías). Revisión de equipos Reparación/cambios de equipos. Entrega de productos. Capacitaciones. Reportes de viáticos Levantamiento de inventario. Levantamiento de pedidos de productos. Seguimiento de los pedidos con el número de orden de compra. Venta de sistemas de limpieza.
<p>Contador</p>	<ol style="list-style-type: none"> Recepción de viáticos y facturas de combustibles

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Cierre contable 3. Entrega de colillas 4. Todo relacionado con la DGI 5. Planilla, pagos 6. Análisis de crédito (para los clientes). 7. Gatos a nivel de empresa 8. Verificación si los clientes están solventes con la DGI.
Encargado de transporte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encargado de bodega e inventarios de la empresa. 2. Seguimientos de los pedidos. 3. Logística de entrega de productos. 4. Liberación de productos/equipos cuando se vende un producto.
Cobrador	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar llamadas a los clientes que aparezcan con deuda. 2. Liberación de facturas. 3. Verificación de la disponibilidad de crédito para los clientes (revisión del estado del cliente).
Transportista	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsable de la entrega de los productos en base al plan proporcionado por el supervisor o encargado de transporte.

Fuente: Elaboración propia

1.3 Planes estratégicos

Para su funcionalidad estratégica y operativa MERAK S.A creo indicadores para medir su rentabilidad en cuanto a % de certeza de inventarios, % de cierre y cuadro de bodegas, % de crecimiento, % contribución de ganancias, % de cumplimiento de cuadro de caja chica, % de cumplimiento de entregas, % de cumplimiento de presupuesto de gastos, efectividad de facturación, capital de trabajo, flujo de efectivo y satisfacción del cliente. (Fórmulas de cálculo ver Anexo VII).

1.4 Filosofía organizacional actual

A continuación, se muestra la estructura organizativa, así como su misión, visión y valores presentes en MERAK S.A

Se presenta la misión actual de MERAK S.A, donde constituye la razón de ser o propósito principal de la empresa.

Misión: Proveer soluciones químicas integrales, diferenciadas por su valor al mercado, por medio de sistemas innovadores y servicio especializado, sustentados en nuestros valores y orientados a la creación de beneficios equitativos a todos los participantes del ciclo comercial.

Seguido se muestra la visión actual de la empresa, el cual es un conjunto de ideas generales que proveen el marco de referencia de lo que una organización es.

Visión: Liderar el mercado en que participamos de forma ágil, rentable y equitativa, generando experiencias de valor a todos los participantes del ciclo comercial, fomentando la salud y seguridad, innovación, la excelencia y la responsabilidad social en dirección de su vigencia en el tiempo.

Para finalizar se indican los valores de la empresa, los cuales son convicciones fundamentales, actitudes y principios.

Valores actuales

Honestidad

MERAK S.A mostrará veracidad y precisión en cuanto a la información relativa a la calidad de sus productos, las condiciones y especificaciones de su servicio y asesoría, responsabilizándose de ser una organización predecible y confiable a los ojos de todos aquellos que interactúen con ella.

Responsabilidad

La organización asumirá compromisos firmes en cuanto a los resultados que se deriven de sus acciones. Esta actitud se verá reflejada en cada uno de los miembros de la organización y en la toma de decisiones frente a sus clientes tanto internos como externos.

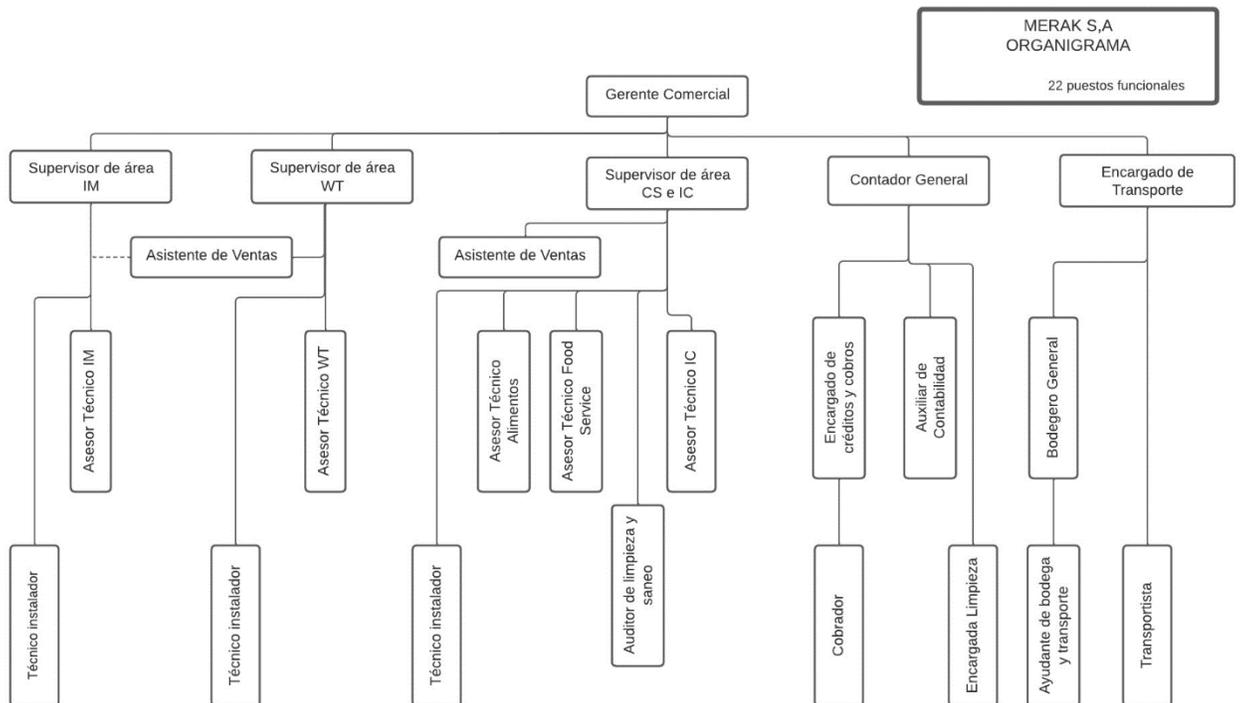
Equidad

La búsqueda permanente de relaciones balanceadas tanto a nivel de procesos como de resultados debe materializarse en beneficios que devuelvan justamente la medida del esfuerzo aportado por cada uno de los participantes de los mismos.

1.5 Estructura Organizacional

MERAK S.A actualmente labora con un organigrama que no es acorde para el correcto funcionamiento de la empresa, este es uno de los principales motivos por los que el personal no está coordinado, también se enfrentan a una lucha de poder entre los coordinadores al existir demasiada vinculación en los procesos, esto debido al desconocimiento de la filosofía organizacional existente dentro de la empresa.

Figura N.1. Estructura organizacional de MERAK S.A.



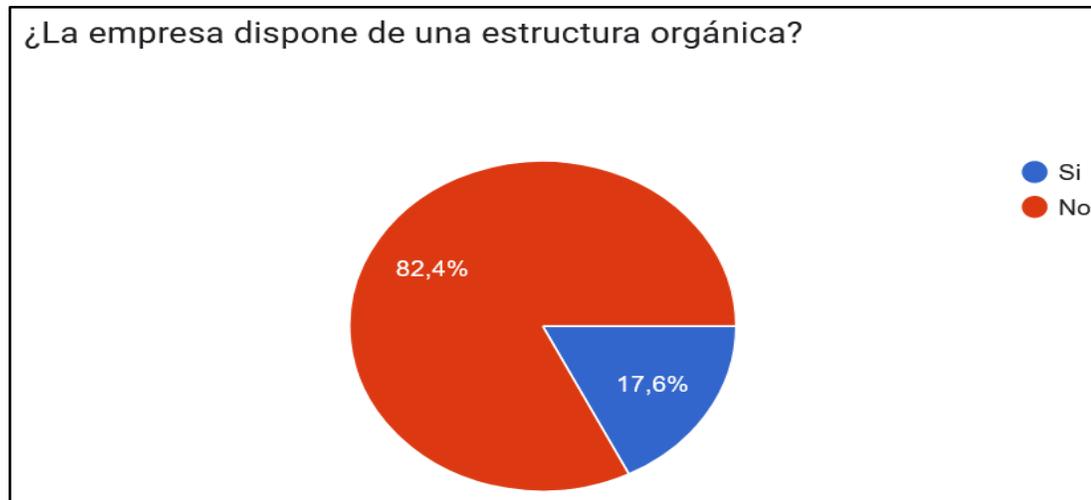
Fuente: MERAK S.A

Se puede observar que MERAK S,A cuenta con un organigrama lineal o vertical, compuesta por seis puestos fundamentales, cada uno de ellos realiza actividades que son vitales para la viabilidad de la misma, el General-comercial es el puesto más alto, se encarga del monitoreo general de la empresa con enfoque en el presupuesto y actividades de relevancia, funciona como representante legal y es quien puede suplir a un supervisor en caso de ausencia para la toma de decisiones, él **supervisor de mantenimiento industrial** y el de **tratamiento de aguas** son encargados de llevar el área de venta, presupuesto, monitoreo de precios, manejos de equipo, suministro de materia prima, y manejan su cartera de clientes, cada una de estas obligaciones se realizan dentro de sus puestos, además se contempla un **Supervisor de área de limpieza y sanitización** quien es el encargado de mantener las áreas en los correctos estándares de limpiezas que les solicitan las entidades reguladoras, el **contador general** es quien realiza las declaraciones mensuales y anuales, además lleva el presupuesto general de la empresa, realiza análisis de crédito para los clientes, así como todo lo relacionado a pagos de proveedores y planilla y por último el **encargado de transporte** que da seguimiento a los pedidos y libera los productos/equipos cuando se venden además de organizar la logística para la entrega de los productos.

1.6 Análisis de los resultados

Como método de análisis cualitativo del diagnóstico de MERAK S, A, se llevó a cabo la entrevista a los 22 colaboradores que se tomaron como muestra, para lo cual se elaboró un guion donde se realizaron preguntas cerradas y abiertas, cada una se fue adaptando a la situación de los puestos de los entrevistados, dando como resultado lo siguiente:

Gráfico 1. Conocimiento de la Jerarquía laboral

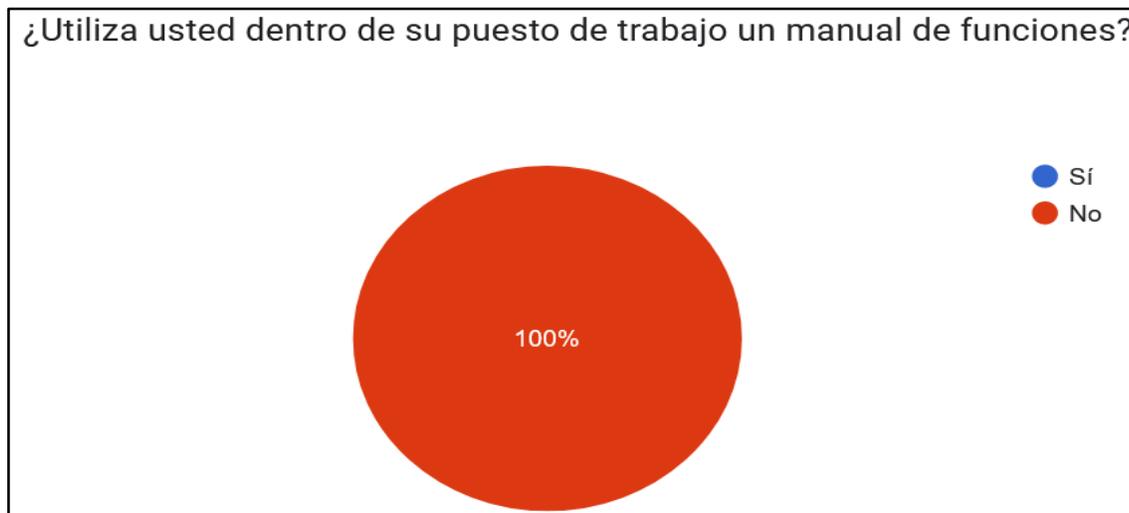


Fuente: Elaboración propia.

1- A través del organigrama, funciones proporcionadas y descritas por los trabajadores de MERAK S, A se puede observar la existencia de cargos en el que se duplican las funciones, así como la falta de departamentos de gran importancia como lo es recursos humanos en el que conlleva un mejor uso y control del factor humano dentro la empresa.

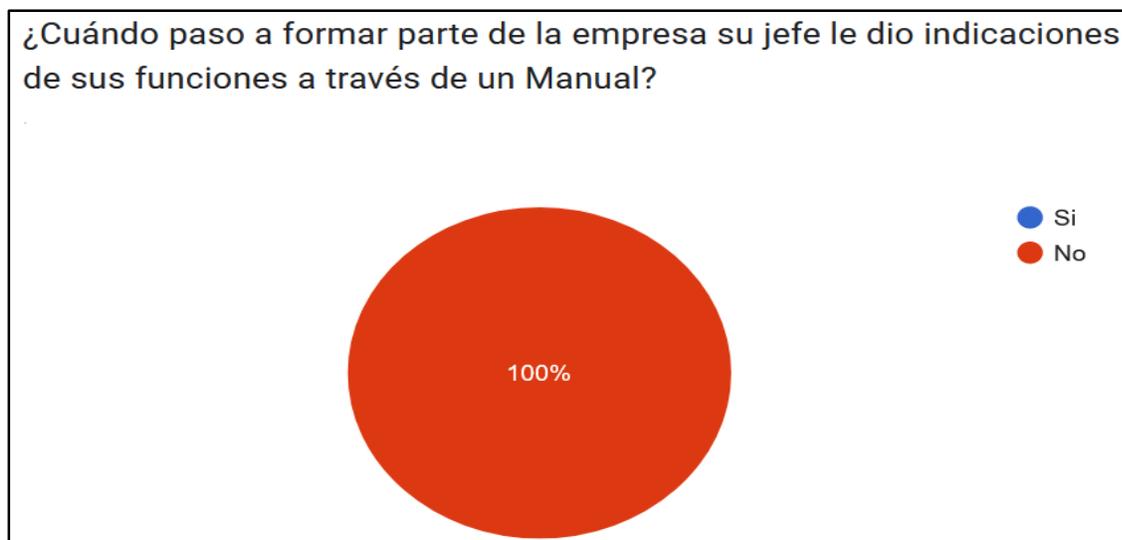
El 17.6% del personal que realizó la entrevista conoce la dependencia jerárquica que actualmente funciona en la empresa. Esto se debe a que MERAK S.A es una empresa donde los cargos superiores tienen divididos sus funciones en básicamente gerencia (Gerencia general, supervisores de línea). Fuente MERAK S, A; sin embargo, el 82.4% del personal no conoce de la jerarquía de los puestos debido a que no existe un organigrama estructurado e implementado donde los empleados puedan visualizar en qué posición jerárquica están ubicados cada uno de ellos.

