

Facultad de Ciencias y Sistemas

Propuesta de Manual de Funciones para la Empresa Loto S.A”.

Trabajo Monográfico para optar al título de
Ingeniero de Sistemas

Elaborado por:

Br. Isaac Alfredo
Lopez Cuarezma

Br. Katherine del Socorro
Arana Mayorga

Br. Lauren Francisco
Jirón Montiel

Tutor:

Msc. Deglis Fernando
Centeno flores

11 de mayo de 2023
Managua, Nicaragua

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico primeramente a Dios, por darme la fuerza de continuar en todo este caminar.

A mi familia, por ser parte esencial en mi vida, por ser ese factor motivador, por el cariño, y cuidado que me han brindado durante todo este proceso.

A todos los maestros que me influenciaron en mi carrera, siempre con una actitud positiva.

Gracias desde el fondo de mi corazón.

RESUMEN

Loto Nicaragua es la única empresa privada que se dedica al sorteo de lotería electrónica autorizada en Nicaragua.

Actualmente la empresa no cuenta con ningún instrumento aprobada que defina de una manera clara y precisa las funciones que deben realizar los trabajadores dentro de la estructura organizacional que sumado con el rápido crecimiento de la empresa ha generado duplicidad de las actividades a realizar y dilución de responsabilidad entre trabajadores presente en dicha empresa lo que puede generar confusión entre los trabajadores, una baja en la eficiencia y eficacia del trabajo que desempeña el recurso humano de Loto Nicaragua.

Para realizar este estudio se recolectó la información de datos a través de observación directa, entrevistas y cuestionario realizada a los trabajadores de la empresa como: gerencias, jefaturas, supervisores, coordinadores y trabajadores en general.

Durante la realización del diagnóstico nos encontramos que la empresa al no contar con un manual de funciones en la empresa se le dificulta el poder elegir y preparar de una manera adecuada a todos los trabajadores de Loto Nicaragua.

Finalmente, el presente trabajo monográfico presenta una propuesta de Manual de Funciones elaborado con el propósito de delimitar claramente las funciones y responsabilidades propias de cada puesto de trabajos existentes dentro de la estructura organizacional de dicha empresa, y de esta manera evitar la duplicidad de actividades y la disolución de responsabilidades entre los trabajadores de Loto Nicaragua.

Índice de Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES	3
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
IV. JUSTIFICACIÓN.....	6
V. OBJETIVOS.....	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	7
VI. MARCO TEÓRICO	8
VII. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	23
Capítulo I: Diagnóstico Organizacional de Loto Nicaragua	25
1. <i>Generalidades de Loto Nicaragua</i>	25
1.1 Marco jurídico y legal.....	26
1.2 Misión y Visión.....	26
1.3 Valores.....	26
1.4 Organigrama.....	27
1.5 Análisis y descripción de cargos.....	27
1.6 Manual de Funciones.....	37
1.7 FODA.....	37
1.8 Análisis de resultados obtenidos a través de la observación directa.....	39
1.9 Análisis de la información obtenida a través de la aplicación de entrevistas.	40
Capítulo II: Diseño Organizacional de Loto Nicaragua.....	46
2.1 <i>Filosofía organizacional</i>	46

2.1.1 Misión propuesta.	46
2.1.2 Visión propuesta.	47
2.1.3 Valores organizacionales propuestos.	48
2.2 <i>Estructura organizacional</i>	49
2.3 <i>Propósitos de la estructura organizacional propuesta</i>	52
2.4 <i>Beneficios de la estructura organizacional propuesta</i>	53
2.5 <i>Descripción de la estructura organizacional propuesta</i>	53
2.6 <i>Descripción de cargos</i>	53
Capítulo III: Propuesta de Manual de Funciones de Loto Nicaragua.....	82
<i>Propuesta de manual de funciones</i>	83
I. Introducción.....	85
II. Alcance.....	86
III. Objetivos.....	86
IV. Propuesta de misión.....	87
V. Propuesta de visión.....	87
VI. Propuesta de valores organizacionales.....	87
VII. Organigrama actual y propuesto.....	87
VIII. Fichas ocupacionales.....	91
IX. Conclusiones del manual.....	203
VIII. CONCLUSIONES.....	204
IX. RECOMENDACIONES.....	206
X. BIBLIOGRAFÍA.....	207
XI. ANEXO.....	209

Índice de Tablas

Tabla 1.	Factores del análisis y descripción de cargos.	27
Tabla 2.	Lista de cargos actuales.	28
Tabla 3.	Propuesta de Misión para la Empresa Loto Nicaragua.	46
Tabla 4.	Propuesta de Visión para la Empresa Loto Nicaragua.	47
Tabla 5.	Descripción del cargo de Gerente General.	54
Tabla 6.	Descripción del cargo de Gerente de Asuntos Corporativos.	54
Tabla 7.	Descripción del cargo de Supervisor de Procesos de Sorteos.	55
Tabla 8.	Descripción del cargo de Coordinador de Sorteos.	55
Tabla 9.	Descripción del cargo de Supervisor de Producción Audiovisual de Sorteos.	56
Tabla 10.	Descripción del cargo de Presentador y Coordinador de Sorteos.	56
Tabla 11.	Descripción del cargo de Asistente de Producción y Transmisión de Sorteos.	57
Tabla 12.	Descripción del cargo de Coordinador de Proyectos Sociales.	57
Tabla 13.	Descripción del cargo de Gerente de Finanzas y Administración.	58
Tabla 14.	Descripción del cargo de Contador – Tesorero.	58
Tabla 15.	Descripción del cargo de Asistente de Cuentas por Pagar.	59
Tabla 16.	Descripción del cargo de Coordinador de Cuentas por Cobrar.	59
Tabla 17.	Descripción del cargo de Asistente de Cuentas por Cobrar.	60
Tabla 18.	Descripción del cargo de Coordinador de Servicios Administrativos.	60
Tabla 19.	Descripción del cargo de Asistente de Servicios Administrativos.	61
Tabla 20.	Descripción del cargo de Auxiliar de Mantenimiento.	61
Tabla 21.	Descripción del cargo de Auxiliar de Limpieza.	62
Tabla 22.	Descripción del cargo de Encargado de Bodega.	62
Tabla 23.	Descripción del cargo de Auxiliar de Bodega.	63
Tabla 24.	Descripción del cargo de Gerente Comercial.	63
Tabla 25.	Descripción del cargo de Jefe de Ventas Zona Norte/Sur.	64

Tabla 26.	Descripción del cargo de Asesor Comercial	64
Tabla 27.	Descripción del cargo de Promotor en Puesto de Venta.....	65
Tabla 28.	Descripción del cargo de Promotor Fuerza Delta.....	65
Tabla 29.	Descripción del cargo de Animador	66
Tabla 30.	Descripción del cargo de Coordinador de Cuentas Claves.....	66
Tabla 31.	Descripción del cargo de Asesor de Cuentas Claves	67
Tabla 32.	Descripción del cargo de Promotor de Cuentas Claves.....	67
Tabla 33.	Descripción del cargo de Auxiliar Comercial.....	68
Tabla 34.	Descripción del cargo de Analista de Datos.....	68
Tabla 35.	Descripción del cargo de Gerente de Mercadeo.....	69
Tabla 36.	Descripción del cargo de Creativo Multimedia	69
Tabla 37.	Descripción del cargo de Diseñador Gráfico.....	70
Tabla 38.	Descripción del cargo de Coordinador de Medios Digitales.....	70
Tabla 39.	Descripción del cargo de Jefe de Trademarketing.....	71
Tabla 40.	Descripción del cargo de Gerente de Sistemas	71
Tabla 41.	Descripción del cargo de Supervisor de Servicio al Cliente	72
Tabla 42.	Descripción del cargo de Operador de Call Center.....	72
Tabla 43.	Descripción del cargo de Jefe de Técnico de Servicio en.....	73
	Agentes.....	73
Tabla 44.	Descripción del cargo de Encargado de Taller de Equipos.....	73
	Técnicos.....	73
Tabla 45.	Descripción del cargo de Técnico de Servicio en Agentes	74
Tabla 46.	Descripción del cargo de Administrador de Sistemas	74
Tabla 47.	Descripción del cargo de Soporte TI y Cuarto de Control	75
Tabla 48.	Descripción del cargo de Desarrollador	75
Tabla 49.	Descripción del cargo de Gerente de Talento y Bienestar	76
Tabla 50.	Descripción del cargo de Especialista de Compensación y	76
	Beneficios	76
Tabla 51.	Descripción del cargo de Especialista de Reclutamiento y	77
	Capacitación.	77
Tabla 52.	Descripción del cargo de Gerente de Retail.....	77

Tabla 53. Descripción del cargo de Coordinador de Retail	78
Tabla 54. Descripción del cargo de Supervisor de Loto Centro	78
Tabla 55. Descripción del cargo de Cajero Loto Centro	79
Tabla 56. Descripción del cargo de Cajero Punto Loto	79
Tabla 57. Descripción del cargo de Cajero Rotativo	80
Tabla 58. Descripción del cargo de Coordinador de Mejoras Continuas.	80
Tabla 59. Ficha Ocupacional - Gerente General.....	93
Tabla 60. Ficha Ocupacional - Gerente de Asuntos Corporativos	95
Tabla 61. Ficha Ocupacional - Gerente de Finanzas y Administración.....	97
Tabla 62. Ficha Ocupacional – Gerente Comercial	99
Tabla 63. Ficha Ocupacional – Gerente de Mercadeo.....	101
Tabla 64. Ficha Ocupacional – Gerente de Sistemas.....	103
Tabla 65. Ficha Ocupacional – Gerente de Talento y Bienestar.....	106
Tabla 66. Ficha Ocupacional – Gerente de Retail	108
Tabla 67. Ficha Ocupacional – Supervisor de Proceso de Sorteo.....	110
Tabla 68. Ficha Ocupacional – Supervisor de Producción Audiovisual	112
de Sorteos.....	112
Tabla 69. Ficha Ocupacional – Coordinador de Proyectos Sociales	114
Tabla 70. Ficha Ocupacional – Coordinador de Sorteo	116
Tabla 71. Ficha Ocupacional – Presentador y Coordinador de Sorteos	118
Tabla 72. Ficha Ocupacional – Asistente de Producción y Transmisión de....	120
Sorteos.....	120
Tabla 73. Ficha Ocupacional – Contador - Tesorero	122
Tabla 74. Ficha Ocupacional – Coordinador de Cuentas por Cobrar	124
Tabla 75. Ficha Ocupacional – Coordinador de Servicios Administrativos	126
Tabla 76. Ficha Ocupacional – Asistente de Cuentas por Pagar.....	128
Tabla 77. Ficha Ocupacional – Asistente de Cuentas por Cobrar	130
Tabla 78. Ficha Ocupacional – Asistente de Servicios Administrativos	132
Tabla 79. Ficha Ocupacional – Encargado de Bodega.....	134
Tabla 80. Ficha Ocupacional – Asesor de Mantenimiento.....	136
Tabla 81. Ficha Ocupacional – Auxiliar de Limpieza	138

Tabla 82. Ficha Ocupacional – Auxiliar de Bodega	140
Tabla 83. Ficha Ocupacional – Jefe de Ventas Zona Norte/Sur	142
Tabla 84. Ficha Ocupacional – Coordinador de Cuentas Claves.....	144
Tabla 85. Ficha Ocupacional – Auxiliar Comercial.....	146
Tabla 86. Ficha Ocupacional – Asesor Comercial	148
Tabla 87. Ficha Ocupacional – Asesor de Cuentas Claves	150
Tabla 88. Ficha Ocupacional – Analista de Datos	152
Tabla 89. Ficha Ocupacional – Promotor en Punto de Ventas	154
Tabla 90. Ficha Ocupacional – Promotor Fuerza Delta	156
Tabla 91. Ficha Ocupacional - Animador.....	158
Tabla 92. Ficha Ocupacional – Promotor de Cuentas Claves.....	160
Tabla 93. Ficha Ocupacional – Creativo Multimedia.....	162
Tabla 94. Ficha Ocupacional – Coordinador de Medios Digitales.....	164
Tabla 95. Ficha Ocupacional – Jefe de TradeMarketing.....	166
Tabla 96. Ficha Ocupacional – Diseñador Gráfico.....	168
Tabla 97. Ficha Ocupacional – Supervisor de Servicio al Cliente.....	170
Tabla 98. Ficha Ocupacional – Técnico de Servicio en Agentes	172
Tabla 99. Ficha Ocupacional – Administrador de Sistemas.....	174
Tabla 100. Ficha Ocupacional – Operador de Call Center	177
Tabla 101. Ficha Ocupacional – Encargado de Taller de Equipos Técnicos....	179
Tabla 102. Ficha Ocupacional – Técnico de Servicio en Agentes.....	181
Tabla 103. Ficha Ocupacional – Soporte TI y Cuarto de Control.....	183
Tabla 104. Ficha Ocupacional - Desarrollador.....	185
Tabla 105. Ficha Ocupacional – Especialista de Compensación y Beneficios .	187
Tabla 106. Ficha Ocupacional – Especialista de Reclutamiento y Capacitación.....	189
Tabla 107. Ficha Ocupacional – Coordinador de Retail	191
Tabla 108. Ficha Ocupacional – Coordinador de Mejora Continua	193
Tabla 109. Ficha Ocupacional – Supervisor de Loto Centro	195
Tabla 110. Ficha Ocupacional – Cajero Loto Centro	197
Tabla 111. Ficha Ocupacional – Cajero Punto Loto	199

Tabla 112. Ficha Ocupacional – Cajero Rotativo.....	201
---	-----

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Nombre del puesto de trabajo.....	40
Gráfico 2. Naturaleza del puesto de trabajo.....	41
Gráfico 3. Funciones del puesto de trabajo.....	41
Gráfico 4. Tiempo que tiene en el puesto de trabajo.....	42
Gráfico 5. Riesgos a los cuales está expuesto en el puesto de trabajo.....	43
Gráfico 6. Valoración de la seguridad dentro del área de trabajo.....	43

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Análisis FODA de Loto Nicaragua.....	38
Ilustración 2. Estructura Organizacional Propuesta de Loto Nicaragua.....	51

Índice de Organigramas

Organigrama 1. Organigrama Actual de Loto Nicaragua.....	88
Organigrama 2. Organigrama Propuesto de Loto Nicaragua	89

Índice de Anexos

Anexo I: Formato de Ficha Ocupacional.....	I
Anexo II: Diseño Metodológico.....	II
Anexo III: Entrevista a trabajadores.....	VII
Anexo IV: Observación directa.....	IX

I. INTRODUCCIÓN

Soluciones Segura S. A. es una empresa de capital canadiense que inició operaciones el 28 de abril del 2011, la cual opera bajo el nombre comercial de Loto Nicaragua, Loto es la única lotería electrónica autorizada en Nicaragua y promueve el empoderamiento económico de las mujeres y el acceso a la salud preventiva, el desarrollo de tecnología en lugares más desfavorecidos, la educación de adolescentes en zonas de riesgo y la lectura para niños de escasos recursos. Loto ha invertido más de 10 millones de dólares en regalías y contribuido al desarrollo social del país, a través de aportes económicos mensual que la empresa entrega a los programas sociales de Lotería Nacional.