Gráfico 2. Conocimiento del Manual de funciones



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3. Conocimiento del Manual de funciones.

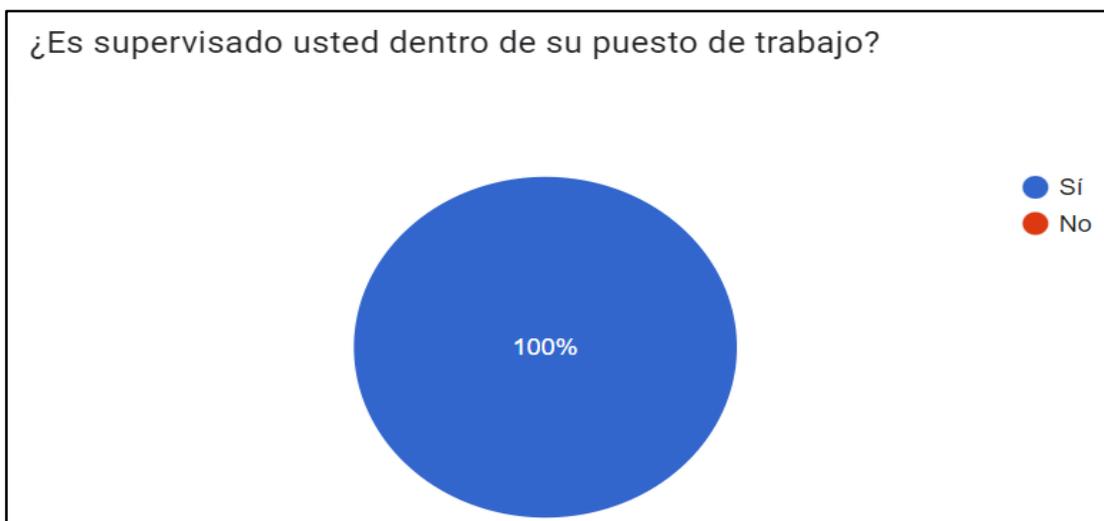


Fuente: Elaboración propia.

- 2- En las preguntas realizadas sobre la existencia del manual de funciones, el 100% de los colaboradores de la empresa manifestó, que no se les fue entregado ni descrito un manual de funciones que les sirviera como guía en sus labores diarios, esto ocasiona que haya falta de comprensión constantemente, errores en cada uno de los procesos o incluso que cada uno lo haga a su estilo, lo cual no estandariza los procesos, fallas en la producción y pérdidas monetarias; en ocasiones

varios trabajadores llegan a realizar la misma tarea, cada uno a su manera, lo que ocasiona demoras, rechazos y falta de competitividad.

Gráfico 4. Conocimiento de la Jerarquía de autoridad



Fuente: Elaboración propia.

- 3- Dentro del siguiente gráfico se observa que el 100% de los colaboradores menciona que son supervisados dentro de su puesto de trabajo, lo cual ayuda a aislar hábitos y conductas laborales específicas que podrían estar contribuyendo a un desempeño no deseado para la empresa, cabe mencionar que dentro de esta supervisión no sé indica bajo que parámetros estos son evaluados, esto se debe a que no existe un manual de funciones, la propuesta de que lleguen a tener este manual daría mayor satisfacción laboral ya que estarían claros los objetivos de cada colaborador.

Gráfico 5. Medición de desempeño.



Fuente: Elaboración propia.

- 4- El 76.5% de los colaboradores cuentan con un indicador aplicado al puesto de trabajo como lo son el personal de ventas que trabajan con el método de scorecard (ver anexo VII), el personal de auditoría cuenta con un formulario de visitas (Ver anexo VI).

Gráfico 6. Tareas y responsabilidades

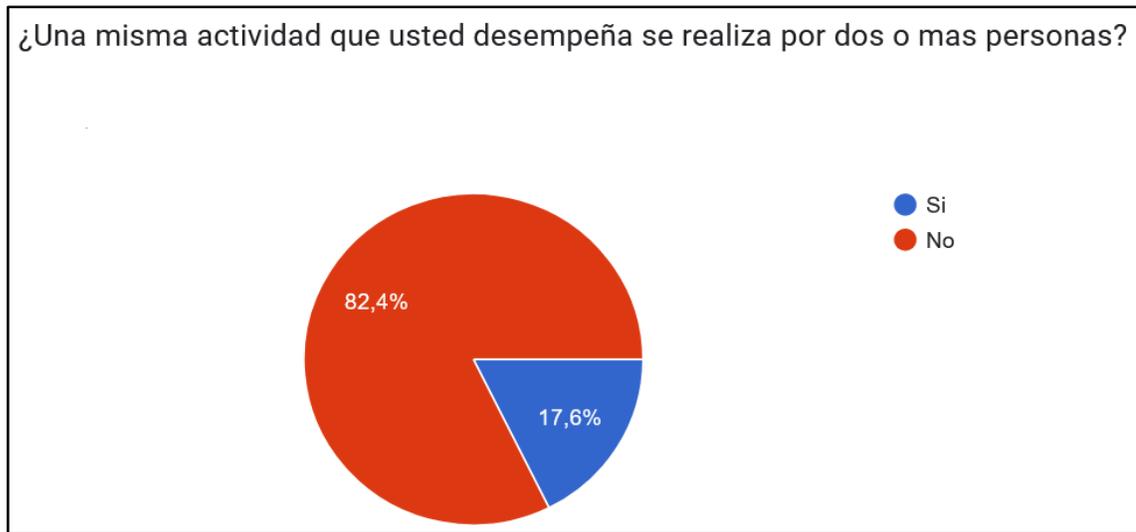


Fuente: Elaboración propia.

- 5- El 76.5% del personal opina que las funciones del área donde laboran actualmente están acordes con el perfil profesional que ellos tienen, el restante 23.5% opina lo contrario, cabe destacar que dentro de este

porcentaje existen personas que en realidad las funciones que desarrollan están acorde a su nivel de estudio.

Gráfico 7. Actividades



Fuente: Elaboración propia.

- 6- El 17.6% del personal encuestado opina que algunas actividades que realiza también son realizadas por otra persona, esto se puede constatar en las descripciones de los puestos que fueron proporcionados por MERAK S,A; sin embargo un 82.4% opina lo contrario, es decir que sus actividades laborales son realizadas únicamente por ellos mismos, esto demuestra que no hay coordinación ni comunicación en los procesos, porque se identifica que ellos no tienen claro el impacto que causa en la empresa el que ellos dupliquen esfuerzos.

Como conclusión se hizo una descripción de las funciones de los puestos obtenidos por los medios de recopilación de información donde se observó el surgimiento de nuevas tareas, aunque dichas tareas no correspondan o sean específicas al cargo, así mismo se observó la duplicidad de actividades en varios puestos.

1.6.1 Planes estratégicos y operativos

En cuanto a los planes estratégicos y operativos la empresa MERAK S.A no cuenta con ellos, sin embargo, tiene una base de indicadores compuestos por:

Nombre objetivo, proceso responsable, fórmulas de cálculos, fuente de información y razón del indicador.

Con respecto a la filosofía organizacional (Misión, Visión y Valores), está en correspondencia a la actualidad que en la que se encuentra.

Siguiendo con el análisis MERAK S.A ha sido capaz de mantenerse en el mercado a pesar de no tener un organigrama estructurado donde se evite la superposición y no tener las responsabilidades claras en los roles existentes.

Al cabo de la realización de los análisis correspondientes a las entrevistas realizada a los colaboradores se identifica que el Manual de Funciones es un instrumento administrativo que requiere toda organización, el cual permita el mantenimiento de los recursos y controlar sus actividades, mediante la emisión de políticas de las empresas con relación al giro propio de sus actividades; se muestra la importancia de que MERAK S,A comience a implementar la realización y divulgación entre sus colaboradores el manual de funciones enfocado principalmente a la administración de los recursos humanos, principal componente de la estructura organizacional, ya que, permitirá el cumplimiento de objetivos y metas.

Un Manual de Funciones es vital para la supervivencia de MERAK S.A, su respectiva implementación debe estar debidamente exigida, pues este documento permite al empleado de MERAK S.A, conocer de manera clara sus funciones, qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, conociendo también los recursos y requisitos necesarios para cumplir una determinada tarea.



Facultad
de Ciencias
y Sistema

Capítulo II

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA
EMPRESA MERAK S.A



CAPITULO II. PROPUESTA DE MEJORA PARA LA EMPRESA MERAK S.A

Una vez finalizado el análisis de la situación actual de la empresa, se logró identificar actividades y elementos que no se apegan a la realidad de MERAK S.A; dicho análisis corresponde a enero 2023 y se pretende que las propuestas de mejora a plantear se pongan en marcha a partir de mayo del mismo año.

2.1 Filosofía organizacional propuesta

Según lo descrito por (Chiavenato, 1999) el camino para construir una organización exitosa se compone de: *“competencia individuales, transformar las personas en talentos, transformar los talentos en capital humano, el capital humano en capital intelectual y después en un resultado tangible teniendo conocimientos, habilidades, juzgamiento y actitud lo cual presentara la misión y visión de la empresa”* es una declaración del propósito, metas y los resultados deseados de una organización, por lo que se estima que la misión y visión de MERAK S.A esta en acorde a lo que vive en su actualidad y las metas propuestas de un periodo no mayor de cinco años.

A continuación, se muestra el análisis realizado a la Misión y Visión Actual de MERAK S.A

Misión: Somos una empresa de comercialización de productos químicos aportando a soluciones químicas integrales mediante sistemas innovadores, con valores y servicio especializado orientados a la satisfacción de nuestros clientes en todo el territorio nacional.

Tabla 2. Análisis de la Misión

Conformación de la Misión con base a preguntas claves	
¿Quiénes somos?	Somos una empresa de comercialización de productos químicos
¿Qué hacemos?	aportando a soluciones químicas integrales mediante sistemas innovadores, con valores y servicio especializado
¿Qué buscamos?	orientados a la satisfacción de nuestros clientes
¿Dónde lo hacemos?	todo el territorio nacional.

Fuente: Elaboración propia

Visión: Ser una empresa líder en el mercado de productos químicos, implementando tecnologías de innovación con excelencia y responsabilidad social, estableciéndonos con solidez y prestigio a nivel nacional.

Tabla 3. Análisis de la Visión

Visión en base a preguntas claves	
¿Cuál es la imagen deseada de la empresa?	Ser una empresa líder en el mercado de productos químicos
¿Cómo seremos en el futuro?	implementando tecnologías de innovación con excelencia y responsabilidad social
¿Qué formaremos en el futuro?	estableciéndonos con solidez y prestigio a nivel nacional.

Fuente: Elaboración propia

Valores:

1- Honestidad

MERAK S.A mostrará veracidad y precisión en cuanto a la información relativa a la calidad de sus productos, las condiciones y especificaciones de su servicio y asesoría, responsabilizándose de ser una organización predecible y confiable a los ojos de todos aquellos que interactúen con ella.

2- Responsabilidad

La organización asumirá compromisos firmes en cuanto a los resultados que se deriven de sus acciones. Esta actitud se verá reflejada en cada uno de los

miembros de la organización y en la toma de decisiones frente a sus clientes tanto internos como externos.

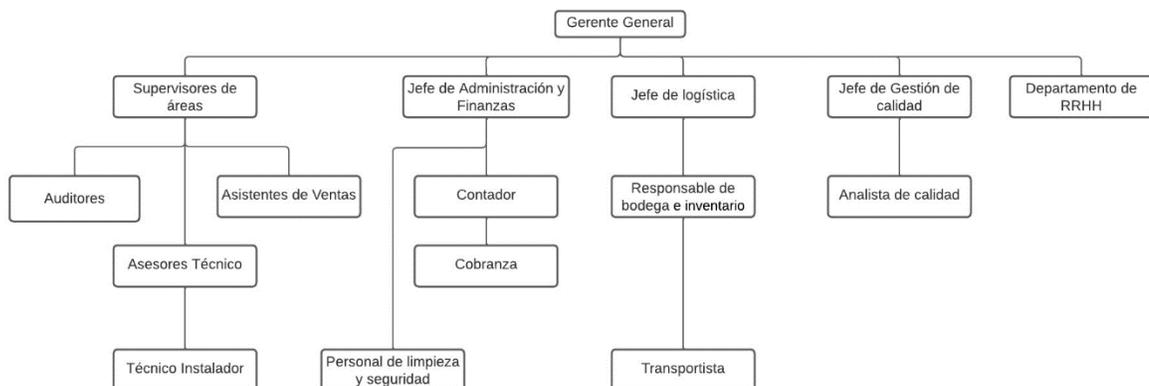
3- Equidad

La búsqueda permanente de relaciones balanceadas tanto a nivel de procesos como de resultados debe materializarse en beneficios que devuelvan justamente la medida del esfuerzo aportado por cada uno de los participantes de los mismos.

2.2 Propuesta de organigrama para MERAK S.A

A continuación, se presenta una propuesta de estructura organizacional para MERAK S.A

Gráfico 1. Organigrama propuesto



Fuente: Elaboración propia

En el análisis de situación actual de la empresa se identificó que dentro del organigrama no existe el departamento de recursos humanos, departamento de calidad, jefe de supervisores, área específica de cobranza y un solo departamento de venta, además se identificaron cargos mal nombrados como lo fue en el caso del responsable de bodega e inventario. Estos hallazgos son los causantes de la duplicidad de labores y de la falta de organización a lo interno, siendo uno de los principales problemas de MERAK S.A.

La nueva propuesta de organigrama vertical que presenta ramificaciones de arriba hacia abajo, desagregando los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada para énfasis en las líneas de mando, y en los departamentos que hacen falta para

un correcto lineamiento al cumplimiento de resultados cuantitativos, lo que permitirá que la visión de la empresa pueda medirse en pro de cumplirla en el tiempo estipulado, así mismo que haya una mejor organización y toma de decisiones por parte de la gerencia.