Loto Nicaragua no posee actualmente descriptores de puesto oficiales, únicamente un diseño borrador de hace tres años en el cual se intentó definir actividades, tareas y responsabilidades, sin éxito, es por esta falta de definición e instrumentos organizacionales que con el paso del tiempo las actividades de los trabajadores se convierten en actividades mecánicas y repetitivas, esto conlleva a no aprovechar el máximo potencial de los trabajadores en sus respectivos puestos; de igual forma genera inconformidad de estos al no tener claro sus responsabilidades, tareas y sobre todo mejoras organizacionales, sobre todo en una organización en la que existen 54 diferentes cargos de trabajo, para 118 colaboradores, en todo el territorio nacional. Cabe destacar que originalmente la consideración era 58 cargos de trabajo, sin embargo, la reducción correspondió a una revisión y cambio de la institución para facilitar el proceso organizacional.

La presente propuesta de manual de funciones para Loto Nicaragua permitirá contar con las herramientas necesarias que describan las funciones de cada puesto de trabajo y que servirá de guía para cada uno de los trabajadores sobre las actividades a realizar. Al mismo tiempo contribuirá a la ejecución de los subprocesos de recursos humanos.

La propuesta de manual de funciones para Loto Nicaragua consistirá en definir los diferentes descriptores de puesto para cada uno de los 54 cargos establecidos

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

por la institución, esto a través de la identificación de los cargos de la empresa, elaboración de organigrama, recopilación de información para la descripción y análisis de los cargos, y la identificación y análisis de los procesos que estos tienen en su día a día, generando el manual de funciones final.

II. ANTECEDENTES

Loto Nicaragua es una empresa de rápido crecimiento, con visión de innovación, transparente y comprometida con el cambio social de Nicaragua. Debido, a que es la única lotería electrónica autorizada en el país en los últimos años ha venido experimentando un crecimiento en sus colaboradores, siendo en la actualidad 118 personas, en 54 diferentes cargos de trabajo, teniendo más de 960 agentes distribuidores a nivel nacional, 10 sucursales Loto para atención personalizadas, y ninguno de los elementos anteriores tiene un descriptor de puesto, todo este aumento y desarrollo ha llevado a la necesidad de revisar a detalle los procesos organizacionales, dado que desde el inicio de operaciones de la compañía no se disponía de un documento que abordara las funciones de cada colaborador, en sus diferentes puestos de trabajo.

Hace siete años, en el año 2015 la empresa desarrolló una de las actividades claves para facilitar la búsqueda de los candidatos ideales para sus diferentes vacantes, y sobre todo en la identificación acertada de las responsabilidades, características y competencias requeridas conforme al crecimiento que estaban presentado, surgiendo de esto, un modelo de descriptor de puestos, con la ayuda de cada gerente y jefe de área como primer elemento del desarrollo organizacional.

Este modelo de descriptor de puestos no tuvo continuidad, ya que no existió seguimiento por parte de los equipos organizacionales, siendo desechado, sin embargo, Loto Nicaragua entiende que muchas de las posiciones laborales tienen funciones bien definidas, pero, no todos los casos ocurren igual, por eso es importante que se detallen los requisitos y actividades relacionadas al puesto, con el fin que la organización encuentre a la persona idónea y a la vez que el candidato elegido desempeñe de manera correcta las funciones que se asignen.

En el año 2018, siempre por el desarrollo y crecimiento que han tenido, se dieron los primeros pasos para tener un manual de funciones, siendo este un instrumento administrativo que requiere toda organización, el cual permite el

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

mantenimiento de los recursos y controlar sus actividades, mediante la emisión de lineamientos y políticas con relación al giro de las propias actividades, sin embargo, no se llegó a concluir debido a que la persona encargada dejó de laborar para la empresa y no se dio seguimiento a la actividad, así que siguieron trabajando sin tener un manual de funciones.

En el año 2019 se realizó un último intento de actualizar el modelo del descriptor de puesto, pero no fue posible, ya que carece de estándares de calidad, y no contiene todos los elementos de trabajo, como posiciones, puestos de subordinados y supervisores, relaciones, competencias, requisitos, niveles educativos, entre otros, siendo elementos esenciales para la correcta gestión del talento y maximizar el potencial y productividad de este.

Actualmente, no existe un plan o propuesta para la actualización del descriptor de puesto, ni disponen de un manual de funciones, creando la necesidad de tener un manual de funciones el cual ayudaría a la organización completa y sería una herramienta más sólida para el área de Talento y Bienestar.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Una excelente gestión de los recursos humanos se basa en la visión futurista de los trabajadores y su capacidad de manejar todos los tipos de situaciones y cambios, por lo que algunas empresas no subsisten, es por esto que es de suma importancia manejar una estructura organizacional sólida y bien definida.

Loto Nicaragua no cuenta con un manual de funciones ni con los perfiles de cargos que permita poder elegir y preparar de una manera adecuada a todos los trabajadores, siendo esto debido al crecimiento y aumento de sus operaciones sin considerar una planificación estratégica paralela en temas de desarrollo organizacional, es decir la empresa ha aumentado su capacidad de trabajo, sus operaciones, y ha encontrado nicho de éxito en Nicaragua, sin considerar, a medida que avanzan sus operaciones, en la realización de estrategias de ordenamiento de los recursos humanos a su disposición.

De igual manera, las diferentes operaciones, como ventas, servicio al cliente, atención técnica y otros, al ser procesos muy operativos; a través de los años han demandado mayor diferenciación entre las mismas, es decir, cada área de trabajo y proceso de la organización necesitan que sus responsables, usuarios y equipos organizacionales tengan claridad de las actividades que realizan, cómo deben llevarlas a cabo, quiénes tienen la responsabilidad, y el alcance de estos, algo que en la actualidad no se logra a detalle, al no tener un manual de funciones que establezca organizacionalmente la separación de tareas, actividades y responsabilidades.

A través de los años Loto Nicaragua se ha dado cuenta de estos elementos, y ha visto la necesidad de tener un manual de funciones, que ayudará al desarrollo y competitividad de la organización, además de ser un ejemplo y caso de éxito para su réplica en las demás oficinas y divisiones internacionales.

IV. JUSTIFICACIÓN

Es importante tener en cuenta que se encontrará día a día un ambiente lleno de inconvenientes, por ende, debemos poner en práctica todos los requisitos para resolver cualquier tipo de problemas.

Es por esto por lo que las organizaciones modernas deben estar estructuradas por un conjunto de cargos funcionales y jerárquicos que deben ir alineados con el direccionamiento estratégico empresarial.

El manual de Funciones es una herramienta que brinda la posibilidad de asignar las funciones de cada cargo a través de un descriptor de puestos y además permite definir el organigrama y estructura organizacional de toda empresa, todo esto permitirá tener un mejor control de los puestos en sus funciones actualizadas. Por lo tanto, es indispensable que actualmente en Loto Nicaragua exista un manual de funciones que contribuirá al desarrollo ordenado de las actividades laborales de los recursos humanos en cada puesto, de igual manera servirá como medio de integración y orientación al recurso humano de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a la organización.

Importante destacar que esto se convertirá en una guía para el reclutamiento y selección de personal de manera más efectiva, de igual manera, en aspectos económicos funcionará como referente para asignación de remuneraciones justas, conforme a las responsabilidades y cargas de trabajo de cada puesto.

En temas de salario emocional, siendo este la retribución de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter no económico, el manual de funciones le brindará al colaborador claridad, tranquilidad y estabilidad para desempeñar sus funciones, al conocer y saber cómo se miden las expectativas que tienen de su trabajo. En esta búsqueda de medición de expectativas, el producto facilitará un seguimiento y medición continua del desempeño del colaborador, de manera objetiva, transparente y real, teniendo así una visión global de excelencia.

V. OBJETIVOS

Objetivo General

- ❖ Proponer un manual de funciones para Loto Nicaragua

Objetivos Específicos

- ❖ Realizar un diagnóstico organizacional de la empresa.
- ❖ Crear una representación gráfica de la estructura organizacional de Loto Nicaragua.
- ❖ Elaborar la descripción y análisis de cargos de Loto Nicaragua, a través de la generación de descriptores de puestos de trabajo, fichas de cargo de puestos, y conforme al funcionamiento de la empresa.

VI. MARCO TEÓRICO

6.1 Manual

6.1.1 Definición de Manual.

El término manual ostenta dos acepciones diferentes que coinciden en que ambas son ampliamente utilizadas por el común de la gente.

“En términos generales, un manual es el término que designa a aquel libro, documento, que reúne todo lo básico y esencial acerca de una materia determinada”¹.

Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada.²

Manual también es un sustantivo que se utiliza para aludir a un libro o cuaderno que reúne información importante acerca de algún asunto. Muchas veces los manuales presentan las instrucciones para operar un electrodoméstico u otro tipo de máquina.³

Para Graham Kellog, *“El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.”*

Un manual es un conjunto de documentos que, partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quien los realizará, que actividades han de desempeñarse y la

¹ Ucha, F. (junio, 2012). Definición de Manual de Usuario. <https://www.definicionabc.com/tecnologia/manual-de-usuario.php>

² EDITORIAL ECONOMÍA (abril, 2014). Definición de Manual. <https://economia.org/manual.php>

³ Pérez Porto, J. Gardey, A. (19 de diciembre de 2018). Definición de manual – Qué es, Significado y Concepto. Definición.de. <https://definicion.de/manual/>

justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas.⁴

6.1.2 Objetivo de los manuales.

Considerando que los manuales administrativos son un medio de comunicación de las políticas, decisiones y estrategias de los niveles directivos para los niveles operativos, y dependiendo del grado de especialización del manual, podemos mencionar los siguientes objetivos: Presentar una visión de conjunto de la organización; Precisar las funciones de cada unidad administrativa; Facilitar el reclutamiento de personal; Presentar una visión integral de cómo opera la organización. Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones en cada unidad administrativa; Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo y Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.⁵

6.1.3 Importancia de los manuales.

Los manuales son un instrumento importante en la administración, pues persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de cualquier empresa, así como la de las unidades administrativas que lo constituyen. En esencia, los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración concernientes a políticas, organización y procedimientos.

Es importante que todos los colaboradores conozcan y entiendan la visión, misión y valores a los que se orienta la organización, así mismo, comprendan las funciones que su puesto requiere, objetivos, características, requisitos y responsabilidades y cuál es el alcance de estas funciones.⁶

⁴ RINCÓNdelVAGO (s. f.). Manuales administrativos. Administración. Economía y Empresa. https://html.rincondelvago.com/manuales-administrativos_administracion.html

⁵ Soto, L. (s. f.). UNA EXPERIENCIA EN EL DISEÑO DE MANUALES ADMINISTRATIVOS [Archivo PDF] (p. 3, 4). <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/manuales2002-2.pdf>

⁶ Vargas, N. (21 de enero de 2021). La importancia de los manuales como herramientas de comunicación. Eguía Coaches. <https://eguiacoaches.com/>

6.1.4 Tipos de manuales.

Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa con nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

Por su alcance: Generales o de aplicación universal; Departamentales o de aplicación específica; De puestos o aplicación individual.

Por su contenido: De historia de la empresa o institución; De organización; De políticas; De procedimientos; De contenido múltiple (manual de Técnicas).

Por su función específica o área de actividad: De personal; De ventas; De producción o ingeniería; De finanzas; Generales, que se ocupen de dos o más funciones específicas; Otras funciones.⁷

6.2 Manual de Funciones

El manual de Funciones, es un instrumento de trabajo que emite un conjunto de normas y tareas que deben realizar todos quienes conforman la empresa y que desarrollan actividades específicas, en su elaboración debe estar basado de acuerdo a los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas.

El Manual de funciones, describe de manera básica las ocupaciones de los diferentes puestos, sin entrar en detalles, ya que esto se trata específicamente en el manual de procedimientos establecido para la empresa, se deben describir brevemente cada una de las funciones, las responsabilidades básicas, los límites y la esencia del cargo. Además, incluye la identificación del cargo, la dependencia a la que pertenece, el número de cargos y el cargo de su jefe inmediato. Finalmente, se describe cuáles serían los requisitos del perfil para cada uno de

⁷ RINCÓNdelVAGO (s. f.). Manuales administrativos. Administración. Economía y Empresa. https://html.rincondelvago.com/manuales-administrativos_administracion.html

los cargos, para poder realizar una adecuada selección de personal tomando en cuenta los estudios, experiencia y conocimientos.⁸

El manual de Funciones permite:

- Documentar los distintos puestos de trabajo de la organización mediante una descripción exhaustiva de los mismos, de los flujos de trabajo y sistemas.
- Establecer o completar el organigrama jerárquico-funcional de la organización.
- Facilitar el control y la mejora de los sistemas de gestión y producción de servicios, estableciendo las bases para una adecuada definición de objetivos.
- También hace posible efectuar el desarrollo de una valoración de puestos de trabajo ajustada a sus contenidos y exigencias. De esta manera, la política retributiva, allá donde la legislación y normativa lo permitan, considerará la aportación diferencial, a los resultados de la organización, de cada uno de los puestos de trabajo. También de sus características diferenciales.
- Integrar las competencias profesionales necesarias para el buen desempeño del puesto de trabajo.
- Definir áreas de resultados. Haciendo factible la evaluación del rendimiento de las personas que desempeñan los puestos de trabajo mediante sistemas más válidos y fiables.
- Analizar las funciones identificando potenciales duplicidades en actividades, funciones, tareas, responsabilidades...
- Hacer posible la elaboración de planes de formación y el desarrollo de procesos de selección más eficaces. Al aportar un conocimiento más

⁸ Ramos Huancani, W. (2018). La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas. REPOSITORIO INSTITUCIONAL. Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281#:~:text=El%20Manual%20de%20Funciones%2C%20es,normas%20y%20que%20resumen%20el>

preciso del contenido de los distintos puestos y del perfil de exigencias de cada uno de ellos.

- Finalmente, facilitar la función de prevención de riesgos laborales.⁹

6.3 Organización

6.3.1 Definición de organización.

Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas.

Una organización es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular.¹⁰

6.3.2 Principios de la organización.

Los principios de la organización son un conjunto de principios que constituyen la base para que una empresa opere de forma adecuada y esto le ayude alcanzar los objetivos establecidos en forma rápida y eficaz.

Fundamentalmente, estos principios ayudan a la empresa a que utilice todos los recursos de la organización de una forma ordenada y coherente para que le facilite alcanzar los objetivos propuestos.

Los principales principios de organización son los siguientes:

El primero de ellos es el **Objetivo**, cabe destacar, que todas las actividades y tareas de una organización deben girar en función de un objetivo común, el cual establece el propósito que impulsa la empresa.

⁹ alteco CONSULTORES (s. f.). Manual de Funciones de Puestos de Trabajo. Organización, Planificación y Estrategia. <https://www.aiteco.com/manual-de-funciones/>

¹⁰ Roldán, P. (07 de enero de 2017). Organización. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>

Así como también la **Especialización** en la cual los trabajadores deben especializarse en desempeñar una sola labor, aprovechando la ventaja o habilidad superior que posee cada empleado. Este proceso ayuda a aumentar la productividad de la empresa.

Por tanto, la **Jerarquía** consiste en establecer un centro de autoridad de donde surge el proceso de comunicación sobre las disposiciones generales que se deben seguir para la consecución de los objetivos.

La **Responsabilidad**, sin duda, debe existir una correlación entre la autoridad y la responsabilidad, porque muchas veces para cumplir con ciertas responsabilidades se requiere tener cierto grado de autoridad. Además, la responsabilidad dependerá de la posición y el rol que desempeñe cada persona dentro de la empresa.

Algo importante es la **Unidad de mando**, generalmente, cuando una organización establece una unidad de mando, cada función debe asignarse a un solo jefe.

La **Difusión**, desde luego, al realizar una correcta difusión de las obligaciones y responsabilidades que le corresponden a cada puesto, se logra maximizar las ventajas y el uso de los recursos de la empresa. En el proceso de difusión participan todos los miembros de la organización. Empezando con los altos mandos, hacia los niveles más bajos de autoridad.

Otro principio importante es la **Extensión del control** evidentemente, este principio permite limitar el número de subordinados que dependen de un puesto de mando y que deben reportar a un jefe específico.

En tanto la **Coordinación**, de cualquier manera, la coordinación se establece con el propósito de lograr mantener el equilibrio dentro de la organización. El equilibrio resulta necesario para que todos sus departamentos funcionen adecuadamente y para alcanzar los objetivos.

La **Continuidad** también, se debe pensar en la permanencia de la empresa en el largo plazo. Se debe considerar que se debe mantener estable a lo largo del tiempo, pero que debe irse ajustando a las condiciones y cambios del entorno.

Por ello es recomendable que los procesos queden documentados, para que se logre la continuidad, aunque cambien las personas de la organización que ejecutan estas tareas.

En cuanto a la **Flexibilidad**, tras establecerse la estructura organizacional, se debe considerar que todo cambia para una empresa. Cambian los métodos de producción y de comercialización. Por lo tanto, la empresa debe estar sujeta a los cambios y realizar los ajustes necesarios.

Y la **Eficiencia** ciertamente, toda empresa debe tener como meta lograr la máxima producción con los costos más bajos posibles. Esto se puede lograr coordinando adecuadamente todos los esfuerzos, pero también es necesario que los empleados se encuentren a gusto dentro de la empresa. Puesto que esto favorece el aumento de la productividad del trabajo.

La **Comunicación** igualmente, el proceso de comunicación se debe dar de manera fluida y constante, para que circule en todos los niveles y en ambos sentidos. Es decir, de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.¹¹

6.4 Diagnóstico organizacional

El diagnóstico organizacional, se define como el análisis que se hace para evaluar la situación de la empresa, sus problemas, potencialidades y vías eventuales de desarrollo. Así mismo ha ido adquiriendo cada vez mayor importancia, en la medida que se ha profesionalizado el área y que se ha difundido como una disciplina profesional a la que concurren especialistas de diversa procedencia y formación. El diagnóstico constituye una parte de gran importancia en el proceso

¹¹ Quiroa, M. (09 de noviembre, 2020). Principios de la organización. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/principios-de-la-organizacion.html#:~:text=Los%20principios%20de%20la%20organizaci%C3%B3n,en%20forma%20r%C3%A1pida%20y%20eficaz.>

de consultoría. Es importante tener presente, sin embargo, que es solo una etapa en un proceso de mayor envergadura.

El diagnóstico organización es una descripción o una explicación hecha por el observador, de la forma en que una empresa realiza sus actividades diarias.

La explicación o descripción que el observador realiza debe presentar una adecuada explicación de la forma en que opera y que otro observador pueda ser testigo.

El diagnóstico en una empresa no es más que una descripción presentada por un observador de las actividades realizadas en una empresa, dependiendo de su giro o actividad. Dicha descripción debe contener puntos en los cuales se puedan ver de forma clara en que la empresa se encuentra operando.

El diagnóstico realizado, además de describir, debe servir como un instrumento para generar o basarse en el diseño de un cambio enfocado en la organización, y deberá de cumplir los criterios y validación específica de dichas explicaciones (Rodríguez, 1999) ¹²

Toda empresa necesita o quiere conocer cómo se encuentra internamente. Por ello, es necesario realizar el diagnóstico organizacional de la empresa Loto Nicaragua como una fase inicial para conocer su estado actual, y así, determinar las posibles alternativas y/o recomendaciones de mejora tanto en productividad, finanzas, recursos humanos, administración y demás áreas de la organización; y de esa forma superar la problemática que existe a partir de las necesidades y recursos disponibles encontrados durante la investigación.

6.5 Filosofía organizacional

Autores como, Muñiz (2005) señala que la filosofía es como el sistema de valores y creencias de una organización. Ella, está compuesta por una serie de principios,

¹² Valenzuela et al. (s. f.). DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: UNA MIRADA HACIA EL FUTURO [Archivo PDF] (p. 1, 8-9). https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/43b-diagnostico_organizacional_una_mirada_hacia_el_futuro_noviembre_2010_corregido.pdf

que se basan en saber quiénes somos, en que se cree, es decir, ideas, valores; cuáles son sus preceptos; así como, conocer los compromisos y responsabilidades.

La filosofía organizacional señala, Pérez (2008) trata los valores, las convicciones filosóficas de los gerentes encargados de guiar a su empresa en un viaje exitoso; misión, el concepto general de su empresa; visión, cómo debe ser su empresa en el futuro, y estrategia, la dirección en que debe avanzar su empresa. Estos tienden a ser elementos intuitivos (basados en los sentimientos) más que analíticos (basados en la información).

Por otra parte, Frances (2006) señala que la filosofía organizacional comprende: misión, visión y valores.

6.5.1 Misión.

Para, Pérez (2008), es la unión del propósito, el quehacer de la empresa que la hace distinguirse de otras. La formulación de la misión incorpora la filosofía de los estrategas. Por ello una misión clara describe los valores, prioridades y debe comprender la necesidad que la empresa pretende satisfacer, la contribución que pretende hacer a la sociedad, la filosofía de la empresa: creencias, valores, actitudes, lineamientos y el estilo de la gestión y dirección.

Considerado por Philip Kotler y Gary Armstrong (Marketing, 2004) como “un importante elemento de la planificación estratégica”.

Se presentan preguntas frecuentes para elaborar la Misión:

- ✓ ¿Quiénes somos?
- ✓ ¿Qué buscamos?
- ✓ ¿Qué hacemos?
- ✓ ¿Dónde lo hacemos?
- ✓ ¿Por qué lo hacemos?
- ✓ ¿Para quién trabajamos?

Dichas preguntas nos sirvieron de base para formular la misión que se propuso para la empresa Loto Nicaragua como parte de la incorporación de la filosofía organizacional.

6.5.2 Visión.

Por otra parte, Pérez (2008), considera que la visión, es la imagen futura que una Institución se propone tomando en cuenta la realidad en la cual está inserta. Debe tener algunas características: orientada a las necesidades del cliente, considera la dimensión temporal, integradora, clara alejada de la ambigüedad, positiva, alentadora, realista, consistente, debe ser difundida interna y externamente.

Definida por Fleitman Jack en su obra “Negocios Exitosos” (McGraw Hill, 2000) como “el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”.

A continuación, preguntas frecuentes para elaborar la Visión:

- ✓ ¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio?
- ✓ ¿Cómo seremos en el futuro?
- ✓ ¿Qué haremos en el futuro?
- ✓ ¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?

Estas preguntas nos sirvieron para elaborar la visión propuesta para la empresa Loto Nicaragua, también como parte de la incorporación de la filosofía organizacional.

6.5.3 Valores.

Para, Ferrer y Clemenza (2007) son el conjunto de enunciados que reflejan los principios fundamentales bajo los cuales se debe manejar la empresa. Los valores orientan a las personas, las transforman y cambian de conducta, proporcionan el logro de la misión, visión, facilitan la conducción de los cambios estratégicos, permiten identificar antivalores, aumentan la productividad.

Asimismo, Pérez (2008) los valores pueden ser clasificados en individuales: entre los que se destaca la tolerancia, ética, empatía, pro actividad, honestidad personal, desarrollo personal, creatividad, innovación, emprendimiento, responsabilidad. Los valores organizacionales: calidez, innovación, trabajo en equipo, excelencia Institucional, liderazgo cooperativo, lealtad, disciplina laboral, mejoramiento continuo, cultura emprendedora, compromiso social y pluralidad.

Autores como, Frances (2006), considera que los valores plantean el marco ético social dentro del cual la empresa lleva a cabo sus acciones. Los valores forman parte de la cultura organizacional, establecen los límites en los cuales debe enmarcarse la conducta de los individuos pertenecientes a ella, tanto en el plano organizacional como en el plano personal. Los valores son atributos de las personas, y de los grupos de personas como son las empresas, que guían sus conductas y se consideran deseables en sí mismos.

Los valores definidos para la empresa Loto Nicaragua establecen el compromiso y la esencia de dicha empresa para con sus clientes, mismos que se encuentran contemplados en la misión y visión propuestos.¹³

6.6 Organigrama

El organigrama es una herramienta que permite a las empresas entender mejor su estructura y cómo se distribuyen las funciones y responsabilidades en la cadena de mando.

Esta herramienta es útil para las personas que se incorporan a la empresa. Sirviendo como base en cualquier inducción de un departamento de recursos humanos.

6.6.1 Tipos de organigramas

La clave para resumir la organización en un organigrama es establecer todas las áreas principales. Es decir, aquellas de las cuales derivan las tareas. Claro que

¹³ de Franco, F., & Josefina, M. (2012). El Pensamiento Estratégico en los Gerentes Basado en la Filosofía de los Institutos Autónomos del Sector Público [Archivo PDF] (p. 3-7). [http://www.spentamexico.org/v7-n3/7\(3\)46-58.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n3/7(3)46-58.pdf)

no existen una única división. Hay muchos tipos de organigramas diferentes. Los principales tipos de organigramas son; Organigrama analítico; Organigrama circular; Organigrama escalar; Organigrama horizontal; Organigrama informativo; Organigrama funcional; Organigrama lineal; Organigrama matricial; Organigrama mixto; Organigrama vertical.

El organigrama vertical es una representación gráfica que sirve para mostrar los niveles de jerarquía en una empresa y que tiene el objetivo final de identificar cuál es la cadena de mandos y quiénes son los miembros del equipo. Este tipo de organigrama es el que se utilizó para organizar el orden jerárquico de la empresa Loto Nicaragua.

6.7 Descripción y análisis de cargos

La descripción y el análisis de cargos tienen que ver directamente con la productividad y competitividad de las empresas, ya que implican una relación directa con el recurso humano que en definitiva es la base para el desarrollo de cualquier organización. Son herramientas que permiten la eficiencia de la administración de personal, en cuanto que son la base para la misma. Una descripción y análisis de cargos concienzudos y juiciosos dan como resultado la simplificación en otras tareas propias de este sector de la organización.

6.7.1 Descripción de cargos.

La descripción es un resumen de las principales responsabilidades, funciones y/o actividades del puesto; es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en una empresa; es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las atribuciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende.

6.7.2 Análisis de cargos.

El análisis de cargos tiene que ver con los aspectos extrínsecos, es decir, con los requisitos que el cargo exige a su ocupante.

Pretende estudiar y determinar todos los requisitos, las responsabilidades comprendidas y las condiciones que el cargo exige para poder desempeñarlo de manera adecuada. Este análisis es la base para la evaluación y la clasificación que se harán de los cargos para efectos de comparación.

Se hace de vital importancia el análisis de cargos porque por medio de este: se deduce, analiza y desarrolla datos ocupacionales relativos a los cargos, cualidades necesarias para ocupar los cargos y características del ocupante, que sirven de base para la orientación profesional, la evaluación de salarios, la utilización de trabajadores y otras prácticas de personal.

El análisis de cargos tiene una estructura que se refiere a cuatro áreas de requisitos:¹⁴

- 1. Requisitos intelectuales:** Tiene que ver con los requisitos que el aspirante debe poseer para desempeñar el puesto de manera adecuada. (Instrucción básica, experiencia básica anterior, adaptabilidad al cargo, iniciativa etc.).
- 2. Responsabilidad implícitas:** Responsabilidad que el ocupante del puesto tiene, además del trabajo normal y de sus atribuciones (supervisión de personal, material, herramientas o equipo, información confidencial).
- 3. Condiciones de trabajo:** Condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla el trabajo y sus alrededores (ambiente de trabajo, riesgos).

¹⁴ Análisis y descripción de cargo. (s. f.). La Salle Universidad Bolivia.
<https://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo3/Analisis-y-descripcion-de-cargos.pdf>

Se realizará el análisis de cargo para desarrollar fichas ocupacionales en relación a los cargos y características del empleado de la empresa Loto Nicaragua, los mismos servirán para la orientación profesional y otras prácticas del personal.

6.8 Ficha ocupacional

Es una ficha descriptiva de actividades para un empleo o cargo, es la presentación de las actividades realizadas por el encargado de este, agrupadas por función de manera precisa, teniendo en cuenta para ello, criterios de complejidad, autonomía, responsabilidad y condiciones de realización. Es importante precisar que la actividad no es un área, sino la acción de desempeño que se espera que realice un empleado en una situación laboral, por eso es importante empezar su redacción con un verbo de acción. (Ver Anexo I).

6.9 Recursos Humanos

Los recursos humanos son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, onboarding o bienvenida, formación, promoción, nóminas y despidos.

En resumidas cuentas, el departamento de recursos humanos debe trabajar para todas las personas que forman parte del equipo humano de la empresa.

6.10 Puesto

En términos generales un puesto de trabajo es aquel espacio en el que un individuo desarrolla su actividad laboral, también se le conoce como estación o lugar de trabajo, ubicado en un edificio donde tiene la sede la entidad u organismo del Estado, o empresa privada, donde se controla y supervisa la labor del empleado público, trabajador oficial, o trabajador del sector privado.

6.11 Proceso

Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, a la empresa, a la química, a la informática, a la biología, a la física, entre otros.

6.12 Jerarquía

La jerarquía es una estructura en la que existe un orden ascendente y descendente. Este es determinado por el valor de los elementos o el poder que tiene unos sobre otros.

6.13 Análisis FODA

El análisis FODA es una técnica que se usa para identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas del negocio o, incluso, de algún proyecto específico. Si bien, por lo general, se usa muchísimo en pequeñas empresas, organizaciones sin fines de lucro, empresas grandes y otras organizaciones; el análisis FODA se puede aplicar tanto con fines profesionales como personales.

VII. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

CAPÍTULO I: DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LOTO NICARAGUA

Capítulo I: Diagnóstico Organizacional de Loto Nicaragua

En este capítulo se presenta el diagnóstico organizacional de la empresa Loto Nicaragua con respecto a datos importantes como son: los manuales de funciones, filosofía organizacional, cargos actuales y las causas y problemas que origina el no contar con un manual de funciones.