La gerencia general se hará cargo de monitorear y supervisar las cuatro áreas de directores dentro de la empresa, quienes estarán obligados a rendir cuenta en periodos cortos sobre el plan operativo y las metas de la empresa, así mismo los puestos de menor dirección tendrá que rendir informes a sus directores, respetando así líneas de mando y centralizando los procesos administrativos acorde a cada uno de los puestos en función.

Es importante resaltar que, al no poseer líneas de mando establecidas e identificadas en el personal, hacían que los colaboradores trabajaran dobles y realizaran mayor esfuerzo siendo esta una de las principales causas del por qué no se daba abasto al crecimiento proyectado por la empresa.

Las actividades que realizará cada uno de los puestos dentro del organigrama se detallaran dentro de las fichas de sus puestos de trabajos, algunas actividades que ya hacían serán eliminadas, ejemplo: contabilidad, esta área se limitara a sus actividades numéricas y no de facturación y proforma, estas son tareas únicamente asignadas al departamento de asistente de venta que está liderada por el jefe de supervisores de áreas.

2.3 Propuestas de funciones para los cargos en la empresa MERAK S.A.

A través de la tabla comparativa podremos identificar las nuevas funciones y áreas propuestas dentro del organigrama de MERAK S, A, las actividades se encuentran en correspondencia al puesto y funciones reglamentarias que deben realizar los colaboradores, con el objetivo de que haya una mejor organización interna y se puedan medir de forma veraz los indicadores de rendimiento de los involucrados.

De los puestos nuevos que se desean incorporar se realizó los perfiles con los que deben contar los nuevos integrantes, con el fin de que puedan tener clara las funciones que deben de desempeñar, así mismo se reasignaron las actividades que no eran acorde a sus puestos de trabajos.

Tabla 4. Comparativa de las actividades actuales versus propuesta de reorganización

Nombre de los puestos actuales de MERAK S.A.	Actividades de los puestos actuales en MERAK S.A	Propuesta de reorganización de actividades
<p>Gerente General-comercial</p>	<p>Se encarga de la parte operativa, entre ellos finanzas, logística, pedidos, creación de ruta, abastecimiento de productos importados, así mismo es encargado de entrevista final para el reclutamiento de personal, programación de reuniones de ventas, proyecciones de ventas trimestrales y anuales. Es encargado de ver los gastos de insumos a nivel empresarial. Funge como representación en caso de que un supervisor este ausente y toma de decisiones.</p>	1 - Monitorear las estrategias comerciales para cumplir los objetivos de ventas.
		2 - Monitorea proyecciones de ventas.
		3 - Planificación de precios.
		4 - Control de presupuesto y optimización de gastos.
		5 - Manejo de relaciones públicas (estratégicas)
		6 - Monitoreo de gastos e insumos a nivel empresarial.
		7 - Estipulación de objetivos para el crecimiento empresarial.
		8 - Supervisar la contratación y formación de los empleados.
		9 - Evaluar y mejorar las operaciones y desempeño financiero.
		10 - Proporcionar soluciones a problemas administrativos.
<p>Supervisor de área de Limpieza y sanitización SC/IC</p>	<p>Realizan entrevista cuando necesitan personal para la línea de carga.</p>	1 - Organizar, planificar, ejecutar, monitorear las actividades técnicas y comerciales para alcanzar los objetivos planteados por la empresa
		2 - Identificar oportunidades de mejora del personal a cargo con el objetivo de alcanzar las competencias de los colaboradores.
		3 - Proyecciones de clientes.
		4- Monitoreo de ventas
		5- Programar los turnos en caso de ausencia de algún empleado
		6 - Educar al personal con los estándares de limpieza
		7 - Responder a las quejas y solicitudes de los clientes.
		8 - Garantizar el cumplimiento de políticas sanitarias y de seguridad
		9 - Reporte a la gerencia y administración financiera
		10 - Definen si es posible la aplicación de descuentos en productos.

Supervisor de área Tratamientos de aguas (TA)	1. Proyecciones de clientes.	1 - Organizar, planificar, ejecutar, monitorear las actividades técnicas y comerciales para alcanzar los objetivos planteados por la empresa
	2. Monitoreo del cumplimiento de las ventas.	2 - Identificar oportunidades de mejora del personal a cargo con el objetivo de alcanzar las competencias de los colaboradores.
	3. Creación de metas de ventas.	3 - Proyecciones de clientes.
	4. Realizar presupuesto de gastos de su personal a cargo.	4 - Monitoreo de ventas
	5. Definen si es posible la aplicación de descuentos en productos.	5 - Programar los turnos en caso de ausencia de algún empleado
	6. Definición de precio en base a métodos de coste y basados en la demanda.	6 - Control de proceso de tratamiento de aguas
	7. Autorización de manejo de equipos relacionados al tratamiento de aguas.	7 - Control de costos de operación de la planta.
	8. Tienen personal a cargo tales como técnicos, auditores y asistentes de ventas.	8 - Elaboración de planes de trabajo.
	9. Hace pedidos de productos para abastecimiento en el área de tratamiento de aguas en base a proyecciones históricas.	9 - Garantizar el cumplimiento de políticas sanitarias y de seguridad
	10. Visitas técnicas a su cartera asignada.	10 - Reporte a la gerencia y administración financiera
	11. Actualización de información de cliente.	
	12. Proyecciones de prospecto de clientes.	
	13. Realizan entrevista cuando necesitan personal para la línea a cargo.	
Supervisor de área Mantenimiento industrial (IM)	1. Estar pendiente del cumplimiento de ventas.	1 - Organizar, planificar, ejecutar, monitorear las actividades técnicas y comerciales para alcanzar los objetivos planteados por la empresa
	2. Creación de metas de ventas.	2 - Identificar oportunidades de mejora del personal a cargo con el objetivo de alcanzar las competencias de los colaboradores.
	3. Realizar presupuesto de gastos de su personal a cargo.	3 - Proyecciones de clientes.

	4. Definen si es posible la aplicación de descuentos en productos.	4 - Monitoreo de ventas
	5. Definición de precio en base a métodos de coste y basados en la demanda.	5 - Programar los turnos en caso de ausencia de algún empleado
	6. Autorización de manejo de equipos relacionados al mantenimiento industrial.	6 - Autorización de manejo de equipos relacionados al mantenimiento industrial.
	7. Tienen personal a cargo tales como técnicos, auditores y asistentes de ventas.	7 - Crear programas de mantenimiento a corto y mediano plazo.
	8. Hace pedidos de productos para abastecimiento en el área de tratamiento de aguas en base a proyecciones históricas.	8 - Coordinar las tareas diarias de limpieza y mantenimiento de equipo de instalaciones.
	9. Visitas técnicas a su cartera asignada.	9 - Inspeccionar la seguridad de forma periódica.
	10. Actualización de información de cliente.	10 - Supervisar cualquier reparación y asegurar que se complete a tiempo
		11 - Cotejar los inventarios de equipos y material
		12 - Controlar y supervisar los estados de las herramientas.
		13 - Trabajar en colaboración con el departamento de calidad
		14 - Reporte a la gerencia y administración financiera
Asesor técnico	1. Hacer presupuesto de gastos para las visitas de manera quincenal(viáticos).	1 - Hacer proyecciones de ventas para su cartera asignada por parte del supervisor de la línea comercial.
	2. Hacer proyecciones de ventas para su cartera asignada por parte del supervisor de la línea comercial.	2 - Toma de decisiones de descuentos en los precios de productos.
	3. Toma de decisiones de descuentos en los precios de productos.	3 - Hacer presupuesto y reporte de gastos por visitas realizadas.
	4. Realizan visitas técnicas y capacitaciones a clientes.	4 - Servicio de post ventas como revisión de equipos, rotulaciones y diagnósticos de procedimientos correctos y uso de los productos.
	5. Reporte de gastos por las visitas realizadas.	5 - Realizar un plan para recuperación de cartera u obtención de nuevos clientes.
	6. Realizar un plan para recuperación de cartera u	

	obtención de nuevos clientes.	
	7. Roles de cobranza y entrega de productos.	
	8. Servicio de post ventas como revisión de equipos, rotulaciones y diagnósticos de procedimientos correctos y uso de los productos.	
Asistente de ventas	1. Son los encargados de realización de cotizaciones para el cliente.	1 - Son los encargados de realización de cotizaciones para el cliente.
	2. Estar pendiente del correo institucional ya que es uno de los medios de comunicación con el cliente en el que pueden recibir preguntas, solicitudes o quejas y deberán dar seguimiento.	2 - Asisten a los asesores técnicos para el registro de ventas o creación de cotizaciones.
	3. Asisten a los asesores técnicos para el registro de ventas o creación de cotizaciones.	3 - Deben facilitar cualquier documentación que requiera el cliente de un producto o equipo.
	4. Deben facilitar cualquier documentación que requiera el cliente de un producto o equipo.	4 - Realizar llamadas a clientes para hacer encuesta y medir satisfacción del servicio brindado por el asesor técnico o auditores a través de una pequeña encuesta.
	5. Realizar llamadas a clientes para hacer encuesta y medir satisfacción del servicio brindado por el asesor técnico o auditores a través de una pequeña encuesta.	5 - Asesorar integralmente al cliente sobre la línea de productos.
	6. Coordinar con el supervisor la logística para entrega de productos.	6 - Comunicación al cliente sobre novedades de precios y condiciones 7 - Cumplir con las tareas asignadas para la elaboración de propuestas en licitaciones públicas y privadas. 8 - Disponibilidad de laborar bajo presión y control el 80% de visitas a clientes y 20% trabajo de oficina.
Auditor	1. Visitas a clientes (Servicio post ventas).	1 - Visitas a clientes (Servicio post ventas).
	2. Prospección de clientes.	2 - Prospección de clientes.
	3. Evaluaciones a los restaurantes (Auditorías).	3 - Evaluaciones (Auditorías).
	4. Revisión de equipos	4 - Revisión de equipos

	5. Reparación/cambios de equipos.	5 - Capacitaciones
	6. Entrega de productos.	6 - Levantamiento de pedidos
	7. Capacitaciones.	7 - Reporte a la administración financiera
	8. Reportes de viáticos	8 - Implementación para certificación del negocio.
	9. Levantamiento de inventario.	
	10. Levantamiento de pedidos de productos.	
	11. Seguimiento de los pedidos con el número de orden de compra.	
12. Venta de sistemas de limpieza.		
Técnico instalador	1. Acompañamiento con asesores para reparación de equipos.	1 - Acompañamiento con asesores para reparación de equipos.
	2. Realizan mantenimiento preventivo e instalación de equipos.	2 - Realizan mantenimiento preventivo e instalación de equipos.
	3. Creación de plan de visitas a clientes, reportar al inicio de semana.	3 - Creación de plan de visitas a clientes, reportar al inicio de semana.
	4. Reportar al asesor técnico o supervisor de línea las visitas realizadas al final de semana.	4 - Reportar al asesor técnico o supervisor de línea las visitas realizadas al final de semana.
	5. Reportar gastos de viáticos.	5 - Reportar gastos de viáticos.
Administrador Financiero		1 - Planificación financiera
		2 - Gestión de tesorería
		3 - Análisis financiero
		4 - Gestión de inversiones
		5- Gestión de riesgo financiero
		6 - Comunicación financiera
		7 - Cumplimiento regulatorio.
Contador	1. Recepción de viáticos y facturas de combustibles	1 - Llevar la contabilidad de la empresa
	2. Cierre contable	2 - Elaboración de presupuestos y proyecciones.
	3. Entrega de colillas	3 - Realización de análisis financieros.
	4. Todo relacionado con la DGI	4 - Elaboración de informes financieros
	5. Planilla, pagos	5 - Preparación de declaraciones de impuestos.
	6. Análisis de crédito (para los clientes).	6 - Cumplimiento normativo

	7. Gatos a nivel de empresa	7 - Asesoramiento financiero
	8. Verificación si los clientes están solventes con la DGI.	8 - Gestión de la nómina 9 - Mantenimiento de registros financieros.
Cobrador	1. Realizar llamadas a los clientes que aparezcan con deuda.	1 - Realizar llamadas a los clientes que aparezcan con deuda.
	2. Liberación de facturas.	2 - Liberación de facturas.
	3. Verificación de la disponibilidad de crédito para los clientes (revisión del estado del cliente).	3 - Verificación de la disponibilidad de crédito para los clientes (revisión del estado del cliente). 4 - Negociar plazos de liquidaciones o planes de pago. 5 - Alertar a superiores sobre deudores reacios o incapaces de pagar las deudas en caso necesario.
Auxiliar contable	1. Velar por la adecuada documentación de soporte de las operaciones contables de cada ciclo de transacción a su cargo (egresos, inventarios y activos fijos), y del cumplimiento de las leyes y regulaciones, así como con las autorizaciones respectivas.	1. Registrar las transacciones financieras de la empresa, incluyendo facturas, recibos y pagos, en los libros contables.
	2. Controlar y actualizar los activos fijos y calcular su respectiva depreciación.	2. Mantener los registros contables actualizados para que se puedan generar estados financieros precisos. Así mismo asegurarse que los saldos de las cuentas estén correctos.
	3. Agilizar los registros contables y supervisa que se mantengan al día.	3. Realizar conciliaciones bancarias para asegurarse de que los saldos de la cuenta bancaria de la empresa coincidan con los saldos de los registros contables.
	4. Verificar mensualmente la liquidación de impuestos, y realiza las retenciones de impuestos correspondientes.	4. Gestionar las cuentas por pagar y por cobrar de la empresa, asegurándose de que los pagos se realicen a tiempo y que los cobros se realicen de manera oportuna.
	5. Revisar las cuentas contables, producto de la información suministrada por todos los procedimientos contables y administrativos, realiza conciliaciones de los	5. Preparar informes financieros regulares, como estados de resultados, balances generales y otros informes necesarios para la gestión financiera de la empresa.