1. Generalidades de Loto Nicaragua

Según la información recopilada la empresa en la actualidad carece de documentación necesaria para el conocimiento y desempeño eficiente de las funciones, provocando en la mayoría de los casos duplicidad de tareas.

El enfoque de nuestro estudio es de carácter cualitativo (ver anexo II) por lo que se puso en práctica el método de observación en los puestos de trabajo para tener mayor claridad y conocimiento de cada una de las actividades realizadas por cargo y así poder corroborar la información que se obtuvo de las entrevistas, cuestionario y documentos borradores.

Por otra parte, el presente diagnóstico también se basa en los resultados de Entrevistas y aplicación del Cuestionario (Ver Anexo III) que se realizaron a cada cargo de la empresa Loto Nicaragua con el fin de conocer sus funciones.

Las áreas de Loto Nicaragua son: Gerencia General, Gerencia de Asuntos Corporativos, Gerencia de Finanzas y Administración, Gerencia de Sistemas, Gerencia de Mercadeo, Gerencia Comercial, Gerente de Talento y Bienestar y Gerente de Retail, para un total de 8 áreas, las cuales según gerente son suficiente para cumplir con los servicios que brindan actualmente.

Las Gerencias están conscientes de la importancia que es el tener un organigrama establecido donde se describa los mandos altos, medios y operarios, así como y un Manual de Funciones donde se detalle las responsabilidades, conocimiento y competencias de cada cargo.

1.1 Marco jurídico y legal.

La empresa Loto Nicaragua es la única lotería electrónica en autorizada en Nicaragua, la misma está constituida legalmente mediante la entidad de la Lotería Nacional que fue creada el 10 de enero de 1995, según Decreto No.2-95, publicado en La Gaceta, Diario Oficial No.34 del viernes 17 de febrero de 1995.

1.2 Misión y Visión.

1.2.1 Misión

Actualmente Loto Nicaragua cuenta con una misión “Llevar a cabo nuestros asuntos comerciales de una manera ética y basada en principios de acuerdo con nuestros 7 principales principios.”

1.2.2 Visión

Asimismo, disponen de una visión “Hacer del mundo un lugar más seguro para vivir y hacer negocios siendo el líder tecnológico en el suministro de soluciones destinadas a prevenir el fraude asociada con el uso de documentos y sistemas seguros”.

1.3 Valores.

Dentro de los valores Loto Nicaragua plasma lo siguiente: “Valoramos lo que es importante para nosotros y luchamos por nuestros valores porque sabemos que son esenciales para nuestro éxito y felicidad. En términos generales, nuestros valores están plasmados en las declaraciones de nuestra Visión, Misión y Propósito. Más específicamente, nuestros valores son expresada en términos de nuestro producto, mercado, ganancias, organización y otras metas. La forma en que logramos nuestros valores es siguiendo los 7 principios básicos que tenemos elegido. Hemos seleccionado principios perdurables en el tiempo que pueden ser claramente entendidos y sirven como base para todas nuestras acciones. Estos principios son consistentes entre sí y practicar uno requiere todos los demás. Nuestro enfoque en los principios surge de nuestra creencia de que las ideas importan y que el carácter de un individuo es de importancia crítica. La acción

basada en principios es importante para lograr nuestros valores en Loto. Nuestros siete principales principios:

- ✓ Razón;
- ✓ Integridad;
- ✓ Honestidad;
- ✓ Independencia;
- ✓ Justicia;
- ✓ Productividad;
- ✓ Orgullo.”

1.4 Organigrama.

En el organigrama actual no existe una forma adecuada de división de actividades de algunos cargos generando un problema en cuanto a la coordinación de la ejecución de las actividades.

Al no contar con una estructura organizacional óptima genera una mala coordinación, duplicidad de funciones, falta de toma de decisiones entre los trabajadores de la empresa Loto Nicaragua.

1.5 Análisis y descripción de cargos.

Se recopiló información de los factores intrínsecos y extrínsecos en relación a los cargos existentes, los mismos sirvieron de ayuda para la elaboración del manual de funciones y fichas ocupacionales.

Tabla 1. *Factores del análisis y descripción de cargos.*

Factores Intrínsecos	Factores Extrínsecos
El nombre del cargo.	Requisitos intelectuales.
Posición del cargo en el organigrama.	Requisitos físicos.
Contenido del cargo.	Responsabilidades implícitas.
	Condiciones de trabajo.

Fuente: *Elaboración propia.*

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

En la siguiente tabla No. 2, se muestra la lista de los cargos por área que actualmente posee la empresa.

Tabla 2. *Lista de cargos actuales.*

LOTO NICARAGUA	
Áreas	Nombre de cargos
❖ Gerencia General	○ Gerente General
❖ Gerencia de Asuntos Corporativos	○ Gerente de Asuntos Corporativos. ○ Supervisor de Procesos de Sorteos. ○ Coordinador de Sorteos. ○ Supervisor de Producción Audiovisual de Sorteos. ○ Presentador y Coordinador de Sorteos. ○ Asistente de Producción y Transmisión de Sorteos. ○ Coordinador de Proyectos Sociales.
❖ Gerencia de Finanzas y Administración	○ Gerente de Finanzas y Administración. ○ Contador Tesorero. ○ Asistente de Cuentas por Pagar. ○ Coordinador de Cuentas por Cobrar. ○ Asistente de Cuentas por Cobrar. ○ Encargado de Bodega. ○ Auxiliar de Bodega. ○ Coordinador de Servicios Administrativos. ○ Asistente de Servicios Administrativos. ○ Auxiliar de Mantenimiento. ○ Auxiliar de Limpieza.

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

❖ Gerencia Comercial	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gerente Comercial. ○ Jefe de Ventas de Zona Sur/Norte. ○ Asesor Comercial. ○ Promotor en Puesto De Venta. ○ Promotor Fuerza Delta. ○ Animador. ○ Coordinador de Cuentas Claves. ○ Asesor de Cuentas Claves. ○ Promotor de Cuentas Claves. ○ Auxiliar Comercial. ○ Analista de Datos.
❖ Gerencia de Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gerente de Mercadeo. ○ Creativo Multimedia. ○ Diseñador Gráfico. ○ Coordinador de Medios Digitales. ○ Jefe de Trademarketing.
❖ Gerencia de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gerente de Sistemas. ○ Supervisor de Servicio al Cliente. ○ Operador de Call Center. ○ Soporte TI y Cuarto de Control. ○ Jefe de Técnico de Servicios en Agentes. ○ Encargado de Taller de Equipos Técnicos. ○ Técnico de Servicios en Agentes. ○ Administrador de Sistemas. ○ Desarrollador.
❖ Gerencia de Talento y Bienestar	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gerente de Talento y Bienestar. ○ Especialista de Compensación y Beneficios.

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Especialista de Reclutamiento y Capacitación.
❖ Gerencia de Retail	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gerente de Retail. ○ Coordinador de Retail. ○ Supervisor de Loto Centro. ○ Cajero Loto Centro. ○ Cajero Punto Loto. ○ Cajero Rotativo. ○ Coordinador de Mejoras Continuas.

Fuente: *Elaboración propia.*

A continuación, se presenta descripción breve de las áreas actuales y sus cargos contenidos en ellas:

- **Área de la Gerencia:** Se encarga de planificar y controlar las actividades, de acuerdo a las funciones y responsabilidades asignadas, utilizando de forma eficiente y eficaz los recursos. Esta área tiene 1 cargo definido:
 - ✓ Gerente General: Persona encargada de desarrollar estrategias, dirigir y planificar y supervisar la gestión administrativa, orientado al alcance de las metas establecidas dentro de la empresa.
- **Área de Asuntos Corporativos:** Esta encargada de determinar asuntos puramente estratégicos. Planifica, desarrolla e implementa estrategias de asuntos corporativos de la empresa. Gestiona la implementación de programas de responsabilidad social de la empresa. Esta área tiene 6 cargos definidos:
 - ✓ Gerente de Asuntos Corporativos: Dirigir las estrategias y procesos de sorteos, asimismo gestionar la comunicación con los grupos de interés internos y externos.
 - ✓ Supervisor de Procesos de Sorteos: Custodiar el equipo de sorteo y cambiar las bolitas numeradas en caso de que se repitan varias veces durante un mismo sorteo.

- ✓ Coordinador de Sorteos: Es el encargado de recibir a las autoridades para cada sorteo, de realizar pruebas de calidad con las mismas.
- ✓ Supervisor de Producción Audiovisual de Sorteos: Supervisar que vestuario y maquillaje de los presentadores estén correctos, que la transmisión digital del sorteo, así como la parte de informática funcionen perfectamente.
- ✓ Presentador y Coordinador de Sorteos: Persona encargada de validar que las máquinas funcionen correctamente, así como, de realizar el sorteo en vivo.
- ✓ Asistente de Producción y Transmisión de Sorteos: Encargado de ejecutar pruebas de confirmación antes de comenzar el sorteo de los equipos de producción para su buen funcionamiento.
- ✓ Coordinador de Proyectos Sociales: Presentar los temas sociales en las redes sociales de la Loto.
- **Área de Finanzas y Administración:** Gestiona la administración financiera del servicio fundamentalmente en los procesos presupuestarios y de contabilidad, necesarias para el buen funcionamiento de Loto Nicaragua y poder así, cumplir sus objetivos y propósitos en relación con el objetivo principal de la empresa. Esta área tiene 11 cargos definidos:
 - ✓ Gerente de Finanzas y Administración: coordinar el presupuesto con el resto de las unidades de la empresa. Elaborar los análisis e informes contables.
 - ✓ Contador Tesorero: Analizar y presentar los estados financieros de la empresa.
 - ✓ Asistente de Cuentas por Pagar: efectuar el registro correcto y oportuno de todas las obligaciones adquiridas por la empresa, tanto compras nacionales como extranjeras.
 - ✓ Coordinador de Cuentas por Cobrar: controlar el procesamiento de facturas, elaborar informes de cierre de mes que sirven de soporte a la gerencia de Finanzas.

- ✓ Asistente de Cuentas por Cobrar: custodiar los documentos soportes que generen el proceso de cuentas por cobrar. Generar los informes mensuales que sirven de soporte a la gerencia de Finanzas.
 - ✓ Encargado de Bodega: cumplir estrictamente con las normas de seguridad, manejo de materiales, inmuebles, y accesos de la bodega.
 - ✓ Auxiliar de Bodega: mantener un adecuado orden de las instalaciones para una debida identificación de los materiales y equipos almacenados.
 - ✓ Coordinador de Servicios Administrativos: presentar a la gerencia general los reportes de resultados mensual del área de administración. Controlar y dar seguimiento a las pólizas de seguros de vehículos, equipos de cómputo e instalaciones.
 - ✓ Asistente de Servicios Administrativos: responsable de recibir todas las solicitudes y requerimientos de las gerencias, para ordenarlas por nivel de prioridad.
 - ✓ Auxiliar de Mantenimiento: hacer mantenimientos periódicos a las instalaciones y bienes muebles e inmuebles de la empresa.
 - ✓ Auxiliar de Limpieza: mantener el área de los sanitarios limpios con los insumos de material necesario.
- **Área Comercial:** Establece objetivos orientados al crecimiento de la empresa, además de conocer el perfil del cliente, asimismo, crear mejores estrategias para alcanzar las metas de las ventas de producto o servicio. El área contiene 11 cargos definidos:
 - ✓ Gerente Comercial: Organizar y coordinar eficientemente las estrategias de ventas que permiten el logro de objetivos de comercialización de la empresa.
 - ✓ Jefe de Ventas de Zona Sur/Norte: Coordinar el equipo de ventas de la zona que tiene a su cargo (Norte y Sur).

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

- ✓ Asesor Comercial: Conocer acertadamente los productos y servicios que ofrece de la empresa, para darle una información fidedigna a los clientes o clientes potenciales.
- ✓ Promotor en Puesto de Venta: Elaborar informes sobre información relacionada con las demostraciones (nivel de información, preguntas formuladas, folletos etc.).
- ✓ Promotor Fuerza Delta: Ejecutar el plan de visitas con las unidades móviles a las diferentes zonas asignadas según plan establecido por la gerencia, con el fin de realizar la venta de Loto.
- ✓ Animador: Responsable de promover los productos y/o juegos de Loto al público general, instruye en cómo funciona el producto, responde preguntas y trata de persuadir a los clientes de comprar el producto.
- ✓ Coordinador de Cuentas Claves: Encargado de establecer relaciones comerciales promoviendo los productos, posicionándolos mediante estrategias comerciales, para lograr crecimiento continuo de la empresa.
- ✓ Asesor de Cuentas Claves: Se encarga de gestionar las cuentas claves de la organización, o sea, aquellas que suponen un nivel de facturación elevado y aportan un flujo de ingresos constante.
- ✓ Promotor de Cuentas Claves: Conocer a profundidad la forma de operación de los clientes y comprender el funcionamiento comercial, logístico y financiero de cada uno.
- ✓ Auxiliar Comercial: Colaborador tanto en el ámbito interno como en el externo. Apoya a la gerencia comercial en el proceso de ventas. Igualmente debe encargarse de centralizar los recursos y la información para llevar a cabo las operaciones comerciales.
- ✓ Analista de Datos: Interpretar los datos, a través de un análisis de los resultados utilizando técnicas estadísticas y proporcionar informes periódicos.

- **Área de Mercadeo:** Encargada de planear y desarrollar estrategias de marketing que ayude a la empresa a posicionarse en un lugar rentable en el mercado, para darse a conocer, aumentar las ventas y utilidades, optimizar sus recursos y hacer que los clientes sean fieles al servicio. Esta área tiene 5 cargos definidos, que se detallan a continuación:
 - ✓ Gerente de Mercadeo: Velar por la satisfacción del cliente y el posicionamiento competitivo de la empresa en el mercado.
 - ✓ Creativo Multimedia: Implementar estrategias en distintos proyectos creativos y supervisarlos hasta su finalización.
 - ✓ Diseñador Gráfico: Realizar los diseños gráficos de todas las campañas o proyectos de la empresa mediante la creación de ideas que indique el creativo multimedia.
 - ✓ Coordinador de Medios Digitales: Diseñar campañas para los medios digitales alineadas con los objetivos del negocio.
 - ✓ Jefe de Trademarketing: Diseñar plan de acción dirigido a los puntos de venta. Realizar estadísticas de ventas.

- **Área de Sistemas:** Atiende los requerimientos de desarrollo de sistemas informáticos sobre la base de especificaciones funcionales elaboradas por las distintas áreas de la empresa, así mismo, realizar las tareas de análisis, de prueba, de desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos requeridos. Contiene 9 cargos, definidos a continuación:
 - ✓ Gerente de Sistemas: Planear y dirigir todo el funcionamiento del área de sistemas de la empresa, asimismo, resolver las necesidades de la empresa a través de informática.
 - ✓ Supervisor de Servicio al Cliente: Se encarga de dar seguimiento a las quejas y sugerencias de los clientes para asegurar que se le dio una respuesta oportuna al cliente.
 - ✓ Operador de Call Center: Atender llamadas entrantes y consultas de clientes potenciales para generar oportunidades de ventas y que estos se conviertan en nuevos clientes de la empresa.

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

- ✓ Soporte TI y Cuarto de Control: Encargado de ejecutar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, asistiendo tanto en hardware como software.
- ✓ Jefe de Técnico de Servicios en Agentes: Se encarga de supervisar las soluciones que se les dan a los problemas técnicos que presentan los agentes.
- ✓ Encargado de Taller de Equipos Técnicos: Organizar, asignar y supervisar a su equipo de trabajo las tareas diarias que se debe de realizar por orden de prioridad y/u orden de llegada según sea el caso.
- ✓ Técnico de Servicios en Agentes: Mantener actualizados los equipos en cuanto a hardware y software que utilizan los agentes.
- ✓ Administrador de Sistemas: Asegurar las configuraciones de los hardware, software y redes de la empresa, además de supervisar el rendimiento en la empresa.
- ✓ Desarrollador: Planear, diseñar y desarrollar proyectos de software según las necesidades e importancia de la empresa.
- **Área de Talento y Bienestar:** Se enfoca en la retención y optimización del talento. Fomenta el bienestar y hace todo lo posible para garantizar que los empleados estén seguros y satisfechos en sus funciones. Dentro de esta área existen 3 cargos que se definen a continuación:
 - ✓ Gerente de Talento y Bienestar: Actúa como intermediario entre el empleador y los colaboradores, supervisa la administración del personal dentro de la compañía y coordina actividades para motivar las relaciones laborales, entre otras funciones.
 - ✓ Especialista de Compensación y Beneficios: Planificar, dirigir o coordinar las actividades relacionadas con las compensaciones y beneficios del personal de la empresa.
 - ✓ Especialista de Reclutamiento y Capacitación: Realizar el proceso de reclutamiento, selección, contratación y capacitación al nuevo y

actual personal operativo y administrativo de la empresa a fin de que se cuente con un personal profesional, competitivo y con un alto desempeño en sus funciones.

- **Área de Retail:** Encargada de fomentar la interacción directa con el usuario final, garantiza el buen funcionamiento de las tiendas y vela por el cumplimiento de controles establecidos por la empresa para lograr estándares de calidad. Esta área tiene 7 cargos definidos, que se detallan de la siguiente manera:
 - ✓ Gerente de Retail: Garantizar que los gerentes o jefes de las tiendas y sus trabajadores mantengan sus tiendas funcionando correctamente, en base a los estándares más altos posibles en cuanto a organización y comercialización.
 - ✓ Coordinador de Retail: Encargado de llevar un control diario de ventas realizadas, elaborando cuadros de seguimiento por colaborador y otros reportes de gestión solicitados.
 - ✓ Supervisor de Loto Centro: Encargado de dirigir las operaciones de Loto Centro para lograr y superar las metas de venta y rentabilidad definidas por la empresa.
 - ✓ Cajero Loto Centro: Encargado de generar una experiencia de compra diferente, basándose en la calidad de la atención.
 - ✓ Cajero Punto Loto: Persona encargada de vender boletos del sorteo a los jugadores, asimismo, arquear el dinero de las ventas realizadas.
 - ✓ Cajero Rotativo: Es responsable de generar una experiencia de compra diferenciada basándose en la calidad de la atención, captando nuevos jugadores promoviendo, enseñando e impulsando los productos/juegos de Loto al público general en un ambiente agradable y del resguardo de los bienes de la empresa.
 - ✓ Coordinador de Mejoras Continuas: Proponer, coordinar y monitorear la implementación efectiva del plan de mejora continua

asegurando la sincronización de un sistema de gestión de calidad enfocado en la mejora.

1.6 Manual de Funciones.

En la actualidad Loto Nicaragua carece de un manual de funciones o documento donde se describan las diversas funciones que se realizan en la empresa para el cumplimiento de las actividades de los trabajadores. La falta del mismo dificulta y/o complica el control y procesos que se deben llevar sobre las funciones que tiene el personal que conforma la empresa.

1.7 FODA.

El objetivo de esta herramienta es para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de Loto Nicaragua. Este análisis ayudará de gran manera, ya que contribuye a conocer el estado de la empresa.

***Ilustración No 1. Análisis FODA de Loto
Nicaragua.***

Se imprimirá aparte

Por medio de la información recopilada a través de las técnicas y herramientas aplicadas se puede concluir que dentro de la problemática encontrada se identifica la necesidad de establecer la propuesta del manual de funciones, ya que se están presentando inconsistencias como la duplicidad de funciones, mientras que otras no se llevan a cabo; existe confusión entre el personal relacionado con las actividades que deben desempeñar y de quien son subordinados ocasionando un ambiente laboral disfuncional, poca coordinación entre áreas y trabajadores.

Una vez identificado el problema clave que la empresa presenta actualmente, así como las causas y los efectos que se generaron por el mismo (**Ilustración No. 1**), se aborda en el siguiente capítulo una propuesta de filosofía organizacional para la empresa Loto Nicaragua que cuenta con una misión, visión, valores organizacionales y la estructura organizacional, asimismo, más adelante como parte de la propuesta se abordará el desarrollo del manual de funciones; la misma ayudará a la gerencia a evaluar la productividad a largo plazo, de igual forma el recurso humano con el que esta cuenta, pudiendo de esta manera reducir las inconformidades e inconsistencias que se dan con el personal administrativo y operativo, garantizando la satisfacción de los clientes, y la mejora continua de los servicios que la misma ofrece.

1.8 Análisis de resultados obtenidos a través de la observación directa.

Se puso en práctica el método de observación directa en los puestos de trabajo para tener mayor claridad y conocimiento de cada una de las actividades realizadas por cargo y así poder corroborar la información que se obtuvo en entrevistas, cuestionarios y documentos borradores. De la misma se obtuvieron las siguientes observaciones:

- En materia de seguridad:

La empresa Loto Nicaragua cuenta con una buena señalización de la ruta de evacuación y de los procedimientos a seguir en caso de sismos e incendios.

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Cuenta además con extintores y botiquín de primeros auxilios para casos de emergencia.

El personal operativo de Loto Nicaragua hace un uso adecuado en cuanto a los quipos de trabajo y herramientas proporcionados por la empresa.

- Condiciones laborales:

Las áreas de oficina de Loto Nicaragua cuentan con el espacio suficiente que permita una fluidez de movimiento tanto del personal de la oficina como de las visitas que llegan a la misma.

1.9 Análisis de la información obtenida a través de la aplicación de entrevistas.

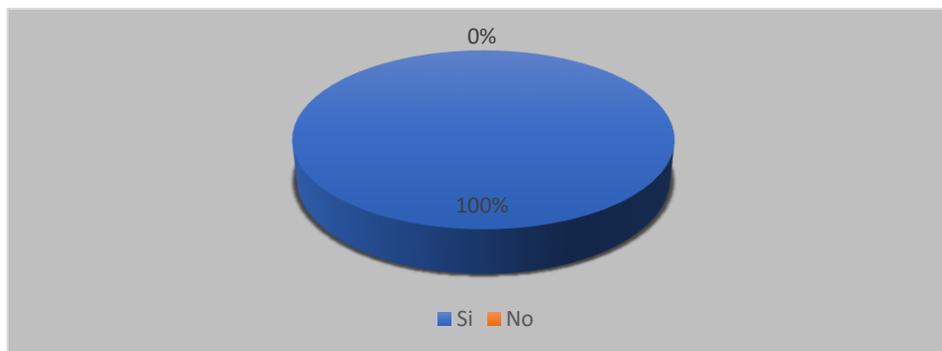
Como resultados se obtuvo la siguiente información:

- ✓ Descripción de funciones, capacidades, habilidades, actitudes, conocimientos y experiencia necesaria para desempeñar el cargo.
- ✓ Identificar necesidades de capacitación de acuerdo a las necesidades de cada cargo de la estructura organizativa.
- ✓ Conocer las medidas de seguridad que se le brinda a los trabajadores y si satisface las necesidades propias de cada puesto de trabajo.

a) ¿Conoce usted el nombre de su puesto de trabajo?

Para este acápite los resultados fueron los siguientes:

Gráfico 1. *¿Conoce el nombre de su puesto de trabajo?*



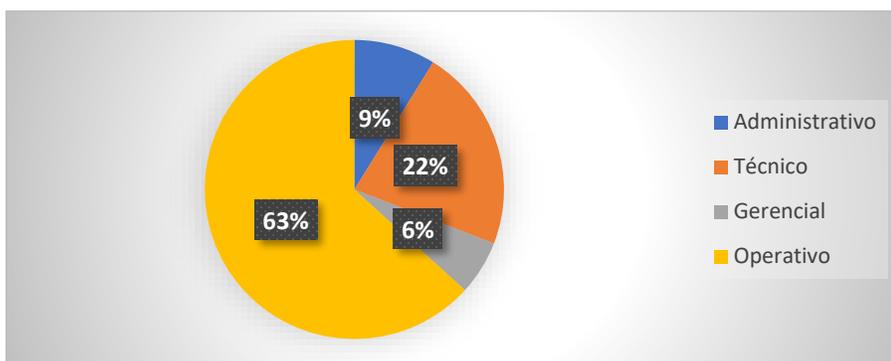
Fuente: elaboración propia.

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

De los resultados anteriores se puede concluir que los trabajadores tienen conocimiento del nombre de su puesto de trabajo, ya que el 100% de los entrevistados contestaron positivamente a esta pregunta.

b) Seguidamente se preguntó qué naturaleza tiene su puesto de trabajo. Se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 2. ¿Qué naturaleza tiene su puesto de trabajo?



Fuente: elaboración propia.

En base a los resultados obtenidos se puede decir que los trabajadores conocen la naturaleza de su puesto de trabajo, donde el 63% de los entrevistados, su naturaleza de trabajo es de tipo operativo, el 22% de tipo técnico, el 9% de tipo administrativo y el 6% restante es de tipo gerencial.

c) La siguiente pregunta que se realizó fue: ¿conoce usted las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?

Las respuestas obtenidas en esta pregunta se muestran a continuación:

Gráfico 3. ¿Conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?

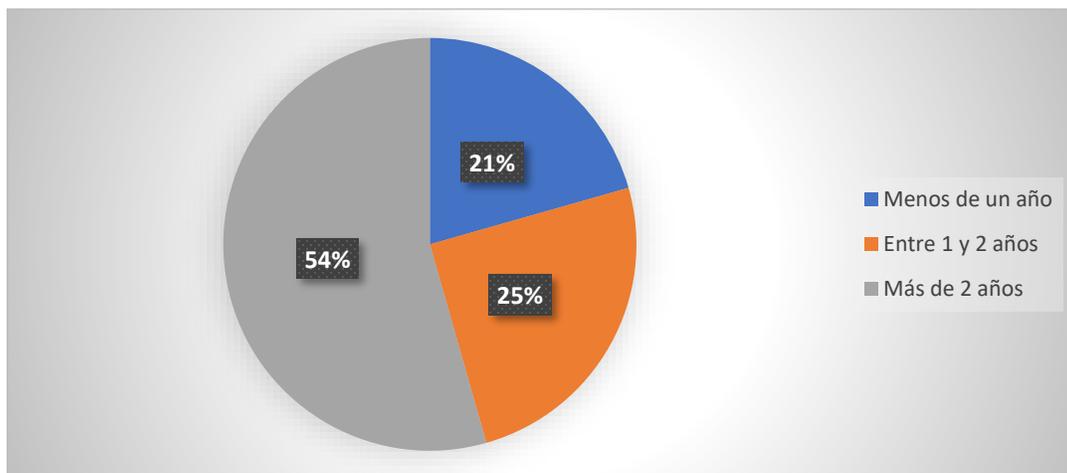


Fuente: elaboración propia.

Al analizar los resultados obtenidos nos damos cuenta que los trabajadores están conscientes de las actividades que desempeñan, ya que el 100% de los encuestados contestaron positivamente a la pregunta en cuestión.

d) Al consultar sobre el tiempo que tiene en su puesto de trabajo, se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 4. ¿Cuánto tiempo tiene en su puesto de trabajo?

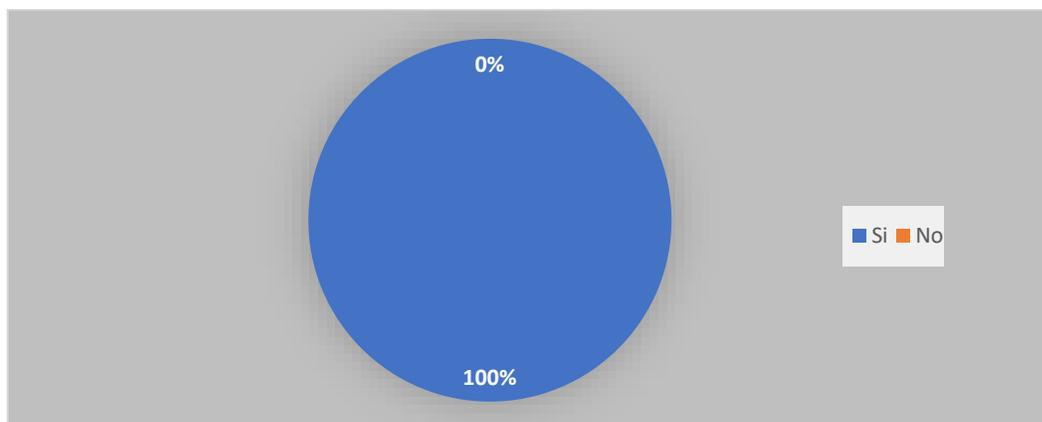


Fuente: elaboración propia.

Lo anterior nos permite deducir que más del 50% de los entrevistados tienen bastante experiencia, habilidad y destreza para el desarrollo de sus tareas, ya que el 54% de los encuestados poseen más de dos años de laborar para Loto Nicaragua, además un 25% tienen un poco más de un año y el 21% de los entrevistados tiene menos de un año laborando para la empresa.

e) Al abordar a los trabajadores sobre aspectos de seguridad como el conocimiento acerca de los riesgos a los que se expone dentro de su puesto de trabajo, se obtuvieron los resultados siguientes:

Gráfico 5. ¿Conoce los riesgos a los cuales está expuesto en su puesto de trabajo?

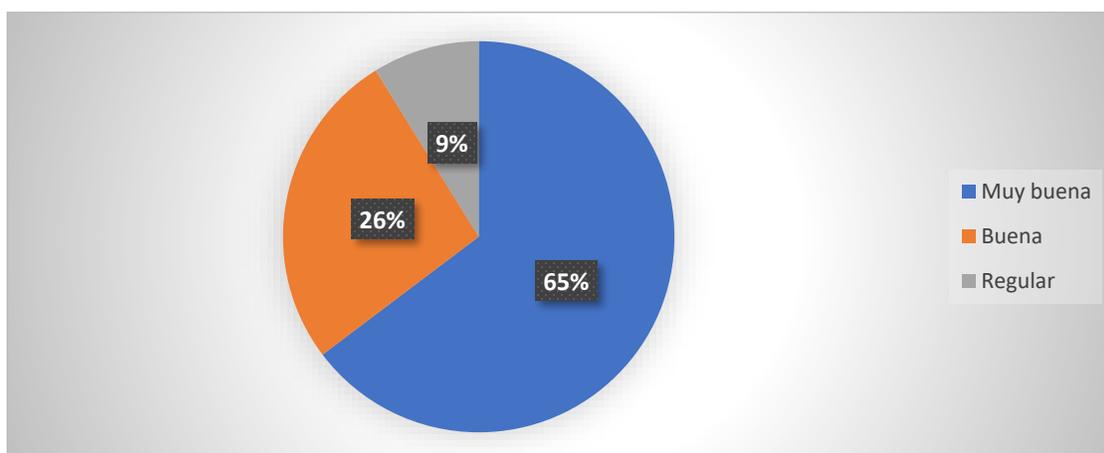


Fuente: elaboración propia.