	proveedores y compañías relacionadas.	
	6. Otras relacionadas con su cargo y que le sean asignadas.	6. Revisar los documentos contables, como facturas y recibos, para asegurarse de que sean precisos y estén completos antes de registrarlos en los libros contables.
	7. Registrar y emitir los cheques para el cumplimiento de las obligaciones velando por la documentación de soporte necesaria y de acuerdo a regulaciones legales.	7. Mantener los archivos contables organizados y accesibles para facilitar la revisión y la auditoría de los estados financieros. 8. Proporcionar apoyo a los auditores externos o internos durante la revisión de los registros contables y otros documentos financieros.
RRHH		1 - Alinear procesos para cumplir objetivos.
		2 - Supervisar todos los departamentos.
		3 - Realizar tareas administrativas.
		4 - Contratación, renuncias y despidos.
		5 - Mejorar el clima laboral.
		6 - Retener el talento.
		7 - Gestionar el cambio en la empresa.
		8 - Atender reportes o quejas de empleados
Servicios Generales		1 - Mantenimiento y reparación de las instalaciones.
		2 - Seguridad y protección.
		3 - Servicios de limpieza en todas las instalaciones.
		4 - Gestión de adquisiciones.
		5 - Recepción.
Responsable de Logística		1 - Gestión de la cadena de suministro
		2 - Gestión de flotas
		3 - Planificación y programación del transporte
		4 - Gestión de documentos y trámites
		5 - Seguimiento y monitoreo
		6 - Gestión de costos y presupuesto de transporte

		7 - Gestión de la calidad y seguridad en los procedimientos y prácticas de transporte.
		8 - Análisis y reportes
		9 - Innovación y mejora continua
		10 - Selección de proveedores
		11 - Optimización de la distribución de los productos y equipos.
Responsable de bodega e inventario	1. Encargado de bodega e inventarios de la empresa.	1 - Encargado de bodega e inventarios de la empresa.
	2. Seguimientos de los pedidos.	2 - Seguimientos de los pedidos.
	3. Logística de entrega de productos.	3 - Liberación de productos/equipos cuando se vende un producto.
	4. Liberación de productos/equipos cuando se vende un producto.	4 - Inspección de los niveles de suministro y materia prima
		5 - Logística de entrega de productos.
		6 - Conciliación de inventario
		7 - Supervisar la demanda y documentar las características del inventario
	8 - Cursar pedido para reponer existencias evitando insuficiencias o un excedente excesivo.	
Transporte	1. Responsable de la entrega de los productos en base al plan proporcionado por el supervisor o encargado de transporte.	1 - Responsable de la entrega de los productos en base al plan proporcionado por encargado de logística y transporte.
		2 - Control para el mantenimiento básico del vehículo.
		3 - Cargar y descargar el camión
Jefe de gestión de calidad		1 - Desarrollar de políticas y procedimientos de calidad donde se establezcan los estándares y las prácticas de calidad en toda la organización.
		2 - Implementación de programas de control de calidad, para garantizar que los productos y servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos por la empresa.
		3 - Analizar datos de calidad para identificar áreas de mejora y para desarrollar estrategias para mejorar los productos y servicios.
		4 - Gestionar auditorías de calidad para garantizar que los productos y servicios cumplen con los estándares de calidad requeridos.

		<p>5 - Gestionar reclamos y devoluciones de productos para garantizar que se resuelvan de manera rápida y eficiente.</p> <p>6 - Capacitar a los colaboradores actuales para garantizar que comprendan los estándares de calidad y cómo aplicarlos en su trabajo diario.</p> <p>7 - Asegurarse de que la empresa cumpla con las normas y regulaciones de seguridad, medio ambiente y calidad aplicables a los productos químicos que se venden.</p> <p>8 - Evaluar y gestionar los riesgos asociados con el uso y la manipulación de los productos químicos para garantizar la seguridad de los empleados y del público en general.</p>
<p>Analista de Calidad</p>		<p>1 - Desarrollo e implementación de políticas y procedimientos de calidad en toda la organización.</p> <p>2 - Investigación de nuevas tecnologías y técnicas para mejorar la calidad de los productos y servicios.</p> <p>3 - Capacitación de empleados en técnicas de control de calidad y en el uso de herramientas de medición y análisis.</p> <p>4 - Realización de auditorías internas y externas para garantizar que la empresa cumpla con los estándares de calidad y reglamentarios aplicables.</p> <p>5 - Análisis de datos y tendencias para identificar áreas de mejora en la empresa.</p>

Fuente: Elaboración propia

A partir de ello encontramos las principales debilidades como son la inexistencia de un manual de funciones, no se evidencia un liderazgo administrativo y además la existencia de la duplicidad de actividades o tareas en el personal, es por ello las evidencias plasmadas dentro de este documento permite se pueda concluir que dicha empresa deberá comenzar a reorganizar las actividades y los puestos con el fin de que se pueda hacer frente al crecimiento planteado para este año en

curso utilizando los recursos existente e integrando las nuevas áreas para la reorganización.

Al plantear las propuestas a los coordinadores de áreas y gerente general muestran estar de acuerdo con los cambios que se están planteando, y claros en que lograrán cumplir las metas en el tiempo previsto si ponen en marcha los cambios, esta aceptación es de mucha importancia para el personal, el que ellos estén comprometidos hace que el proceso de mejora continua sea más eficaz con una línea de aprendizaje rápida y positiva.



Capítulo III

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA
EMPRESA MERAK S.A

CAPÍTULO III. MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA MERAK S.A

ÍNDICE

INTRODUCCION -----	1
OBJETIVO -----	2
BASE LEGAL -----	2
ALCANCE -----	3
FILOSOFIA ORGANIZACIONAL PROPUESTA -----	4
ESTRUCTURA ORGÁNICA -----	5
FICHA DESCRIPCION DE PUESTOS -----	6

3.1 Introducción

El manual de funciones es un documento normativo de gestión empresarial que describirá la estructura orgánica, objetivos de la empresa MERAK S.A. Así mismo especifica las interrelaciones jerárquicas y determina las funciones que le competen a cada cargo dentro de la estructura organizativa de la misma.

Este manual será una herramienta de apoyo al Gerente General para orientar y ordenar los trabajos, definición de puestos de trabajos y servirá como guía de inducción a los colaboradores por la información clara que se brinda sobre la estructura de la empresa, línea de mando y comunicación.

3.2 Objetivo

Determinar las funciones de los cargos comprendidos en la estructura orgánica de MERAK S, A. De esta manera facilitar la orientación del personal, además siendo un instrumento útil para cada proceso de reclutamiento y selección de personal, trayendo consigo beneficios directos como el ahorro de tiempo, esfuerzo en la ejecución del trabajo y evitando la duplicidad de instrucciones.

3.3 Base Legal

La empresa de productos químicos MERAK S.A fue inscrita bajo esta razón social en 1989 conocida como MERAK S.A.

El marco jurídico de la empresa está compuesto por una sociedad anónima debidamente inscrita en el registro mercantil, un apoderado general de la administración, libros contables diario y mayor sellado, estados financieros, registros, numero RUC, entre otros.

MERAK S.A pertenece al sector de industria química y se rige bajo la ley No.941. "Ley creadora de la comisión nacional de registro y control de sustancias tóxicas". Y en un cumplimiento de los requisitos en la ley 274 "Ley básica para la regulación y control de plaguicidas, sustancias tóxicas, peligrosas y otras similares".

3.4 Alcance

▪ Para los gerentes y supervisores de área y equipos

- ✓ Un conocimiento más preciso y completo de las operaciones encomendadas a su vigilancia y coordinación, permitiéndoles organizar mejor el trabajo de supervisión.
- ✓ Observación anticipada de las responsabilidades que cada funcionario debe cumplir según el cargo para el cual fue contratado.
- ✓ Facilitar el proceso de reclutamiento de personal.
- ✓ Definición, cambios y ajustes en métodos de trabajo.

Para el colaborador (A)

- ✓ Define la naturaleza del cargo, así como las tareas que debe desempeñar como parte del marco operativo de su puesto dentro de la empresa.
- ✓ El contexto operativo en el cual debe desarrollar todos sus conocimientos y habilidades para el cargo que fue contratado.

3.5 Filosofía Organizacional propuesta

Misión: Proveer soluciones químicas integrales, diferenciadas por su valor al mercado, por medio de sistemas innovadores y servicio especializado, sustentados en nuestros valores y orientados a la creación de beneficios equitativos a todos los participantes del ciclo comercial.

Visión: Liderar el mercado en que participamos de forma ágil, rentable y equitativa, generando experiencias de valor a todos los participantes del ciclo comercial, fomentando la salud y seguridad, innovación, la excelencia y la responsabilidad social en dirección de su vigencia en el tiempo.

Valores:

1- Honestidad

MERAK S.A mostrará veracidad y precisión en cuanto a la información relativa a la calidad de sus productos, las condiciones y especificaciones de su servicio y asesoría, responsabilizándose de ser una organización predecible y confiable a los ojos de todos aquellos que interactúen con ella.

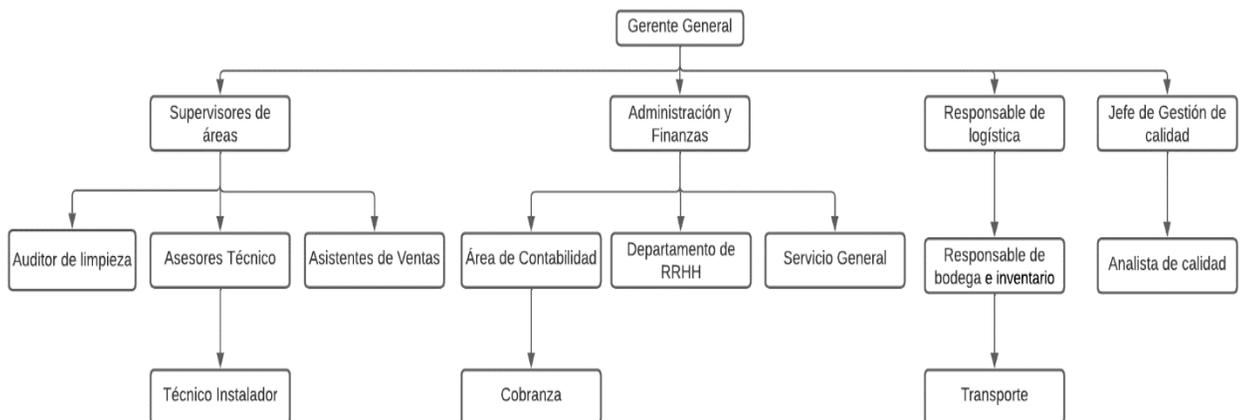
2- Responsabilidad

La organización asumirá compromisos firmes en cuanto a los resultados que se deriven de sus acciones. Esta actitud se verá reflejada en cada uno de los miembros de la organización y en la toma de decisiones frente a sus clientes tanto internos como externos.

3- Equidad

La búsqueda permanente de relaciones balanceadas tanto a nivel de procesos como de resultados debe materializarse en beneficios que devuelvan justamente la medida del esfuerzo aportado por cada uno de los participantes de los mismos.

3.5.1 Organigrama



3.6 Estructura orgánica

En MERAK S.A la máxima autoridad está representada por su Gerente General quien ejerce autoridad sobre todas las áreas de dirección inmediata, áreas operativas/administrativas.

El gerente general es el máximo responsable del cumplimiento de los objetivos empresariales, así mismo mantiene coordinación inmediata con las áreas de dirección intermedias.

Las áreas de dirección intermedia (supervisores de áreas, Administración y finanzas, responsable de logística y gestión de calidad), dichas áreas mantienen comunicación fluida con la gerencia, a quien reportan y de quien reciben orientaciones generales sobre políticas y estrategias comerciales. Así mismo mantienen una relación de intercambio de información y coordinación de actividades.

Adicionalmente las áreas de dirección intermedia son encargadas de desarrollar planes de negocio para su línea comercial, proyecciones de ventas, presupuestos de gastos y captaciones de nuevos clientes.

Las áreas de dirección intermedia poseen autoridad y responsabilidad gerencial hacia el personal a cargo con el fin de desarrollar y cumplir las metas.

Para finalizar las áreas operativas mantienen una relación de intercambio de información y colaboración. Todos tienen la oportunidad de comunicarse entre sí y así mismo de realizar comunicaciones directas con gerencia cuando esto sea necesario, antes informando al mismo tiempo al jefe inmediato de su área.

3.7 Fichas descripción de puestos

	MERAK S.A		Código : 1.1
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0
			Fecha : 07.04.2023
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco	
I. Identificación del puesto			
Dependencia Organizativa	Ninguno		
Nombre del Puesto	Gerente General		
Superior inmediato	Ninguno		
Puestos subordinados	Supervisores de áreas, administración y finanzas, responsable de logística, jefe de gestión de calidad.		
II. Propósito general del puesto			
Planificar, dirigir y coordinar la gestión administrativa y comercial de la compañía a cargo, con intención de maximizar las ganancias y la participación de mercado; al tiempo que se garantiza la satisfacción del cliente.			
III. Descripción de funciones			
1 – Monitoreo de las estrategias comerciales para cumplir los objetivos de ventas. 2 - Monitorea proyecciones de ventas. 3 - Planificación de precios. 4 - Control de presupuesto y optimización de gastos. 5 - Manejo de relaciones públicas (estratégicas) 6 - Monitoreo de gastos e insumos a nivel empresarial. 7 - Estipulación de objetivos para el crecimiento empresarial. 8 – Supervisión de la contratación y formación de los empleados. 9 - Evaluación y mejoras a las operaciones y desempeño financiero. 10 - Proporcionar soluciones a problemas administrativos.			
IV. Perfil requerido			
Formación básica	Lic. En administración, Ingeniería química, Ingeniería industrial.		
Conocimientos requeridos	Sistemas de gestión de calidad, finanzas, gestión de personal.		
Experiencia laboral	Tres a cinco años.		
Capacidades deseables	Liderazgo, pensamiento estratégico, conocimiento de la industria y del mercado, toma de decisiones, orientación al cliente, capacidad de negociación, comunicación asertiva.		
Medios de transporte deseables	Ninguno		
V. Responsabilidades			
Materiales y Equipos	Manejo de maquinaria y/o equipo	Herramientas asignadas para la realización de su trabajo.	
Dinero, títulos y documentos	Presupuesto Anual de la empresa.		

VI. Relaciones				
Relación interna con otros puestos		Supervisores, auditores, técnicos.		
VII. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
Riesgos asociados al puesto:				
<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes. 				
VIII. Sistema de compensación				
Salario base, Bonificación trimestral.				