Estos resultados nos indican que los trabajadores de Loto Nicaragua conocen muy bien los riesgos a los que se enfrentan en su puesto de trabajo, ya que el 100% de estos dicen conocer los riesgos a los cuales se encuentran expuestos en sus actividades laborales.

f) Cuando se consultó sobre la valoración de la seguridad dentro de su área de trabajo, obtuvimos los porcentajes siguientes:

Gráfico 6. Valoración de la seguridad dentro de área de trabajo



Fuente: elaboración propia.

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Al analizar se puede observar que las condiciones de seguridad que brinda la empresa a los trabajadores son consideradas muy buenas puesto que el 65% de los encuestados lo valoraron de esta manera, un 26% lo valoran como buena, por otro lado, existe un porcentaje significativo (9%) que catalogaron de regular las condiciones en su entorno laboral, pues creen que no son las adecuadas.

CAPÍTULO II: DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LOTO NICARAGUA

Capítulo II: Diseño Organizacional de Loto Nicaragua

Una vez analizada la situación actual de la empresa se procede a realizar el siguiente capítulo, donde se establecen aspectos importantes para el funcionamiento de Loto Nicaragua, como lo son la filosofía organizacional, la estructura orgánica y los propósitos y funciones de los cargos.

A continuación, se presenta la filosofía organizacional propuesta, la cual está comprendida por: misión, visión y valores organizacionales que se propone para la empresa.

2.1 Filosofía organizacional

2.1.1 Misión propuesta.

Para establecer la misión de la empresa Nicaragua se tomó en cuenta pautas para su definición, la misma está basada en una serie de preguntas claves que permitió definir la misión propuesta para Loto Nicaragua. A continuación, se presentan las preguntas:

Tabla 3. *Propuesta de Misión para la Empresa Loto Nicaragua.*

Preguntas claves	
¿Quiénes somos?	Somos una Empresa de lotería electrónica.
¿Qué hacemos?	Dedicada a un modelo de responsabilidad social empresarial.
¿Qué buscamos?	Brindar buen servicio a nuestros clientes, que los mismos conozcan sobre cómo jugar de forma responsable.
¿Dónde lo hacemos?	Nivel nacional.

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

¿Por qué lo hacemos?	Desarrollo económico del país, a través de aportes económicos que la empresa entrega a los Programas Sociales de Lotería Nacional.
¿Para quién trabajamos?	Para nuestros clientes, colaboradores y proveedores.

Fuente: elaboración propia.

Como se observa en la **Tabla No. 3** la propuesta de la misión realizada para Loto Nicaragua está definida en base a las pautas, quedando como misión propuesta la siguiente:

“Somos una empresa que brinda un buen servicio a nuestros clientes, y es de vital importancia que nuestros jugadores conozcan sobre cómo jugar de forma responsable, también trabajamos y aportamos para que exista una sociedad y un mundo justo y sostenible.”

2.1.2 Visión propuesta.

Al igual que la misión, la visión cuenta con una serie de preguntas claves que permitió construir la visión propuesta para la Empresa Loto Nicaragua. Las preguntas se presentan a continuación:

Tabla 4. *Propuesta de Visión para la Empresa Loto Nicaragua*

Preguntas Claves	
¿Cuál es la imagen deseada para la empresa?	Ser reconocidos como una empresa líder en juegos electrónicos, asimismo, comprometida para crear valor e innovar para dar respuesta a las necesidades de los clientes.
¿Cómo seremos en el futuro?	La mejor opción en el mercado.

¿Qué haremos en el futuro?	Mantener la responsabilidad social, la confianza y seguridad para con nuestros clientes.
¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?	Trabajar en la búsqueda de la excelencia.

Fuente: elaboración propia.

Como se observa en la **Tabla No. 4** la propuesta de la visión realizada para la Empresa Loto Nicaragua está definida en base a las pautas, quedando como visión la siguiente propuesta:

“Ser una empresa líder en el ramo de juegos de fortuna electrónicos a nivel nacional, posicionando nuestra imagen ante nuestros clientes y futuros cliente, aumentando los niveles de credibilidad y confianza, al mismo tiempo, ser una empresa innovadora que aporte al desarrollo social del país por medio de aportes económicos y nuestro compromiso con el medio ambiente.”

2.1.3 Valores organizacionales propuestos.

Loto Nicaragua ya cuenta con una serie de valores, sin embargo, cabe mencionar que hemos definido otros valores que también servirán a la empresa a lograr el éxito, estos pueden ser añadidos a la lista de valores con los que ya cuenta dicha empresa. A continuación, se detallan los siguientes valores propuestos para Loto Nicaragua:

- ❖ Responsabilidad: Disposición constante para dar cumplimiento a los compromisos y obligaciones adquiridos sin desviarse del objetivo fundamental.
- ❖ Trabajo en equipo: Fomentar la capacidad de participar y colaborar activamente entre los trabajadores que forman parte de la empresa en la prosecución de las metas comunes definidas.
- ❖ Respeto: Reconocer las diferencias de opinión y pensamiento, promulgar la igualdad de género y aceptar a los demás por lo que son.

- ❖ Calidad: Tener siempre presente las expectativas de los clientes, mantener autenticidad en la relación con los clientes, empleados y proveedores.

2.2 Estructura organizacional

Se propone una estructura organizacional funcional para la Empresa Loto Nicaragua a partir de la forma en que ellos operan actualmente. El organigrama está diseñado para una organización compacta en sus niveles de desempeño.

Para lo cual primeramente se procede a definir cómo estará conformada la estructura organizacional en base a las actividades necesarias que realizarán los puestos de trabajo, que se diferencien por sus funciones durante la gestión de la empresa y su posición jerárquica en proceso comunicativo de la información.

Conformación de la estructura organizacional:

- ✓ Nivel 1: Es el nivel superior en la estructura organizacional y está conformado por el Gerente General.
- ✓ Nivel 2: Este nivel está conformado por los gerentes que están a cargo de las unidades más pequeñas de responsabilidad.
- ✓ Nivel 3: Este nivel de jerarquía incluye al personal administrativo, supervisores, coordinadores, especialistas, contador, jefe de ventas, técnicos y Trade Marketing, asimismo, auxiliar comercial y creativo multimedia. Estos reportan directamente a los gerentes por encima de ellos.
- ✓ Nivel 4: Este nivel es el más bajo de la jerarquía y pertenece a los cargos de apoyo que llevan a cabo las tareas que mantienen un funcionamiento corporación.

Teniendo ya bien definidos los niveles organizacionales y nombrados de forma correcta cada uno de los cargos y concretando con anterioridad las subordinaciones de cada nivel, se elabora la estructura que debe tener la empresa Loto Nicaragua conforme los planteamientos mencionados anteriormente,

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

puntualizando así mismo el siguiente organigrama que servirá como base para la elaboración de las fichas ocupacionales en el próximo capítulo.

A continuación, se presenta la propuesta de la estructura organizacional de Loto Nicaragua:

ILUSTRACION NO. 2 PROPUESTA DE ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL

Se imprimirá aparte

Con el objetivo de establecer una mejor organización y tener los cargos necesarios en Loto Nicaragua, así como sus niveles y alcances jerárquicos, como se observa en la **Ilustración No. 2**, se propone que el cargo de Coordinador de Servicios Administrativos tenga como subordinados al cargo de Asistente de Servicios Administrativos y al encargado de Bodega, esto con el objetivo de que este último tenga contacto directo con el Coordinador, y de esta manera el Gerente de Finanzas y Administración tendrá más servicio de apoyo de tareas. En el área de la Gerencia Comercial se propone que tanto el Promotor en Puesto de Ventas, Promotor Fuerza Delta y el Animador le rindan cuenta de forma directa al Asesor Comercial, para que de esta forma puedan comprender el mercado para generar ideas adecuadas y permitan gestionar sus operaciones comerciales; por otro lado, el Promotor de Cuentas Claves deberá responder al Asesor de Cuentas Claves, para que el asesor no trabaje solo y que pueda ser capaz de gestionar a su equipo y solucionar conflictos para mantener las cuentas; ahora bien, se propone que el Analista de Datos informe de sus actividades a su jefe inmediato, siendo este ahora el Auxiliar Comercial. Por último, para el área de Gerencia de Retail, se propone al cargo de Supervisor de Loto Centro ser el jefe inmediato de los cargos: Cajero Loto Centro, Cajero Punto Loto y Cajero Rotativo; y así de esta forma solo el Supervisor le responda de manera directa al Coordinador de Retail para coordinar y dirigir las tareas de cada colaborador con el objetivo que cumplan sus responsabilidades en el tiempo indicado y poder realizar el trabajo con eficiencia.

2.3 Propósitos de la estructura organizacional propuesta

- ❖ Establecer buena comunicación entre el personal con respecto a los nuevos cambios en la estructura, para poder así lograr las metas establecidas, trabajar siempre en equipo;
- ❖ Definir una estructura organizacional sólida con roles claramente definidos, funciones, ámbitos de autoridad que ayuden a asegurar el trabajo en conjunto para construir nuevas metas y planes que logren siempre el éxito de la empresa, que logren todo lo que la empresa debe hacer;

- ❖ Asignar a cada trabajador las responsabilidades que demanda su cargo;
- ❖ Mejorar la productividad a través del orden, control y coordinación.

2.4 Beneficios de la estructura organizacional propuesta

- ❖ Toma de decisiones más rápida y eficiente;
- ❖ Ayudará a delimitar las tareas de los empleados y a las personas responsables de supervisar su correcta implementación;
- ❖ Elimina la duplicación del trabajo;
- ❖ Mayor rendimiento de los empleados.

2.5 Descripción de la estructura organizacional propuesta

Después de haber realizado el análisis interno de Loto Nicaragua se logró determinar que una propuesta de estructura organizacional claramente definida es un factor clave no solo para mejorar a nivel interno, sino también para garantizar la satisfacción del cliente, ya que proporciona solidez y confianza a los trabajadores que laboran en dicha empresa.

La toma de decisiones ahora no estará centralizada en un solo cargo o en una sola persona, forjando de esta manera responsabilidades para cada trabajador de acuerdo a su cargo, contribuyendo de esta forma al desarrollo del talento humano e incrementando el liderazgo.

2.6 Descripción de cargos

En este punto se definen el nombre del cargo, posición del cargo en el organigrama, así como las tareas que debe ejecutar cada cargo dentro de la estructura organizacional y detallando objetivo que cumplen de acuerdo a la estrategia de Loto Nicaragua.

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

A continuación, se detallan cada una de las descripciones de los cargos según la propuesta realizada en la estructura organizacional:

Tabla 5. *Descripción del cargo de Gerente General*

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Gerente General.	Área organizativa: Gerencia General.
Objetivo del cargo: Planificar, dirigir, organizar y controlar las actividades de la empresa, asimismo los documentos de gestión aprobados; y a las políticas y planes de la empresa, utilizando en forma eficiente y eficaz los recursos.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. ✓ Tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de esta. ✓ Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar diferencias o desviaciones. ✓ Garantizar la calidad de servicios que ofrece Loto Nicaragua. ✓ Garantizar un personal eficiente y eficaz para el desarrollo de las tareas y/o actividades de la empresa. 	

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 6. *Descripción del cargo de Gerente de Asuntos Corporativos*

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Gerente de Asuntos Corporativos.	Área organizativa: Gerencia General.
Objetivo del cargo: Planificar, desarrollar e implementar la estrategia de asuntos corporativos de la empresa, gestionar las demandas de los grupos de interés y de la comunidad en general.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir prioridades de relacionamiento, estrategias, proyectos específicos y planes de acción concretos para enfocar los esfuerzos en lograr objetivos medibles en el período de gestión. ✓ Planificar y dirigir las estrategias y de los procesos de sorteos de la empresa. ✓ Manejo de habilidades de comunicación en medios. ✓ Gestionar las demandas de los grupos de interés dentro de la comunidad. ✓ Definir e implementar la estrategia comunicacional. 	

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 7. Descripción del cargo de Supervisor de Procesos de Sorteos

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Supervisor de Procesos de Sorteos.	Área organizativa: Gerencia de Asuntos Corporativos.
Objetivo del cargo: Certificar la transparencia de la realización de todo el proceso del sorteo de la Loto conforme a políticas, ubicando visiblemente las máquinas y bolitas numeradas para que las autoridades competentes puedan corroborar el sorteo.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar que el espacio visual donde se realizará el sorteo cuente con todos las herramientas y equipo requerido, y esté listo a tiempo para transmitir el sorteo por los medios de comunicación. ✓ Identificar problemas en la eficiencia y sugerir mejoras. ✓ Cambiar las bolitas numeradas en el caso de que se repitan varias veces durante un mismo sorteo. ✓ Custodiar el equipo de sorteo y asegurar el mismo peso de las bolitas enumeradas. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 8. Descripción del cargo de Coordinador de Sorteos

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Coordinador de Sorteos.	Área organizativa: Gerencia de Asuntos Corporativos.
Objetivo del cargo: Conducir los sorteos en vivo a través de medios tradicionales y/o digitales.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Programa, coordina y supervisa todos los elementos, prácticas, personal y participantes externos necesarios para la realización y difusión de los sorteos en vivo realizados por Loto. 	

Fuente: elaboración propia.