	MERAK S.A		Código : 1.2	
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0	
			Fecha : 07.04.2023	
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco		
I. Identificación del puesto				
Dependencia Organizativa		Línea Comercial.		
Nombre del Puesto		Auditor.		
Superior inmediato		Supervisor de área.		
Puestos subordinados		Ninguno.		
II. Propósito general del puesto				
Ser el representante en puntos de venta del cliente, que asegure la calidad y garantice el buen uso de los sistemas de especialidades químicas que la compañía provee.				
III. Descripción de funciones				
<ol style="list-style-type: none"> 1 - Visitas a clientes (Servicio post ventas). 2 - Prospección de clientes. 3 - Evaluaciones (Auditorías). 4 - Revisión de equipos 5 - Capacitaciones 6 - Levantamiento de pedidos 7 - Reporte a la administración financiera 8 - Implementación para certificación del negocio. 				
IV. Perfil requerido				
Formación básica		Estudios de III año de la carrera de Ingeniería Industrial, Química o Alimentos.		
Conocimientos requeridos		Excelente conocimiento en Office (Word, Excel, Power Point), conocimientos en auditorías.		
Experiencia laboral		Tres meses a un año		
Capacidades deseables		Orientación al cliente, proactividad, orientación a resultados, calidad del trabajo, trabajo en equipo, cumplimiento de normas, políticas y procedimientos, planificación y organización, comunicación asertiva, conocimiento del trabajo.		
Medios de transporte deseables		Vehículo propio.		
V. Responsabilidades				
Materiales y Equipos		Equipo asignado para realización de funciones del puesto.	Herramientas asignadas para la realización de su trabajo.	
Dinero, títulos y documentos		Presupuesto del área, secretos industriales.		
VI. Relaciones				
Relación interna con otros puestos		Supervisores de área, asesores de ventas, técnicos.		
VII. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad

Trabajo de pie la mayor parte de la jornada laboral	Visitas a instalaciones de clientes / Oficinas Admón.	Moderado.	Expuesto al sol.	Cascos. Botas.
Riesgos asociados al puesto: <ul style="list-style-type: none"> • Accidentes menores en la realización de auditorías: caídas, cortes. • Riesgo de accidentes de tránsito al realizar visitas a clientes. 				
VIII. Sistema de compensación Salario base, Bonificación trimestral.				

	MERAK S.A		Código : 1.3
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0
			Fecha : 07.04.2023
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco	
I. Identificación del puesto			
Dependencia Organizativa		Supervisores de áreas	
Nombre del Puesto		Asesor Técnico	
Superior inmediato		Gerente/ Supervisor de área	
Puestos subordinados		Ninguno	
II. Propósito general del puesto Brindar asesoría técnica; evaluando, implementando, monitoreando y dando seguimiento a los programas de mantenimiento químico en el área asignada, con la finalidad de satisfacer los requerimientos de los clientes.			
III. Descripción de funciones 1 - Proyecciones de ventas para su cartera asignada por parte del supervisor de la línea comercial. 2 - Toma de decisiones de descuentos en los precios de productos. 3 - Hacer presupuesto y reporte de gastos por visitas realizadas. 4 - Servicio de post ventas como revisión de equipos, rotulaciones y diagnósticos de procedimientos correctos y uso de los productos. 5 - Realizar un plan para recuperación de cartera u obtención de nuevos clientes.			
IV. Perfil requerido			
Formación básica		Nivel Universitario.	
Conocimientos requeridos		Paquete de Microsoft.	
Experiencia laboral		Uno a tres años	
Capacidades deseables		Orientación al cliente, proactividad, orientación a resultados, calidad del trabajo, cumplimiento de normas políticas y procedimientos, planificación y organización, comunicación asertiva.	
Medios de transporte deseables		Vehículo propio	
V. Responsabilidades			
Materiales y Equipos		Equipo para inspección de equipo.	Herramientas asignadas para la realización de su trabajo.
Dinero, títulos y documentos		Lista de precios	
VI. Relaciones			
Relación interna con otros puestos		Supervisores de área, asistentes de ventas, técnico instalador.	
VII. Condiciones de trabajo			
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo
			Medios de Seguridad

Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente (visitas a instalaciones de clientes)	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina y Móvil	Ninguno
Riesgos asociados al puesto: <ul style="list-style-type: none">• Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.				
VIII. Sistema de compensación Salario base.				

	MERAK S.A		Código : 1.4
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0
			Fecha : 07.04.2023
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco	
I. Identificación del puesto			
Dependencia Organizativa	Supervisores de área		
Nombre del Puesto	Asistente de ventas		
Superior inmediato	Supervisores de área		
Puestos subordinados	Ninguno.		
II. Propósito general del puesto Apoyo logístico y didáctico en cuanto a la coordinación y control de las actividades comerciales relacionadas con la línea asignada, así como el soporte necesario para alcanzar los objetivos cualitativos y cuantitativos de la línea.			
III. Descripción de funciones 1 - Son los encargados de realización de cotizaciones para el cliente. 2 - Asisten a los asesores técnicos para el registro de ventas o creación de cotizaciones. 3 - Deben facilitar cualquier documentación que requiera el cliente de un producto o equipo. 4 - Realizar llamadas a clientes para hacer encuesta y medir satisfacción del servicio brindado por el asesor técnico o auditores a través de una pequeña encuesta. 5 - Asesoramiento integral al cliente sobre la línea de productos. 6 - Comunicación al cliente sobre novedades de precios y condiciones 7 – Cumplimiento de las tareas asignadas para la elaboración de propuestas en licitaciones públicas y privadas. 8 - Disponibilidad de laborar bajo presión y control el 80% de visitas a clientes y 20% trabajo de oficina.			
IV. Perfil requerido			
Formación básica	Estudios de III año de Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Mercadeo o carrera afín.		
Conocimientos requeridos	Excelente conocimiento en Office (Word, Excel, Power Point).		
Experiencia laboral	Uno a tres años.		
Capacidades deseables	Orientación al cliente, proactividad, orientación a resultados, calidad del trabajo, trabajo en equipo, cumplimiento de normas, políticas y procedimientos, planificación y organización, comunicación asertiva, conocimiento del trabajo.		
Medios de transporte deseables	Ninguno		
V. Responsabilidades			

Materiales y Equipos	Velar por el cuidado del equipo a su cargo (computadora, teléfono).	Equipo específico de cada línea.		
Dinero, títulos y documentos	Administración y uso correcto de la caja chica. Confidencialidad en temas relevantes en clientes.			
VI. Relaciones				
Relación interna con otros puestos	Supervisores de área, auditores, técnicos, asesores técnicos.			
VII. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Oficina.	Moderado, por el uso de computadoras.	Climatizado.	Ninguno
Riesgos asociados al puesto:				
<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes. 				
VIII. Sistema de compensación				
Salario base, Bonificación trimestral en base a rendimiento.				

	MERAK S.A		Código : 1.5	
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0	
			Fecha : 07.04.2023	
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco		
I. Identificación del puesto				
Dependencia Organizativa		Asesor Técnico, asistente de ventas		
Nombre del Puesto		Técnico Instalador		
Superior inmediato		Supervisor de Área.		
Puestos subordinados		Ninguno		
II. Propósito general del puesto				
Instalar y dar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que la compañía proporciona a los clientes en condición de préstamo o que se hayan vendido directamente al cliente.				
III. Descripción de funciones				
1 - Acompañamiento con asesores para reparación de equipos.				
2 - Realizan mantenimiento preventivo e instalación de equipos.				
3 - Creación de plan de visitas a clientes, reportar al inicio de semana.				
4 - Reportes al asesor técnico o supervisor de línea las visitas realizadas al final de semana.				
5 - Reportes de gastos de viáticos.				
IV. Perfil requerido				
Formación básica		Nivel Diversificado		
Conocimientos requeridos		Conocimientos básicos en electricidad (no indispensable para la contratación).		
Experiencia laboral		Uno a tres años.		
Capacidades deseables		Orientación al cliente, proactividad, calidad del trabajo, uso de tecnología y equipo.		
Medios de transporte deseables		Motocicleta.		
V. Responsabilidades				
Materiales y Equipos		Manejo de maquinaria y/o equipo	Herramientas asignadas para la realización de su trabajo.	
Dinero, títulos y documentos		Ninguno		
VI. Relaciones				
Relación interna con otros puestos		Supervisores, auditores, técnicos.		
VII. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
De pie la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente (visitas a clientes)	Ninguno	Oficina	Ninguno
Riesgos asociados al puesto:				
<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes menores. 				
VIII. Sistema de compensación				
Salario base.				

	MERAK S.A		Código : 1.6
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0
			Fecha : 07.04.2023
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco	
I. Identificación del puesto			
Dependencia Organizativa	Gerente General		
Nombre del Puesto	Supervisor de área de limpieza y sanitización		
Superior inmediato	Ninguno		
Puestos subordinados	Asesor Técnico, Técnico instalador de equipos, asistente de ventas, auditor.		
II. Propósito general del puesto			
Desarrollar comercialmente el área encargada en los nichos de mercados actuales y prospectados, apegados a la estrategia y valores de la empresa. Organizar y coordinar las actividades de los colaboradores del área, con el fin de alcanzar la máxima eficiencia en el proceso comercial.			
III. Descripción de funciones			
1 - Organización, planificación, ejecución, monitoreos de las actividades técnicas y comerciales para alcanzar los objetivos planteados por la empresa 2 - Identificación oportunidades de mejora del personal a cargo con el objetivo de alcanzar las competencias de los colaboradores. 3 - Proyecciones de clientes. 4- Monitoreos de ventas 5- Programar los turnos en caso de ausencia de algún empleado 6 - Educar al personal con los estándares de limpieza 7 - Responder a las quejas y solicitudes de los clientes. 8 - Garantizar el cumplimiento de políticas sanitarias y de seguridad 9 - Reporte a la gerencia y administración financiera 10 - Definen si es posible la aplicación de descuentos en productos.			
IV. Perfil requerido			
Formación básica	Ingeniero Químico, Químico Industrial, Industrial.		
Conocimientos requeridos	Ingeniero Químico, Químico Industrial, Industrial, Sistemas, Eléctrico o Mecánico.		
Experiencia laboral	Tres a Cinco años.		
Capacidades deseables	Liderazgo, pensamiento estratégico, conocimiento de la industria y del mercado, toma de decisiones, orientación al cliente, capacidad de negociación, comunicación asertiva.		
Medios de transporte deseables	Ninguno		
V. Responsabilidades			
Materiales y Equipos	Equipo asignado (Kit de análisis)	Herramientas asignadas para la realización de su trabajo.	
Dinero, títulos y documentos	Presupuesto asignado al área, lista de precios, estrategias de la empresa		
VI. Relaciones			

Relación interna con otros puestos		Gerente, supervisores, auditores, técnicos, asistente de ventas		
VII. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
Riesgos asociados al puesto:				
<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes. 				
VIII. Sistema de compensación				
Salario base, Bonificación mensual.				

	MERAK S.A		Código : 1.7
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0
			Fecha : 07.04.2023
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco	
I. Identificación del puesto			
Dependencia Organizativa	Gerente General		
Nombre del Puesto	Supervisor de área de tratamiento de aguas		
Superior inmediato	Ninguno		
Puestos subordinados	Asesor Técnico, Técnico instalador de equipos, asistente de ventas, auditor.		
II. Propósito general del puesto			
Desarrollar comercialmente el área encargada en los nichos de mercados actuales y prospectados, apegados a la estrategia y valores de la empresa. Organizar y coordinar las actividades de los colaboradores del área, con el fin de alcanzar la máxima eficiencia en el proceso comercial.			
III. Descripción de funciones			
<ol style="list-style-type: none"> 1 - Organización, planificación, ejecución, monitoreos de las actividades técnicas y comerciales para alcanzar los objetivos planteados por la empresa 2 - Identificar oportunidades de mejora del personal a cargo con el objetivo de alcanzar las competencias de los colaboradores. 3 - Proyecciones de clientes. 4 - Monitoreo de ventas 5 - Programar los turnos en caso de ausencia de algún empleado 6 - Control de proceso de tratamiento de aguas 7 - Control de costos de operación de la planta. 8 - Elaboración de planes de trabajo. 9 - Garantizar el cumplimiento de políticas sanitarias y de seguridad 10 - Reporte a la gerencia y administración financiera 			
IV. Perfil requerido			
Formación básica	Ingeniero Químico, Químico Industrial, Industrial.		
Conocimientos requeridos	Conocimiento en sistemas de gestión de calidad, diseños y monitoreo de cartera de clientes.		
Experiencia laboral	Tres a cinco años.		
Capacidades deseables	Liderazgo, pensamiento estratégico, conocimiento de la industria y del mercado, toma de decisiones, orientación al cliente, capacidad de negociación, comunicación asertiva.		
Medios de transporte deseables	Ninguno		
V. Responsabilidades			
Materiales y Equipos	Equipo asignado (Kit de análisis)	Herramientas asignadas para la realización de su trabajo.	
Dinero, títulos y documentos	Presupuesto asignado al área, lista de precios, estrategias de la empresa		
VI. Relaciones			

Relación interna con otros puestos	Gerente, supervisores, auditores, técnicos, asistente de ventas			
VII. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
Riesgos asociados al puesto:				
<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes. 				
VIII. Sistema de compensación				
Salario base, Bonificación mensual.				

	MERAK S.A		Código	: 1.8
	FICHA OCUPACIONAL		Versión	: 1.0
			Fecha	: 07.04.2023
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco		
I. Identificación del puesto				
Dependencia Organizativa	Gerente General			
Nombre del Puesto	Supervisor de área de tratamiento de aguas			
Superior inmediato	Ninguno			
Puestos subordinados	Asesor Técnico, Técnico instalador de equipos, asistente de ventas, auditor.			
II. Propósito general del puesto				
Desarrollar comercialmente el área encargada en los nichos de mercados actuales y prospectados, apegados a la estrategia y valores de la empresa. Organizar y coordinar las actividades de los colaboradores del área, con el fin de alcanzar la máxima eficiencia en el proceso comercial.				
III. Descripción de funciones				
<ol style="list-style-type: none"> 1 - Organización, planificación, ejecución, monitoreos de las actividades técnicas y comerciales para alcanzar los objetivos planteados por la empresa 2 - Identificar oportunidades de mejora del personal a cargo con el objetivo de alcanzar las competencias de los colaboradores. 3 - Proyecciones de clientes. 4 - Monitoreo de ventas 5 - Programar los turnos en caso de ausencia de algún empleado 6 - Autorización de manejo de equipos relacionados al mantenimiento industrial. 7 – Creación programas de mantenimiento a corto y mediano plazo. 8 – Coordinación de las tareas diarias de limpieza y mantenimiento de equipo de instalaciones. 9 – Inspección de la seguridad de forma periódica. 10 - Supervisar cualquier reparación y asegurar que se complete a tiempo 11 - Cotejar los inventarios de equipos y material 12 - Control y supervisión de los estados de las herramientas. 13 - Trabajar en colaboración con el departamento de calidad 14 - Reporte a la gerencia y administración financiera 				
IV. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
Riesgos asociados al puesto:				
<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes. 				
V. Sistema de compensación				
Salario base, Bonificación mensual.				

	MERAK S.A		Código : 1.9	
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0	
			Fecha : 07.04.2023	
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco		
I. Identificación del puesto				
Dependencia Organizativa		Gerente General		
Nombre del Puesto		Administración y Finanzas		
Superior inmediato		Gerente General		
Puestos subordinados		Contabilidad, RRHH, Servicios Generales, Cobranza		
II. Propósito general del puesto				
Asegurar la eficaz gestión financiera de una organización y garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones financieras.				
III. Descripción de funciones				
1- Planificación financiera. 2- Gestión de tesorería. 3- Análisis financiero. 4- Gestión de inversiones. 5- Gestión de riesgo financiero. 6- Comunicación financiera. 7- Cumplimiento regulatorio.				
IV. Perfil requerido				
Formación básica		Licenciatura en administración de empresa, Banca y finanzas o carreras afines. Deseable maestría en administración de empresa.		
Conocimientos requeridos		Programación y análisis de sistemas contables. Conocimiento financiero.		
Experiencia laboral		Tres a cinco años.		
Capacidades deseables		Confidencialidad, Comunicativo, organizativo, Destreza, Disposición para ejecutar sus funciones, capacidad de organización.		
Medios de transporte deseables		Ninguno		
V. Responsabilidades				
Materiales y Equipos		Manejo de equipo	Herramientas asignadas para la realización de su trabajo.	
Dinero, títulos y documentos		Documentos legales, Expedientes de colaboradores.		
VI. Relaciones				
Relación interna con otros puestos		Con todos los colaboradores dentro de la estructura organizativa.		
VII. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad

Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
Riesgos asociados al puesto: <ul style="list-style-type: none">• Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.				
VIII. Sistema de compensación Salario base, Bonificación trimestral.				

	MERAK S.A FICHA OCUPACIONAL		Código	: 1.10
			Versión	: 1.0
			Fecha	: 07.04.2023
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.			Aprobado por: Hazzely Orozco	
I. Identificación del puesto				
Dependencia Organizativa		Administración y Finanzas		
Nombre del Puesto		Contador general.		
Superior inmediato		Administración y Finanzas		
Puestos subordinados		Auxiliar contable, Cobranza		
II. Propósito general del puesto				
<p>Gestionar eficiente y transparentemente la contabilidad y el proceso de finanzas, proporcionando información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de la compañía, de forma oportuna y veraz para la adecuada toma de decisiones económicas y financieras, así como atender todas las obligaciones fiscales de la compañía.</p>				
III. Descripción de funciones				
<ol style="list-style-type: none"> 1- Llevar la contabilidad de la empresa 2- Elaboración de presupuesto y proyecciones 3- Realización de análisis financieros 4- Elaboración de informes financieros 5- Preparación de declaraciones de impuestos 6- Cumplimiento normativo 7- Asesoramiento financiero 8- Gestión de la nomina 9- Mantenimiento de registros financieros 				
IV. Perfil requerido				
Formación básica		Pensum Cerrado como Contador Público y Auditor		
Conocimientos requeridos		Normativa tributaria y legal, Conocimiento en Normas de Información Financiera y Manejo intermedio (avanzado) de ERPs.		
Experiencia laboral		Tres a cinco años.		
Capacidades deseables		Manejo de office y sistemas ERP, sistemas de entidades de gobierno que deban de manejarse para el cumplimiento de sus funciones.		
Medios de transporte deseables		Ninguno		
V. Responsabilidades				
Materiales y Equipos		Responsable del manejo y correcto uso del equipo de cómputo.	Accesos y usuarios al sistema	
Dinero, títulos y documentos		Responsable del acceso y uso a cuentas bancarias de forma electrónica. Responsable de la custodia de información financiera de la compañía, así como mantener el sigilo profesional de las decisiones ejecutadas con tal información (custodia de los cheques,		

		transferencias, facturas, recibos, estados de cuenta bancarios, documentos legales).		
VI. Relaciones				
Relación interna con otros puestos		Gerente general, departamento de RRHH, administración financiera, Cobranza y Asistente de ventas.		
VII. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Oficina.	Moderado, por el uso de computadoras	Climatizado.	Ninguno
Riesgos asociados al puesto:				
<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes. 				
VIII. Sistema de compensación				
Salario base, Bonificación trimestral.				

	MERAK S.A		Código : 1.11
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 0.1
			Fecha : 07.04.2023
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco	
I. Identificación del puesto			
Dependencia Organizativa		Administración y finanzas	
Nombre del Puesto		Auxiliar contable	
Superior inmediato		Contador general	
Puestos subordinados		Ninguno	
II. Propósito general del puesto			
<p>Asegurar que todas las operaciones de los ciclos de transacciones a su cargo se encuentren registradas contablemente y resguardados los documentos de respaldo que amparan las mismas, así como el cumplimiento del control interno y haciendo efectivas las políticas y normas de la compañía.</p> <p>Apoyar sinérgicamente al contador general y al Macroproceso de finanzas, así como a los demás Macroprocesos de la organización.</p>			
III. Descripción de funciones			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de las transacciones financieras de la empresa, incluyendo facturas, recibos y pagos, en los libros contables. 2. Mantener los registros contables actualizados para que se puedan generar estados financieros precisos. Así mismo asegurarse que los saldos de las cuentas estén correctos. 3. Realización de las conciliaciones bancarias para asegurarse de que los saldos de la cuenta bancaria de la empresa coincidan con los saldos de los registros contables. 4. Gestión de las cuentas por pagar y por cobrar de la empresa, asegurándose de que los pagos se realicen a tiempo y que los cobros se realicen de manera oportuna. 5. Preparación de informes financieros regulares, como estados de resultados, balances generales y otros informes necesarios para la gestión financiera de la empresa. 6. Revisión los documentos contables, como facturas y recibos, para asegurarse de que sean precisos y estén completos antes de registrarlos en los libros contables. 7. Mantener los archivos contables organizados y accesibles para facilitar la revisión y la auditoría de los estados financieros. 8. Brindar apoyo a los auditores externos o internos durante la revisión de los registros contables y otros documentos financieros. 			
IV. Perfil requerido			
Formación básica		Pensum Cerrado como Contador Público y Auditor	
Conocimientos requeridos		Normativa tributaria y legal, Conocimiento en Normas de Información Financiera y Manejo intermedio (avanzado) de ERPs.	
Experiencia laboral		Uno a tres años	
Capacidades deseables		Manejo de office y sistemas ERP, sistemas de entidades de gobierno que deban de manejarse para el cumplimiento de sus funciones.	
Medios de transporte deseables		Ninguno	
V. Responsabilidades			
Materiales y Equipos		Responsable del manejo y correcto uso del equipo de cómputo.	Accesos y usuarios al sistema

Dinero, títulos y documentos	Responsable de la custodia de información financiera de la compañía, así como mantener el sigilo profesional de las decisiones ejecutadas con tal información (custodia de los cheques, transferencias, facturas, recibos, estados de cuenta bancarios, documentos legales).			
VI. Relaciones				
Relación interna con otros puestos	Contador general, administración y finanzas			
VII. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Oficina.	Moderado, por el uso de computadoras	Climatizado.	Ninguno
Riesgos asociados al puesto:				
<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes. 				
VIII. Sistema de compensación				
Salario base.				

	MERAK S.A		Código : 1.12	
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0	
			Fecha : 2023.04.07	
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco		
I. Identificación del puesto				
Dependencia Organizativa		Administración y finanzas		
Nombre del Puesto		Cobranza		
Superior inmediato		Administración y finanzas		
Puestos subordinados		Ninguno		
II. Propósito general del puesto				
Realizar las actividades de cobro y trámite de contraseña para la efectiva recuperación de la cobranza de la empresa, minimizando los riesgos en la recuperación de los recursos crediticios.				
III. Descripción de funciones				
1- Realizar llamadas a los clientes que aparezcan con deuda.				
2- Liberación de facturas.				
3- Verificación de la disponibilidad de crédito para los clientes (revisión del estado del cliente).				
4- Negociar plazos de liquidaciones o planes de pago.				
5- Alertar a superiores sobre deudores incapaces de pagar las deudas en caso necesario.				
IV. Perfil requerido				
Formación básica		Nivel Universitario.		
Conocimientos requeridos		Gestión de cobro y monitoreo de cliente.		
Experiencia laboral		Tres a cinco años.		
Capacidades deseables		Proactividad, cumplimiento de normas		
Medios de transporte deseables		Ninguno		
V. Responsabilidades				
Materiales y Equipos		Ninguno -		
Responsable de los datos del cliente, datos bancarios de la empresa, responsable de todas las actividades relacionadas con el ciclo de efectivo que administra.				
Dinero, títulos y documentos		Responsable del efectivo y cheques emitidos por los clientes, así como de la custodia de facturas y contraseñas emitidas.		
VI. Relaciones				
Relación interna con otros puestos		Supervisores, auditores, técnicos.		
VII. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
De pie la mayor parte de la jornada laboral	Frecuentemente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina y campo	Ninguno
Riesgos asociados al puesto:				

- Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.

VIII. Sistema de compensación

Salario base.

	MERAK S.A		Código : 1.13
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0
			Fecha : 07.04.2023
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco	
I. Identificación del puesto			
Dependencia Organizativa		Administración y finanzas	
Nombre del Puesto		RRHH	
Superior inmediato		Administración y finanzas	
Puestos subordinados		Ninguno	
II. Propósito general del puesto			
Planificar, Reclutar y seleccionar personal según el perfil del empleado que se necesita. Gestionando las funciones del personal para el correcto funcionamiento de la empresa.			
III. Descripción de funciones			
<ol style="list-style-type: none"> 1- Alineación de procesos para cumplir objetivos. 2- Supervisión de todos los departamentos. 3- Realización de tareas administrativas. 4- Contratación, renuncias y despidos. 5- Mejorar el clima laboral. 6- Retener el talento. 7- Gestionar el cambio en la empresa. 8- Atender reportes o quejas de empleados. 			
IV. Perfil requerido			
Formación básica		Nivel Universitario.	
Conocimientos requeridos		Conocimientos en procesos y mejores prácticas de recursos humanos. Dominio MS Office (Excel y PowerPoint). Capacidad de trabajar con bases de datos de RRHH.	
Experiencia laboral		Tres a cinco años.	
Capacidades deseables		Confidencialidad, Comunicativo, organizativo, Destreza, Disposición para ejecutar sus funciones.	
Medios de transporte deseables		Ninguno	
V. Responsabilidades			
Materiales y Equipos		Manejo de equipo	Herramientas asignadas para la realización de su trabajo.
Dinero, títulos y documentos		Documentos legales, Expedientes de colaboradores.	
VI. Relaciones			
Relación interna con otros puestos		Con todos los colaboradores dentro de la estructura organizativa.	
VII. Condiciones de trabajo			
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo
			Medios de Seguridad

Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Ninguno
Riesgos asociados al puesto: <ul style="list-style-type: none">• Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes.				
VIII. Sistema de compensación Salario base.				

	MERAK S.A		Código : 1.14	
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0	
			Fecha : 2023.04.07	
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco		
I. Identificación del puesto				
Dependencia Organizativa		Administración y finanzas		
Nombre del Puesto		Responsable servicios generales		
Superior inmediato		Administración y finanzas.		
Puestos subordinados		Ninguno.		
II. Propósito general del puesto Proporcionar servicios y apoyo en las áreas de seguridad, mantenimiento, limpieza, compras, logística.				
III. Descripción de funciones				
1- Mantenimiento y reparación de las instalaciones.				
2- Seguridad y protección.				
3- Servicios de limpieza en todas las instalaciones.				
4- Gestión de adquisiciones.				
5- Recepción.				
IV. Perfil requerido				
Formación básica		Bachiller.		
Conocimientos requeridos		Conocimiento básico en Office (Word, Excel, Power Point), Manejo de equipos de limpieza. Conocimiento en reparación y mantenimiento.		
Experiencia laboral		Tres meses a un año		
Capacidades deseables		Organización del trabajo, aprendizaje continuo, tolerancia al estrés, puntualidad, disciplina, cuidar de si mismo, de los demás y del entorno.		
Medios de transporte deseables		Ninguno		
V. Responsabilidades				
Materiales y Equipos		Equipo asignado para realización de funciones del puesto.	Herramientas asignadas para la realización de su trabajo.	
Dinero, títulos y documentos		Bitácora		
VI. Relaciones				
Relación interna con otros puestos		Administración y finanzas.		
VII. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Trabajo de pie la mayor parte de la jornada laboral	Visitas a instalaciones de la empresa	Moderado.	Expuesto al sol.	Cascos. Botas. Guantes.

				armas
Riesgos asociados al puesto: <ul style="list-style-type: none">• Expuesto a químicos (limpiadores).• Riesgo a desgaste de articulaciones por movimientos.• Tropiezos con objetos en el suelo.• Descargas eléctricas.				
VIII. Sistema de compensación Salario base.				

	MERAK S.A		Código : 1.15
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0
			Fecha : 07.04.2023
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco	
I. Identificación del puesto			
Dependencia Organizativa		Comercialización	
Nombre del Puesto		Encargado de Logística	
Superior inmediato		Gerente General	
Puestos subordinados		Transportista, Auxiliar de Transporte y Bodeguero General.	
II. Propósito general del puesto			
Responsable del eficiente funcionamiento, coordinación y organización del área logística de la empresa, tanto a nivel de importaciones, como de entrega local de producto en tiempo y forma.			
III. Descripción de funciones			
<ol style="list-style-type: none"> 1 - Gestión de la cadena de suministro 2 - Gestión de flotas 3 - Planificación y programación del transporte 4 - Gestión de documentos y trámites 5 - Seguimiento y monitoreo 6 - Gestión de costos y presupuesto de transporte 7 - Gestión de la calidad y seguridad en los procedimientos y prácticas de transporte. 8 - Análisis y reportes 9 - Innovación y mejora continua 10 - Selección de proveedores 11 - Optimización de la distribución de los productos y equipos. 			
IV. Perfil requerido			
Formación básica		Nivel Universitario.	
Conocimientos requeridos		Asignación de rutas, conocimiento de términos logístico, gestión de abastecimiento de productos y manejo de inventario.	
Experiencia laboral		Uno a tres años.	
Capacidades deseables		Liderazgo, pensamiento estratégico, orientación al cliente, comunicación asertiva.	
Medios de transporte deseables		Ninguno	
V. Responsabilidades			
Materiales y Equipos asignados		Relativos al proceso logístico	Herramientas asignadas para la realización de su trabajo.
Rutas de despacho, trámites aduanales, información comercial de clientes, información de productos de la compañía.			
VI. Relaciones			
Relación interna con otros puestos		Supervisores.	
VII. Condiciones de trabajo			

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Ninguno.	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina.	Ninguno
Riesgos asociados al puesto: <ul style="list-style-type: none"> • Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes. 				
VIII. Sistema de compensación Salario base.				