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Tabla 9. Descripción del cargo de Supervisor de Producción Audiovisual de Sorteos

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Supervisor de Producción Audiovisual de Sorteos.	Área organizativa: Gerencia de Asuntos Corporativos.
Objetivo del cargo: Inspeccionar que todos los equipos audiovisuales y presentadores estén correctamente para transmitir correctamente el sorteo a toda la tele audiencia público de las redes.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Velar por el funcionamiento correcto de digitalización de informática para realizar la transmisión del sorteo de forma excelente. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 10. Descripción del cargo de Presentador y Coordinador de Sorteos

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Presentador y Coordinador de Sorteos.	Área organizativa: Gerencia de Asuntos Corporativos.
Objetivo del cargo: Apoyar al supervisor de proceso de sorteos y al supervisor de producción de audiovisual en las actividades que lo requieran. Conducir los sorteos en vivo a través de medios tradicionales y/o digitales.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Representar a la compañía en eventos o actividades corporativas que fortalezcan la imagen de Loto a nivel interno o externo. ✓ Presentar el sorteo que se está transmitiendo en vivo por los medios de comunicación y redes sociales. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 11. Descripción del cargo de Asistente de Producción y Transmisión de Sorteos

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Asistente de Producción y Transmisión.	Área organizativa: Gerencia de Asuntos Corporativos.
Objetivo del cargo: Asegura y ejecuta los elementos técnicos audiovisuales, necesarios para las transmisiones en vivo de los sorteos realizados por Loto.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar prueba de confirmación antes de comenzar el sorteo (Prueba de sorteo). 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 12. Descripción del cargo de Coordinador de Proyectos Sociales

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Coordinador de Proyectos Sociales.	Área organizativa: Gerencia de Asuntos Corporativos.
Objetivo del cargo: Elegir los temas sociales, tales como empoderamiento de la mujer, educación, salud, medio ambiente que serán informados por las redes sociales de Loto.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar proyectos sociales ✓ Coordinar acciones de relacionamiento con comunidades en el marco de la gestión social de empresas. ✓ Realizar diagnósticos sociales y estudios de impacto. ✓ Estar actualizado sobre las políticas, planes y programas de tecnología, Ciencia e Innovación. ✓ Formular planes y programas en materia de apropiación tecnológica. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 13. Descripción del cargo de Gerente de Finanzas y Administración

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Gerente de Finanzas y Administración.	Área organizativa: Gerencia General
Objetivo del cargo: Planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión de los Recursos Humanos, logísticos, contables, activos fijos y de finanzas; y brindar apoyo administrativo que requiera la empresa.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar situación financiera, liquidez, y la evolución de los principales indicadores económicos y operativos de la empresa. ✓ Mantener un sólido ambiente de control interno ✓ Dirigir y supervisar los procesos administrativos. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 14. Descripción del cargo de Contador – Tesorero

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Contador - Tesorero	Área organizativa: Gerencia de Finanzas y Administración.
Objetivo del cargo: Proporcionar la información contable y financiera significativa, oportuna, relevante, completa, comparable y verificable que permita de la empresa Loto a los usuarios internos y externos para evaluar alternativas y toma de decisiones.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar contablemente todos los comprobantes relacionados con el movimiento diario. ✓ Preparar, analizar y presentar los estados financieros de la empresa. ✓ Diseñar, proponer e implementar los controles internos necesarios para asegurar la transparencia y la buena ejecución de los distintos procesos. ✓ Elaborar, revisar, presentar las declaraciones y asegurar el pago de las obligaciones fiscales de la empresa. ✓ Coordinar la formulación de presupuestos y reportes que se le soliciten. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 15. Descripción del cargo de Asistente de Cuentas por Pagar

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Asistente de Cuentas por Pagar.	Área organizativa: Gerencia de Finanzas y Administración.
Objetivo del cargo: Garantizar que los registros contables sean realizados de manera correcta permitiendo una mejor revelación de los saldos en nuestros pasivos para la toma de decisiones de la empresa.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar el registro correcto y oportuno de todas las obligaciones adquiridas por la empresa. (compras nacionales y extranjeras) ✓ Remitir en tiempo los registros efectuados al contador Tesorero, con el propósito de agilizar el flujo de pagos a los proveedores y clientes, evitando afectar el historial crediticio y la imagen de la empresa. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 16. Descripción del cargo de Coordinador de Cuentas por Cobrar

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Coordinador de Cuentas por Cobrar.	Área organizativa: Gerencia de Finanzas y Administración.
Objetivo del cargo: Establecer objetivos reales y prácticos para que el área de cuentas por cobrar pueda cumplir las metas y que éstas estén alineadas con la Gerencia de Finanzas.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar los informes de cierre de mes que sirven de soporte a la gerencia de Finanzas. ✓ Monitorear el flujo de efectivo de la empresa con el fin de manejar los datos que requiera la gerencia de Finanzas. ✓ Estar al día de los cambios legislativos y en el sector 	

Fuente: elaboración propia

Tabla 17. Descripción del cargo de Asistente de Cuentas por Cobrar

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Asistente de Cuentas por Cobrar.	Área organizativa: Gerencia de Finanzas y Administración.
Objetivo del cargo: Procesar las cuentas por cobrar y pagos entrantes de conformidad con políticas y procedimientos financieros de la empresa.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generar los informes mensuales que sirven de soporte a la Gerencia de finanzas. ✓ Procesar cuentas y pagos entrantes de conformidad con las políticas y procedimientos financieros. ✓ Preparar las facturas por cobrar y depósitos bancarios, con el fin de mantener de manera efectiva el flujo de efectivo de la empresa. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 18. Descripción del cargo de Coordinador de Servicios Administrativos

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Coordinador de Servicios Administrativos	Área organizativa: Gerencia de Finanzas y Administración.
Objetivo del cargo: Coordinar, supervisar, ejecutar y controlar el conjunto de actividades y trámites administrativos para apoyar y dar respuesta a las necesidades de todas las áreas de la empresa.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asignar equitativamente los recursos para el eficiente funcionamiento de las áreas y la satisfacción de las mismas. ✓ Velar por la correcta formulación y ejecución presupuestaria respetando las políticas de la empresa. ✓ Proveer una adecuada infraestructura y logística de los servicios de la empresa. ✓ Revisar todas las alternativas necesarias para darle respuesta a las solicitudes realizadas por las áreas. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 19. Descripción del cargo de Asistente de Servicios Administrativos

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Asistente de Servicios Administrativos	Área organizativa: Gerencia de Finanzas y Administración.
Objetivo del cargo: Apoyar al Coordinador de Servicios administrativos en la ejecución y control de todas las actividades y trámites administrativas.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyar a la correcta ejecución y control de los procesos administrativos de la empresa, con el fin de lograr una buena efectividad, distribución y utilización de los recursos materiales. ✓ Responsable de recibir todas las solicitudes y requerimientos de las Gerencias, para ordenarlas por nivel de prioridad. ✓ Asistir a todas las actividades que requiera el Coordinador de Servicios Administrativos para una adecuada y rápida ejecución de los procesos y proyectos. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 20. Descripción del cargo de Auxiliar de Mantenimiento

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Auxiliar de Mantenimiento.	Área organizativa: Gerencia de Finanzas y Administración.
Objetivo del cargo: Realizar actividades de mantenimiento y reparación del mobiliario e instalaciones de la empresa.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar e informar los reportes de los desperfectos de las instalaciones, equipos y mobiliarios para su reparación y mantenimiento. ✓ Operar y controlar las herramientas y equipos de mantenimiento. ✓ Levantar los reportes de los desperfectos de instalaciones, bienes muebles e inmuebles, para su reparación, mantenimiento y prevención de accidentes. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 21. Descripción del cargo de Auxiliar de Limpieza

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Auxiliar de Limpieza.	Área organizativa: Gerencia de Finanzas y Administración.
Objetivo del cargo: Realizar las actividades de limpieza en las instalaciones, equipo y mobiliario mediante el uso de instrumentos y materiales de insumo; mantener en óptimas condiciones las instalaciones de la Institución y que las funciones se lleven a cabo en los tiempos establecidos.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender las indicaciones de las áreas, en relación al aseo o alguna observación a efecto de mantener en óptimas condiciones las instalaciones. ✓ Apoyar en el montaje de las salas de capacitación según sea requerido. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 22. Descripción del cargo de Encargado de Bodega

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Encargado de Bodega.	Área organizativa: Gerencia de Finanzas y Administración.
Objetivo del cargo: Planificar las actividades de bodega y tareas de su equipo, asegurando el pleno funcionamiento y aprovisionamiento de materiales y recepción de estos. Proporcionando un servicio oportuno y de calidad en la entrega y despacho de los productos o materiales solicitados por las jefaturas de áreas.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirigir y controlar las actividades de recepción, despacho, registro y control de los pedidos recibidos. ✓ Supervisar la entrada y salida de materiales y equipos del almacén. ✓ Informar oportunamente a las áreas cuando sus solicitudes estén listas. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 23. Descripción del cargo de Auxiliar de Bodega

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Auxiliar de Bodega.	Área organizativa: Gerencia de Finanzas y Administración.
Objetivo del cargo: Cumplir con cada uno de los controles, procedimientos y políticas establecidas por la empresa al fin de obtener un adecuado funcionamiento del área de bodega.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibir, verificar e ingresar la documentación y la mercadería que debe resguardarse en la bodega. ✓ Alistar los pedidos de los materiales de las diferentes unidades administrativas. ✓ Informar oportunamente a la obra, los despachos efectuados, para obtener un mejor orden y agilización de las solicitudes. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 24. Descripción del cargo de Gerente Comercial

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Gerente Comercial.	Área organizativa: Gerente General.
Objetivo del cargo: Planificar, organizar, dirigir, acompañar y coordinar eficientemente las estrategias de ventas que permiten el logro de los objetivos de comercialización de la empresa.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar y evaluar el resultado de los planes de mercadeo y ventas, para el desarrollo de las actividades de marketing y las condiciones de ventas. ✓ Seleccionar idóneamente al personal a nivel de jefatura que formara parte del área comercial para poder lograr los resultados esperados. ✓ Tomar decisiones en el marco de sus competencias como Gerente Comercial. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 25. Descripción del cargo de Jefe de Ventas Zona Norte/Sur

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Jefe de Ventas Zona Norte/Sur.	Área organizativa: Gerencia Comercial.
Objetivo del cargo: Planificar, Organizar y Coordinar el equipo de ventas de la zona que tiene a su cargo (Norte y Sur) con el propósito de alcanzar y evaluar los objetivos deseado en el área comercial.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratar el personal de ventas de la zona a su cargo (Norte y Sur), asegurándose que dicho personal tenga el conocimiento y experiencia necesaria en el área de ventas. ✓ Supervisar al equipo que está bajo su mando, en las actividades diarias de comercialización. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 26. Descripción del cargo de Asesor Comercial

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Asesor Comercial.	Área organizativa: Gerencia Comercial
Objetivo del cargo: Conocer acertadamente los productos y servicios que ofrece de la empresa, para darle una información fidedigna a los clientes o clientes potenciales.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar las condiciones del mercado. ✓ Diseñar las estrategias de venta. ✓ Definir los públicos de interés. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 27. Descripción del cargo de Promotor en Puesto de Venta

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Promotor en Puesto de Venta.	Área organizativa: Gerencia Comercial
Objetivo del cargo: Promover los juegos, mostrar cómo funciona el producto, responder preguntas y tratar de persuadir a los clientes de comprar.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enseña cómo jugar, cómo ganar y promueve locaciones de Loto cercanas en donde la audiencia puede seguir comprando y participando ✓ Analizar el posicionamiento de la competencia en relación con el producto y monitorear los precios competitivos. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 28. Descripción del cargo de Promotor Fuerza Delta

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Promotor Fuerza Delta.	Área organizativa: Gerencia Comercial.
Objetivo del cargo: Ejecutar actividades y dinámicas de marketing para impulsar la compra de juegos en los puntos de venta móviles de acuerdo al plan establecido de la empresa a fin de potenciar los resultados de venta y promover Loto Nicaragua.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutar el plan de visitas con las unidades móviles a las diferentes zonas asignadas según plan establecido por la gerencia, con el fin de realizar la venta de Loto. ✓ Entregar los suvenires y regalías a los clientes que realizan las compras de la Loto en los puntos donde se ubican las unidades móviles. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 29. Descripción del cargo de Animador

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Animador.	Área organizativa: Gerencia Comercial
Objetivo del cargo: Implementar los planes promocionales dirigido a cada canal de distribución con el propósito de desarrollar las marcas en el PVD e impactar positivamente en las ventas.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover los productos y/o juegos de Loto al público general. ✓ Enseñar a los clientes, uno a uno cómo jugar, cómo ganar y promueve las locaciones más cercanas donde ellos podrían seguir adquiriendo el producto y cuáles son las promociones vigentes. ✓ Llevar control de inventario de artículos promocionales, control de inventario de productos en puntos de ventas. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 30. Descripción del cargo de Coordinador de Cuentas Claves

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Coordinador de Cuentas Claves.	Área organizativa: Gerencia Comercial
Objetivo del cargo: Gestionar las cuentas claves de la organización, que suponen un nivel de facturación elevado y aportan un flujo de ingresos constante. Su principal objetivo consiste en mantener la relación entre esos clientes y la empresa a largo plazo.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llevar actualizado el perfil de los Clientes Claves. ✓ Supervisar que todas las áreas de la empresa estén cumpliendo y respondiendo a los requerimientos de los Clientes Clave en forma oportuna y profesional y llevar a la Gerencia Comercial o Gerencias aquellos problemas que no sean solucionados oportunamente. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 31. Descripción del cargo de Asesor de Cuentas Claves

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Asesor de Cuentas Claves.	Área organizativa: Gerencia Comercial.
Objetivo del cargo: Conseguir clientes y además debe obtener del cliente toda la información necesaria sobre su producto, el mercado y el público objetivo para, después transmitirlo a los profesionales de la empresa, con el objetivo de que adecuen los servicios de la organización a sus necesidades.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Captar más clientes de mayor facturación para la empresa, por medio de los clientes existentes. ✓ Recibir retroalimentación de los clientes sobre campañas que se ejecutarán o campañas actuales. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 32. Descripción del cargo de Promotor de Cuentas Claves

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Promotor de Cuentas Claves.	Área organizativa: Gerencia Comercial.
Objetivo del cargo: Representar a la empresa promoviendo a los clientes claves los productos.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestionar las cuentas claves de la organización, ✓ Mantener la relación entre los clientes y la empresa a largo plazo. ✓ Distribuir demostraciones e información a los clientes claves sobre las características del producto o alguna campaña. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 33. Descripción del cargo de Auxiliar Comercial

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Auxiliar Comercial.	Área organizativa: Gerencia Comercial.
Objetivo del cargo: Apoyar a la gerencia comercial en el proceso de ventas. Igualmente debe encargarse de centralizar los recursos y la información para llevar a cabo las operaciones comerciales.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe encargarse de centralizar los recursos y la información para llevar a cabo las operaciones comerciales. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 34. Descripción del cargo de Analista de Datos

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Analista de Datos.	Área organizativa: Gerencia Comercial.
Objetivo del cargo: Interpretar los datos, a través de un análisis de los resultados utilizando técnicas estadísticas y proporcionar informes periódicos.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar y recomendar nuevas formas de ahorrar dinero racionalizando los procesos de negocios. ✓ Usar datos para crear modelos que representen las tendencias de la base de los clientes y de la población de consumidores en su conjunto. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 35. Descripción del cargo de Gerente de Mercadeo