	MERAK S.A		Código : 1.16
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0
			Fecha : 07.04.2023
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco.	
I. Identificación del puesto			
Dependencia Organizativa		Logística.	
Nombre del Puesto		Responsable de bodega e inventario.	
Superior inmediato		Responsable de logística.	
Puestos subordinados		Ninguno.	
II. Propósito general del puesto			
<p>Responsable de la administración y del almacenamiento de productos e insumos en las bodegas. Coordinar los procesos de bodega para la comercialización de productos, utilizando el equipo y el recurso humano disponible para incrementar la productividad, y optimización de procesos a su cargo.</p> <p>Responsable de controlar los procesos de recepción, almacenaje, manejo, inventario y despacho de productos en las bodegas asignadas. Debe de controlar la rotación y vencimiento de los productos, así como mantener actualizada la documentación que respalda los movimientos de materiales y equipo bajo su responsabilidad. Velar por el servicio, atención y satisfacción del cliente.</p>			
III. Descripción de funciones			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Encargado de bodega e inventarios de la empresa. 2. Seguimientos de los pedidos. 3. Liberación de productos/equipos cuando se vende un producto. 4. Inspección de los niveles de suministro y materia prima 5. Logística de entrega de productos. 6. Conciliación de inventario 7. Supervisar la demanda y documentar las características del inventario 8. Cursar pedido para reponer existencias evitando insuficiencias o un excedente excesivo. 			
IV. Perfil requerido			
Formación básica		Nivel Universitario.	
Conocimientos requeridos		Asignación de rutas, conocimiento de términos logístico, gestión de abastecimiento de productos y manejo de inventario.	
Experiencia laboral		Uno a tres años.	
Capacidades deseables		Liderazgo, pensamiento estratégico, orientación al cliente, comunicación asertiva.	
Medios de transporte deseables		Ninguno	
V. Responsabilidades			
Materiales y Equipos asignados		Relativos al proceso logístico	Herramientas asignadas para la realización de su trabajo.
Rutas de despacho, trámites aduanales, información comercial de clientes, información de productos de la compañía.			

VI. Relaciones				
Relación interna con otros puestos		Logística, supervisores de áreas, calidad.		
VII. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Ocasionalmente sentado, la mayor parte de la jornada laboral de pie.	Ninguno.	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina.	Ninguno
Riesgos asociados al puesto:				
<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes menores en la oficina: caídas, cortes. 				
VIII. Sistema de compensación				
Salario base.				

	MERAK S.A FICHA OCUPACIONAL		Código	: 1.17
			Versión	: 1.0
			Fecha	: 07.04.2023
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.			Aprobado por: Hazzely Orozco	
I. Identificación del puesto				
Dependencia Organizativa		Cadena de Abastecimiento / Logística		
Nombre del Puesto		Transportista		
Superior inmediato		Encargada de Logística		
Puestos subordinados		Ayudante de Transporte		
II. Propósito general del puesto				
Encargado de realizar la distribución de productos e insumos de la compañía en el territorio nacional. Es responsable de realizar entregas completas al cliente con eficiencia, puntualidad, y calidad, según las rutas previamente diseñadas.				
III. Descripción de funciones				
1 - Responsable de la entrega de los productos en base al plan proporcionado por encargado de logística y transporte. 2 - Control para el mantenimiento básico del vehículo. 3 - Cargar y descargar el camión				
IV. Perfil requerido				
Formación básica		Nivel medio completo.		
Conocimientos requeridos		Conocimiento de inspecciones de vehículo, manejo de cabezales y autos livianos, manejo de pesos de los bultos y manejo del tiempo.		
Experiencia laboral		Tres a cinco años.		
Capacidades deseables		Ninguno		
Medios de transporte deseables		Ninguno		
V. Responsabilidades				
Materiales y Equipos asignados		Equipo y transporte asignado	Herramientas asignadas para la realización de su trabajo.	
Rutas de despacho, trámites aduanales, información comercial de clientes, información de productos de la compañía.				
VI. Relaciones				
Relación interna con otros puestos		Supervisores		
VII. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
Sentado la mayor parte de la jornada laboral	Permanente.	Nulo.	Campo y oficina.	Ninguno
Riesgos asociados al puesto:				
<ul style="list-style-type: none"> Cortes, golpes, accidentes de tráfico. 				
VIII. Sistema de compensación				
Salario base.				

	MERAK S.A		Código : 1.18
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0
			Fecha : 07.04.2023
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco	
I. Identificación del puesto			
Dependencia Organizativa		Gerencia, administración, ventas y logísticas.	
Nombre del Puesto		Jefe de gestión de calidad.	
Superior inmediato		Gerente general	
Puestos subordinados		Analista calidad.	
II. Propósito general del puesto			
Garantizar que los productos y servicios de la empresa cumplan con los estándares de calidad requeridos por los clientes y por la ley.			
III. Descripción de funciones			
<ol style="list-style-type: none"> 1- Desarrollo de políticas y procedimientos de calidad donde se establezcan los estándares y las prácticas de calidad en toda la organización. 2- Implementación de programas de control de calidad, para garantizar que los productos y servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos por la empresa. 3- Análisis de datos de calidad para identificar áreas de mejora y para desarrollar estrategias para mejorar los productos y servicios. 4- Gestión de auditorías de calidad para garantizar que los productos y servicios cumplen con los estándares de calidad requeridos. 5- Gestión de reclamos y devoluciones de productos para garantizar que se resuelvan de manera rápida y eficiente. 6- Capacitación a los colaboradores actuales para garantizar que comprendan los estándares de calidad y cómo aplicarlos en su trabajo diario. 7- Asegurarse de que la empresa cumpla con las normas y regulaciones de seguridad, medio ambiente y calidad aplicables a los productos químicos que se venden. 8- Evaluación y gestión de riesgos asociados con el uso y la manipulación de los productos químicos para garantizar la seguridad de los empleados y del público en general. 			
IV. Perfil requerido			
Formación básica		Egresado de carreras de Ingeniería Industrial o ingeniería Química.	
Conocimientos requeridos		Sistemas de gestión de calidad	
Experiencia laboral		Tres a cinco años.	
Capacidades deseables		Liderazgo, pensamiento estratégico, conocimiento de la industria y del mercado, toma de decisiones, orientación al cliente.	
Medios de transporte deseables		Vehículo propio.	
V. Responsabilidades			
Materiales y Equipos		Manejo de maquinaria y/o equipo	Herramientas asignadas para la realización de su trabajo.
Dinero, títulos y documentos		Documentos confidenciales de la empresa.	
VI. Relaciones			
Relación interna con otros puestos		Supervisores, Gerencia, Logística.	
VII. Condiciones de trabajo			

Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
De pie la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Guantes. Cascos. Equipos de seguridad.
Riesgos asociados al puesto: <ul style="list-style-type: none"> • Accidentes en la oficina: caídas, cortes. 				
VIII. Sistema de compensación Salario base.				

	MERAK S.A		Código : 1.19	
	FICHA OCUPACIONAL		Versión : 1.0	
			Fecha : 07.04.2023	
Elaborado por: Omar Briceño, Eduardo Oporta, Marvin Jaime.		Aprobado por: Hazzely Orozco		
I. Identificación del puesto				
Dependencia Organizativa		Gerencia, administración, ventas y logísticas.		
Nombre del Puesto		Analista de calidad.		
Superior inmediato		Jefe de gestión de calidad.		
Puestos subordinados		Ninguno.		
II. Propósito general del puesto				
Garantizar que los productos y servicios de la empresa cumplan con los estándares de calidad requeridos por los clientes y por la ley. Además, realizar pruebas, evaluar resultados y realizar informes de calidad para identificar posibles problemas en la producción y ayudar a implementar medidas para corregirlos.				
III. Descripción de funciones				
1- Desarrollo e implementación de políticas y procedimientos de calidad en toda la organización.				
2- Investigación de nuevas tecnologías y técnicas para mejorar la calidad de los productos y servicios.				
3- Capacitación de empleados en técnicas de control de calidad y en el uso de herramientas de medición y análisis.				
4- Realización de auditorías internas y externas para garantizar que la empresa cumpla con los estándares de calidad y reglamentarios aplicables.				
5- Análisis de datos y tendencias para identificar áreas de mejora en la empresa.				
IV. Perfil requerido				
Formación básica		Nivel Universitario.		
Conocimientos requeridos		Sistemas de gestión de calidad.		
Experiencia laboral		Uno a tres años.		
Capacidades deseables		Liderazgo, pensamiento estratégico, conocimiento de la industria y del mercado, toma de decisiones, orientación al cliente y comunicación asertiva.		
Medios de transporte deseables		Ninguno		
V. Responsabilidades				
Materiales y Equipos		Manejo de maquinaria y/o equipo	Herramientas asignadas para la realización de su trabajo.	
Dinero, títulos y documentos		Documentos confidenciales de la empresa.		
VI. Relaciones				
Relación interna con otros puestos		Supervisores, Gerencia, Logística.		
VII. Condiciones de trabajo				
Trabajo de Pie o Sentado	Traslado a Distintos Lugares	Esfuerzo Visual	Ambiente de trabajo	Medios de Seguridad
De pie la mayor parte de la jornada laboral	Ocasionalmente	Moderado, por el uso de computadoras	Oficina	Guantes. Casco.

				Equipos de seguridad.
Riesgos asociados al puesto: <ul style="list-style-type: none">• Accidentes en la oficina: caídas, cortes.				
VIII. Sistema de compensación Salario base.				

VII CONCLUSIONES

Tras el diagnóstico inicial hemos podido identificar oportunidades de mejora las cuales podrán ser superadas mediante la propuesta de un Manual de funciones en el que se define: la Estructura, Puestos y Funciones de la Empresa incluyendo propuesta de reorganización para un mejor control de actividades y eficacia en el desempeño de sus cargos. Gracias a todo lo anterior se da por hecho el cumplimiento de los objetivos específicos uno y dos planteados en el inicio de este trabajo monográfico

Se propone a la empresa una estructura organizacional funcional y se definen Cinco nuevos departamentos:

1. Recursos Humanos.
2. Administración y Finanzas.
3. Departamento de Ventas.
4. Departamento de Logística.
5. Departamento de Calidad.

De la estructura propuesta se derivan los mismos 22 puestos de trabajo adaptándolos a los nuevos cargos y funciones, este manual brindará una visión clara de las responsabilidades y funciones en la empresa, permitirá establecer expectativas claras, optimizar recursos, identificar necesidades de capacitación y mejoras en la coordinación y colaboración.

VIII RECOMENDACIONES

Tomando en consideración los resultados obtenidos se recomienda:

- Implementar la propuesta de manual de funciones, que permitirá el mejoramiento de la empresa.
- El manual de funciones deberá ser actualizado al menos una vez en el año.
- Realizar un estudio posterior que permita definir el costo de implementar la propuesta.
- Se podría tomar en consideración al reclutar personal adicional para solventar la demanda con el aumento de cartera exponencial que han tenido en los últimos 5 años.

IX. BIBLIOGRAFÍA

- (Chiavenato, 2002): Gestión del talento humano. Bogotá. Edit. Prentice Hall.
- (Duhalt, 1968): Los manuales de procedimientos en oficinas públicas UNAM, México, P.20.
- (Leos, 1996): Organización y métodos en la administración pública, México: Trillas.
- (Seyso G.H, 2015). Página web: <https://seysogh.webnode.com.co/portafolio-de-servicios/manual-de-funciones/>
- (Leon, 1985): Organización y administración: un enfoque de sistemas". Editorial Norma
- (Rodríguez J,1999) Guía de elaboración de Diagnósticos.
- (Progressa, Lean, 2014). Página web: <https://www.progressalean.com/la-importancia-de-un-buen-diagnostico/>
- (Organizacional, 2019). Página web: <https://www.significados.com/filosofia-organizacional/>
- (Robbins, 2009): Comportamiento Organizacional. Prentice Hall, México.
- (Martínez, Aurora 2022): Definición de Valores.
- (Arias Galicia, F. 1996): Administración de personal. México: McGraw-Hill.
- (Kellog, G 2009): Administración organizacional, México.
- (Franklin, 1998): Organización de Empresas.
- (Chiavenato, 1997): Administración de los Recursos Humanos 2da. Edición.
- (Chiavenato, 1999): Administración de Recursos Humanos. Colombia. Edit. McGraw-Hill.
- (Chruden y Sherman,1992): Administración de personal, México.
- (Ballivián, 2020): Diseño de puestos de trabajo: conceptos, análisis y descripción.
- (Mondy, W. y Noe, R. 1997): "Administración de Recursos Humanos". México. Edit. Prentice Hall Hispanoamericana, S. A.

- (MELINKOFF, R. 1969) La Estructura de la Organización. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- (Judge, 2009): Comportamiento Organizacional. México: PEARSON Educación.
- (Malik, Fredmund. 2000): “Job Desing: Diseño del puesto de trabajo”, Revista Capital Humano. No. 138, 2000. Madrid. Ed. Capital Humano.
- (humano, Gestión del talento humano, n.d.) Página web: <https://talentohumanocali.jimdofree.com/dise%C3%B1o-de-manuales-de-funciones/>.
- (Sánchez Carlessi, 1990): Metodología de la investigación.
- (Katayama, 2014): Introducción a la investigación cualitativa. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.
- (SAMPIERI, 2008): “La Idea: Nace un proyecto de investigación” (30-39) Edit. McGraw-Hill.

X. APÉNDICE

Apéndice (I)

DISEÑO METODOLOGICO

El diseño metodológico es la *“Estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio”* (Sánchez Carlessi, 1990).

Diseño de investigación

Por enfoque cualitativo se entiende al *“procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes, así mismo la investigación cualitativa estudia diferentes objetos para comprender la vida social del sujeto a través de los significados desarrollados por éste”*. (Katayama, 2014).

De la definición anterior se adopta que la investigación para este trabajo de investigación será bajo el enfoque cualitativo ya que se realizará una revisión y análisis de la información actual de la estructura organizativa de MERAK S.A, así como los procesos de suministro de recursos humanos, manual de organización o de funciones, métodos de evaluación del desempeño y cargos existentes.

Tipo de investigación

En función de lo planteado se clasifica esta investigación se considera de tipo descriptiva ya que se describirán la operacionalización presente en la empresa MERAK SA.

Universo de estudio e integrantes del sistema

El universo de estudio de la presente investigación estará integrado por los colaboradores de MERAK S.A detallado en el siguiente cuadro:

Cuadro N.1: Población.

Puestos	Población
Administrativos	9
Asesores	8
Auditores	2
Técnicos	3

Teniendo en consideración que la población de trabajadores es reducida se trabajara con todos ellos para la recopilación de la información.



ANEXOS

XI. ANEXO

Anexo (I)

Entrevista al Gerente General:

En el presente cuestionario, le presentamos una serie de preguntas relacionadas a la descripción de las funciones que usted realiza, con el propósito de conocer su situación actual con el cambio de Sistema y la necesidad de un Manual de Funciones.

Fecha: ___/___/___

Nombre del entrevistado: _____

Lugar Entrevista: _____

Cargo: _____

Profesión: _____

Preguntas:

1. ¿Cuántos puestos de trabajos existen actualmente en MERAK SA?
2. ¿Disponen dentro de la empresa con un organigrama? Si su respuesta es sí, podría facilitarnos la estructura del organigrama actual.
3. ¿MERAK SA cuenta con documentación que establezcan las funciones para cada puesto de trabajo? Si su respuesta es sí, podría facilitarnos esta documentación.
4. ¿MERAK SA cuenta con una Misión establecida? Si su respuesta es sí, podría mencionar cual es.
5. ¿MERAK SA cuenta con una visión establecida? Si su respuesta es sí, podría mencionar cual es.
6. ¿Dispone de la información cualitativa y cuantitativa de manera oportuna para la toma de decisiones? Si su respuesta es sí, podría hacer mención al tipo de información que posee actualmente.
7. ¿Existen mecanismos para el seguimiento de las actividades y análisis de los resultados formalmente establecidos? Si su respuesta es sí, podría mencionar cual es el tipo de mecanismo que posee actualmente.
8. ¿Están definidos los procedimientos para el desarrollo de las actividades? Si su respuesta es sí, podría indicarnos cuales son los procedimientos.

Anexo (II)

Entrevista al Técnico:

Fecha: ___/___/___

Nombre del entrevistado: _____

Lugar Entrevista: _____

Cargo: _____

Profesión: _____

Preguntas:

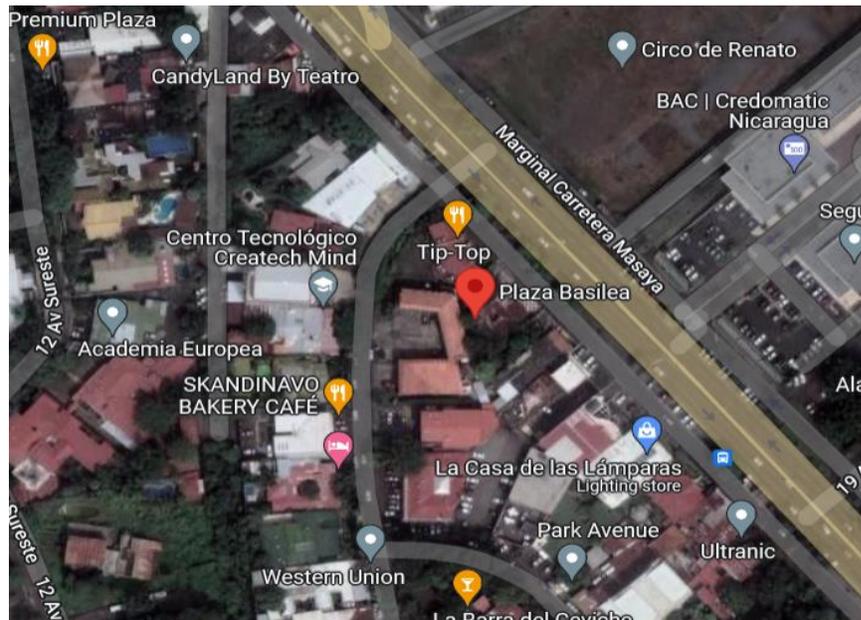
1. ¿Cuáles son las actividades definidas para su puesto?
2. ¿Realiza algún reporte de sus actividades? Si su respuesta es sí, podría indicarnos cómo realiza el reporte de sus actividades.
3. ¿Cuenta con algún método para recibir retroalimentaciones? Si su respuesta es sí, podría comentarnos el método que utilizan para recibir su retroalimentación.
4. ¿Realiza actividades que no están establecidas a su puesto? Si su respuesta es sí, podría hacer mención que tipo de otras actividades realiza.
5. ¿Cuál es su consideración sobre el método que usa la empresa para asignarle sus actividades?

Anexo (III)

Encuesta dirigida al personal operativo y técnico de la empresa MERAK SA.

1. ¿La empresa dispone de una estructura orgánica?
 - a. Si
 - b. No
2. ¿Cuándo paso a formar parte de la empresa su jefe le dio indicaciones de sus funciones a través de un Manual?
 - a. Si
 - b. No
3. ¿En el manual de funciones de la empresa constan los requisitos personales para el puesto de trabajo?
 - a. Si
 - b. No
4. ¿Considera Ud. Que la creación de un Manual de funciones optimizara el conocimiento de las actividades de los empleados de la empresa MERAK SA?
 - a. Si
 - b. No
5. ¿Las tareas y responsabilidades se encuentran direccionadas a su perfil de trabajo?
 - a. Si
 - b. No
6. ¿Los recursos que provee la empresa MERAK SA le ayudan a realizar sus funciones?
 - a. Si
 - b. No
7. ¿Va más allá de las tareas designadas para obtener un mejor desempeño?
 - a. Si
 - b. No

Anexo (IV)



Ubicación geográfica.

Anexo (V)

-  **Pronto Internacional Tipita...** 
 NI-PRONTO (cadenas de tiendas)
 14:22:20
-  **Formulario completado: SERVICIO POST VENTA (ASESOR)**
 14:22:20
-  **MC Donalds Esquipula** 
 NI-McDonald's
 12:55:07
-  **Formulario completado: SERVICIO POST VENTA (ASESOR)**
 12:55:07
-  **Pronto Loma De Guadalupe** 
 NI-PRONTO (cadenas de tiendas)
 11:13:04
-  **Formulario completado: SERVICIO POST VENTA (ASESOR)**
 11:13:04

Reporte de un tracker de visitas de parte de los auditores.

Anexo (VI)

REPORTE DE MANTENIMIENTO					WATER TREATMENT Garantando el Acondicionamiento de Agua Industrial						
CLIENTE:	<u>ASE NICARAGUA</u>				FECHA:	<u>25/01/23</u>					
ZONA:	<u>Managua</u>				NOMBRE TÉCNICO:	<u>Kevin Salas</u>					
EQUIPO	REV.	REP.	CAMBIO	N/A	OBSERVACIONES						
SISTEMA DE VAPOR											
- Bomba 250 psi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Kot kit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Válvula succión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Válvula de inyección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Válvula selenoide	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Inyector quill	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Electrodo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Controlador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Ablandador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
SISTEMA DE ENFRIAMIENTO											
- Bomba 150 psi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<p><i>Se realizó visita técnica para revisión de sistema de purga se encontró faltando 5 químicos, válvulas selladas de 5 dispositivos y filtros con suciedad. Se realizó limpieza de sistema de purga y se dejó purgado en buen estado.</i></p>				
- Bomba 80 psi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Kot kit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Controlador	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Selenoide	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Válvula de succión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Válvula de inyección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Electrodo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Medidor de Flujo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Ablandador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
OTROS											
- Lámpara UV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Filtro de carbón activado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
- Resina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
OBSERVACIONES ADICIONALES					ACTIVIDADES PENDIENTES						
<p><i>Se encontró Barriles sin químicos o con poca producto. Valores de PPM altas. Se recomienda añadir a fresas de enfriamiento. Se necesita preparar químico en Barriles para Dosis Caution.</i></p>											
							HORA DE INGRESO: <u>1:00 P.M</u>				
							HORA DE SALIDA: <u>2:30 P.M</u>				
							NOMBRE FIRMA Y SELLO DEL CLIENTE _____				
					<p><u>Kevin Salas</u> FIRMA DEL TÉCNICO</p>						

Reporte mantenimiento de parte de un técnico.

Anexo VII

Lista de indicadores

Nombre Objetivo	Nombre Kpi	Fórmula de Cálculo (detallar claramente cómo se calcula)	¿Por qué se mide? (la razón de ser del indicador)	¿Para qué sirve? (sirve para tomar decisiones, para control, etc.)
Cumplir al 100% los planes de Rentabilidad aprobados	% Certeza Inventarios	$(\text{Inventario Físico en Uds. monetarias} / \text{Inventario Teórico en Uds. monetarias}) * 100$	Para evaluar confiabilidad de los datos de inventario en el sistema e-CMF.	Para toma de decisiones en compra de materiales y planificación de producción.
Cumplir al 100% los planes de Rentabilidad aprobados	% Cierre y Cuadre Bodegas Consignación	$((\text{Inventario en e-CMF en Bodegas en Uds. monetarias} - \text{Ajustes monetarios por desviaciones}) / \text{Inventario en e-CMF en Bodegas en Uds. monetarias}) * 100$	Para evaluar confiabilidad de los datos de inventarios en el sistema e-CMF respecto a bodegas de consignación.	Para garantizar que las bodegas a consignación se están siendo bien gestionadas, que se descarguen las notas de envío adecuadamente y que los ajustes necesarios a las bodegas se realicen en el momento adecuado.
Cumplir al 100% los planes de Rentabilidad aprobados	% Crecimiento EVA	$((\text{Eva Real Mensual Actual} / \text{Eva Real Mensual Año Anterior}) - 1) * 100\%$	Medir la creación de valor comparando el periodo anual anterior con el actual.	La generación de valor necesariamente debe ser medida en función de incrementar la riqueza creada en el periodo anterior, como consecuencia de la gerencia basada en el valor y la estrategia de la compañía.
Cumplir al 100% los planes de Rentabilidad aprobados	% Cumplimiento Cuadre de Cajas Chicas	% Entrega de reporte de liquidación de gastos de caja chica. Si se entrega a tiempo y cuadrada tiene un 100% de la nota. Por cada día de atraso en la liquidación, se penaliza la nota en 10%, es decir que si se entrega un día tarde, la nota será de 90%.	Velar por el adecuado gasto de los recursos.	Control de gastos
Cumplir al 100% los planes de Rentabilidad aprobados	% Cumplimiento EVA	$(\text{Eva Real} / \text{Eva Plan}) * 100$	Garantizar la generación de valor de las compañías	Monitorear si las compañías están manejando adecuadamente sus finanzas para determinar acciones a tomar.
Cumplir al 100% los planes de Rentabilidad aprobados	% Cumplimiento Presupuesto	$(\text{Ejecución Real} / (\text{Presupuesto aprobado} + \% \text{Cumplimiento UAI})) * 100$	Para velar por el crecimiento económico a largo plazo de la organización a través	Su principal función es para mantener la competitividad de la organización.

aprobados	Gastos e Inversiones		de la inversión estable (capital físico, humano, tecnológico y de innovación)	
Cumplir al 100% los planes de Rentabilidad aprobados	% Efectividad de Facturación	(# de envíos facturados reales mes / # de envíos del mes) * 100	Mide el cumplimiento de la facturación solicitada y la disminución de errores en la misma. La facturación debe ser realizada de acuerdo a la solicitud de envíos y requisiciones	Fundamentalmente para medir el cumplimiento de facturación como requerimiento de nuestros clientes y soporte a comercialización
Cumplir al 100% los planes de Rentabilidad aprobados	Capital de Trabajo	((Activo Circulante - Pasivo Circulante) / Capital de Trabajo plan fiscal) * 100	Identificar la liquidez y solvencia que se posee para continuar con la operación	El capital de trabajo real debe ser igual al capital de trabajo esperado y calculado en los EF proyectados, se debe tener un cumplimiento del 100%, si el capital de trabajo es menor al 100% se considera excelente, si supera el 100% indica que se tienen un exceso de recursos en efectivo y/o de fácil realización.
Cumplir al 100% los planes de Rentabilidad aprobados	Flujo de Efectivo	Saldo efectivo al final del mes / Total ventas del mes	Este indicador mide la capacidad de pago y la generación de efectivo (volumen y la velocidad)	El saldo final del efectivo debe ser igual al 15% de la venta realizada en el mes, el sobrante a este porcentaje se considera recurso ocioso, siendo así, que con este limite la compañía no tendrá problemas de liquidez y no verá afectada su posición financiera.
Cumplir al 100% los planes de ventas de la compañía .	% Cumplimiento Plan de Ventas	(Ventas reales acumulado mes/ Ventas plan acumulado mes)*100	Para garantizar que se cumplan los planes establecidos a inicio del año por la compañía.	Monitorear los avances en cuanto a los cumplimientos de los planes establecidos y tomar decisiones de asignación de recursos para alcanzar el cumplimiento del plan.
Garantizar un nivel de satisfacción de nuestros clientes de un 90%	% Satisfacción del Cliente	Nota promedio de todas las encuestas del área en cuestión	Para evaluar la percepción del Cliente	Definir oportunidades de mejora en nuestros clientes
Garantizar un nivel de satisfacción de nuestros clientes	% Efectividad del plan de Lealtad del Cliente	Eficacia= Resultado Alcanzado/ Resultado Esperado Eficiencia= ((% de cumplimiento del plan de trabajo definido/ Costo) * Tiempo	Para garantizar la materialización de la estrategia de la compañía y la experiencia del cliente.	Fidelización de clientes a través de un mapa de servicio que produzca experiencias positivas al cliente.

de un 90%		Realizado)) / ((Resultado esperado/Costo Esperado) *Tiempo Esperado)) %Efectividad= (Eficacia + Eficiencia) / 2		
-----------	--	---	--	--