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Gerente de Mercadeo.	Área organizativa: Gerencia General.
Objetivo del cargo: Velar por la satisfacción de los clientes y el posicionamiento competitivo de la empresa en el mercado, a través del desarrollo de planes y estrategias de mercadeo y de servicio al cliente acordes a los objetivos estratégicos de la empresa.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar los resultados de medición de estadísticas, indicadores de gestión, que permitan formular estrategias orientadas a anticipar y satisfacer las necesidades de los clientes. ✓ Coordinar la realización de investigaciones (estudios de factibilidad, análisis de mercado, consumidor, servicios, tendencias mundiales, entre otros), cuyos resultados permitan desarrollar estrategias y elaborar recomendaciones a las áreas de negocios de la empresa. ✓ Definir la fijación y conducción de las políticas y estrategias para las actividades de mercadeo y servicio al cliente de la empresa, dentro de las directrices fijadas por la Gerencia General y Junta Directiva, y de acuerdo a las estrategias del negocio. ✓ Garantizar la disponibilidad de recursos a las áreas bajo su cargo, con el fin de que se puedan ofrecer servicios de alta calidad de forma oportuna y efectiva. ✓ Establecer los objetivos y el presupuesto anual para su gestión y garantizar su cumplimiento de los mismos. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 36. Descripción del cargo de Creativo Multimedia

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Creativo Multimedia.	Área organizativa: Gerencia de Mercadeo
Objetivo del cargo: Crear e implementar conceptos, directrices y estrategias en distintos proyectos creativos y supervisarlos hasta su finalización.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transmitir el mensaje de la empresa o de un proyecto en específico a través de recursos audiovisuales e interactivos soportados por tecnologías digitales. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 37. Descripción del cargo de Diseñador Gráfico

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Diseñador Gráfico.	Área organizativa: Gerencia de Mercadeo.
Objetivo del cargo: Realizar el diseño gráfico todas las campañas o proyectos de la empresa mediante el apoyo de la creación y desarrollo de ideas que indique el creativo Multimedia.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Colaborar con el Creativo Multimedia en la producción, diseño, interpretación y supervisión de las actividades del proceso creativo. ✓ Realizar el reporte de actividades y trabajos efectuados para conocimiento de su jefe inmediato. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 38. Descripción del cargo de Coordinador de Medios Digitales

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Coordinador de Medios Digitales.	Área organizativa: Gerencia de Mercadeo.
Objetivo del cargo: Promocionar la empresa para aumentar el nivel de captación de clientes.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinarse con las demás áreas de Mercadeo, ventas para garantizar la marca. ✓ Sugerir y poner en práctica métodos de marketing directo para aumentar la rentabilidad. ✓ Estar al día con el desarrollo de los medios digitales. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 39. Descripción del cargo de Jefe de Trademarketing

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Jefe de Trademarketing.	Área organizativa: Gerencia de Mercadeo.
Objetivo del cargo: Diseñar el plan de acciones dirigido a los puntos de venta, considerando las variables de tiempo y recursos humanos y económicos.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar las actividades comerciales del canal asignado. ✓ Desarrollar e implementar estrategias de marca y ventas, incrementar la distribución del producto o servicio, ✓ Mantener una relación cordial con proveedores, clientes y distribuidores del producto o servicio. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 40. Descripción del cargo de Gerente de Sistemas

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Gerente de Sistemas.	Área organizativa: Gerencia General.
Objetivo del cargo: Gestionar, coordinar y planificar plataformas tecnológicas, para que mejoren y realicen los procesos de forma eficaz. Además de resolver las necesidades de la empresa a través de la informática.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planear y dirigir todo el funcionamiento del área de sistemas de la empresa. ✓ Elaborar e implantar nuevos sistemas que la empresa necesite para mejorar su desarrollo comercial. ✓ Supervisar y revisar la elaboración de los proyectos del área de sistemas de la empresa para evitar cualquier contratiempo o problema que evite el avance de los proyectos. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 41. Descripción del cargo de Supervisor de Servicio al Cliente

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Supervisor de Servicio al Cliente.	Área organizativa: Gerencia de Sistemas
Objetivo del cargo: Mejorar la experiencia de atención al cliente, para crear clientes comprometidos y facilitar el crecimiento de la empresa.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar seguimiento a las quejas y sugerencias de los clientes. ✓ Supervisar a los miembros del equipo para garantizar el buen servicio a los clientes ✓ Elaborar y presentar el informe mensual de atención al cliente a la Gerencia General. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 42. Descripción del cargo de Operador de Call Center

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Operador de Call Center.	Área organizativa: Gerencia de Sistemas.
Objetivo del cargo: Responder a la consulta de los clientes de forma oportuna por cualquiera de los medios establecidos por la empresa.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender profesionalmente y con calidad las quejas y sugerencias que realizan los clientes dándoles una respuesta oportuna. ✓ Proporcionar a los clientes información y soporte con relación a los productos de la empresa. ✓ Realizar llamadas diarias a clientes potenciales con el fin de ofrecer y dar a conocer los productos, promociones de la empresa. 	

Fuente: elaboración propia.

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Tabla 43. Descripción del cargo de Jefe de Técnico de Servicio en Agentes

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Jefe de Técnico de Servicio en Agentes.	Área organizativa: Gerencia de Sistemas.
Objetivo del cargo: Gestionar el equipo de soporte técnico y evaluar el desempeño, para asegurarse de que la atención a los agentes es oportuna y precisa.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar las soluciones que se les dan a los problemas técnico que presentan los agentes. ✓ Asegurar el seguimiento de los mantenimientos que se le realizan a los equipos. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 44. Descripción del cargo de Encargado de Taller de Equipos Técnicos

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Encargado de Taller de Equipos Técnicos.	Área organizativa: Gerencia de Sistemas.
Objetivo del cargo: Organizar, asignar y supervisar a su equipo de trabajo las tareas diarias que hay que realizar por orden de prioridad u orden de llegada según sea el caso.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar que el equipo que ya está reparado se encuentra en óptimas condiciones para seguir operando. ✓ Confirmar que el diagnóstico dado por el Técnico de Servicio en Agentes es el correcto. 	

Fuente: elaboración propia.

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Tabla 45. Descripción del cargo de Técnico de Servicio en Agentes

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Técnico de Servicio en Agentes.	Área organizativa: Gerencia de Sistemas
Objetivo del cargo: Mantener actualizados todos los equipos en cuanto a Hardware y Software que utilizan los agentes, así como dar un servicio de calidad cuando lo requieran los agentes para la satisfacción de los mismos.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistir a los usuarios de equipos en ciertas dudas o problemas que presenten en cuanto al software, hardware. ✓ Dar mantenimiento a todos los equipos de los agentes de la empresa. ✓ Actualizar los equipos en cualquier cambio o mejora que se desarrolle en algún proyecto. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 46. Descripción del cargo de Administrador de Sistemas

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Administrador de Sistemas.	Área organizativa: Gerencia de Sistemas.
Objetivo del cargo: Asegurar las instalaciones, configuración y eficiencia de los hardware, software y redes de la empresa, además de supervisar el rendimiento del sistema solucionado los problemas.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurarse que haya un centro de recuperación en caso de desastre a distancia y en la nube. ✓ Apoyar el desarrollo, administrar y mantener las solicitudes centralizadas de las diferentes áreas, centrándose en los entornos del servidor, las bases de datos correspondientes, los directorios y activos. ✓ Supervisar y analizar los registros técnicos para garantizar la seguridad y la continuidad del negocio. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 47. Descripción del cargo de Soporte TI y Cuarto de Control

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Soporte TI y Cuarto de Control.	Área organizativa: Gerencia de Sistemas.
Objetivo del cargo: Brindar soluciones creativas a los problemas del usuario con el objetivo de lograr un funcionamiento eficiente del sistema.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resolver los problemas técnicos de la empresa ✓ Ejecutar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, asistiendo tanto en hardware como software. ✓ Apoyar en la recuperación de la información en medios tecnológicos que requiera algún trabajador. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 48. Descripción del cargo de Desarrollador

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Desarrollador.	Área organizativa: Gerencia de Sistemas.
Objetivo del cargo: Planear, diseñar y desarrollar proyectos de software según las necesidades e importancia de la empresa.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar el plan de pruebas a los sistemas. ✓ Diseñar la estructura de los archivos, interface de usuarios y reportes requeridos por los sistemas de información. ✓ Proponer soluciones creativas a los problemas que se presentan en la vida cotidiana de los usuarios, automatizando procesos y manteniendo en buen estado los programas ya creados para la empresa. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 49. Descripción del cargo de Gerente de Talento y Bienestar

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Gerente de Talento y Bienestar.	Área organizativa: Gerencia General.
Objetivo del cargo: Fortalecer la relación entre el empleado y el empleador, para ello debe desempeñar distintas tareas con base en los intereses de la organización y la de los empleados que forman parte de ella para alcanzar un balance en el que ambas partes puedan resultar beneficiadas.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Colaborar en la creación y difusión de las políticas laborales de la empresa. ✓ Realizar reuniones periódicas con la gerencia general y gerencias de áreas para informarle las necesidades del personal. ✓ Administrar los bonos y beneficios adicionales de los trabajadores establecidos en la ley. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 50. Descripción del cargo de Especialista de Compensación y Beneficios

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Especialista de Compensación y Beneficios.	Área organizativa: Gerencia de Talento y Bienestar.
Objetivo del cargo: Planificar, dirigir o coordinar las actividades relacionadas con las compensaciones y beneficios del personal de la empresa.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar una filosofía de compensaciones coherentes conforme a la cultura de trabajo y los objetivos de la empresa. ✓ Valorar las necesidades de los empleados realizando encuestas de psicología organizativa para descubrir qué motiva e inspira a los empleados ✓ Participar en encuestas sobre el mercado salarial y laboral para determinar la salarios y beneficios predominantes. ✓ Desplegar estrategias de comunicación efectivas y métricas con éxito. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 51. Descripción del cargo de Especialista de Reclutamiento y Capacitación.

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Especialista de Reclutamiento y Capacitación.	Área organizativa: Gerencia de Talento y Bienestar.
Objetivo del cargo: Realizar el proceso de reclutamiento, selección, contratación y capacitación al nuevo y actual personal operativo y administrativo de la empresa a fin de que se cuente con un personal profesional, competitivo y con un alto desempeño en sus funciones.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seleccionar la terna de posibles candidatos y presentárselos al área solicitante. ✓ Asegurar y revisar la documentación correspondiente para la contratación y completamiento de expediente. ✓ Aplicar los exámenes de exámenes de desempeño anualmente. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 52. Descripción del cargo de Gerente de Retail

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Gerente de Retail.	Área organizativa: Gerencia General.
Objetivo del cargo: Garantizar que los gerentes o jefes de las tiendas y sus trabajadores mantengan sus tiendas funcionando correctamente, en base a los estándares más altos posibles en cuanto a organización y comercialización.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar que todas las iniciativas de servicio al cliente sean implementadas, solventando cualquier problema que pueda surgir de manera rápida y cortés. ✓ Mantener una conciencia competitiva para mantener la ventaja comercial. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 53. Descripción del cargo de Coordinador de Retail

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Coordinador de Retail.	Área organizativa: Gerencia de Retail.
Objetivo del cargo: Garantizar el continuo crecimiento y desarrollo de la cartera de clientes asignados y búsqueda de nuevos Clientes, mediante el planteamiento de estrategias Comerciales e iniciativas medibles en el tiempo.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Llevar un control diario de ventas realizadas, elaborando cuadros de seguimiento por colaborador y otros reportes de gestión solicitados. ✓ Investigar, sugerir y elaborar planes promocionales. ✓ Coordinar las actividades del equipo del centro de ventas. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 54. Descripción del cargo de Supervisor de Loto Centro

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Supervisor de Loto Centro.	Área organizativa: Gerencia de Retail.
Objetivo del cargo: Dirigir las operaciones del Loto Centro para lograr y superar las metas de venta y rentabilidad definidas por la empresa.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Impulsar y verificar el conocimiento del juego y promociones en las cajas y clientes para generar mayor venta. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 55. Descripción del cargo de Cajero Loto Centro

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Cajero Loto Centro.	Área organizativa: Gerencia de Retail.
Objetivo del cargo: Generar una experiencia de compra diferente basándose en la calidad de la atención.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Captar nuevos clientes, promoviendo y enseñando e impulsando los productos de la empresa al público en general en un ambiente agradable. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 56. Descripción del cargo de Cajero Punto Loto

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Cajero Punto Loto.	Área organizativa: Gerencia de Retail.
Objetivo del cargo: Brindar atención al personal interno y externo en sus requerimientos de información; mantener el control en la recepción de correspondencia.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. ✓ Brindar atención a visitantes externos y canalizarlos al área correspondiente. ✓ Captar las llamadas telefónicas y canalizarlas de manera adecuada y oportuna. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 57. Descripción del cargo de Cajero Rotativo

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Cajero Rotativo.	Área organizativa: Gerencia de Retail.
Objetivo del cargo: Conocer y comunicar todas las promociones, ofertas especiales, apoyándose del material publicitario a todos los clientes.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con las metas de ventas. ✓ Proponer ideas innovadoras para mejorar el desempeño de Punto de Venta y experiencia de compra. ✓ Cubrir a los diferentes cajeros de Loto en sus vacaciones, subsidios, permisos. 	

Fuente: elaboración propia.

Tabla 58. Descripción del cargo de Coordinador de Mejoras Continuas.

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo: Coordinador de Mejoras Continuas.	Área organizativa: Gerencia de Retail.
Objetivo del cargo: Proponer, coordinar y monitorear la implementación efectiva del plan de mejora continua asegurando la sincronización de un sistema de gestión de calidad enfocado en la mejora.	
Descripción Genérica	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Emplear las medidas necesarias para lograr la excelencia y la optimización. ✓ Generar reportes de estatus de implementación: cumplimiento del plan, calidad de implementación, impacto en indicadores clave. ✓ Aplicar la mejora continua a la empresa (procesos, productos, instalaciones y equipo humano). 	

Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO III:
PROPUESTA DE MANUAL DE
FUNCIONES DE LOTO NICARAGUA

Capítulo III: Propuesta de Manual de Funciones de Loto Nicaragua

En este capítulo se presenta la propuesta del manual de funciones, se describe la información necesaria que debe contar cada uno de los cargos, sirviendo de apoyo importante a la hora de la selección y contratación del personal, para la gestión funcional de la Empresa Loto Nicaragua.

Propuesta de manual de funciones



**MANUAL DE FUNCIONES
LOTO NICARAGUA**

Versión Abril, 2023

Managua, Nicaragua

Índice Manual de Funciones

- I. Introducción.
- II. Alcance.
- III. Objetivo del Manual.
 Objetivos Específicos.
- IV. Propuesta de misión.
- V. Propuesta de visión.
- VI. Propuesta de valores organizacionales.
- VII. Organigrama actual y propuesto.
- VIII. Fichas ocupacionales.
- IX. Conclusiones del manual.

I. Introducción

El manual de Funciones es una herramienta importante ya que cuenta con la información específica de cada uno de los puestos de trabajo que componen la organización. Por medio del manual se garantiza que cada persona que ocupe un puesto conozca cuáles son sus funciones del día a día.

Para la elaboración del manual de funciones se necesitó diseñar la estructura organizacional, analizar los cargos existentes en la empresa con el objetivo de determinar las responsabilidades y funciones de todo el personal que labora en ella, propiciando la integración del trabajo en equipo, de modo que, cada una de las funciones de los empleados se encuentren bien definidas ya que permite contar con la documentación de cada uno de los puestos de trabajo, sus funciones y perfil requerido.

Este trabajo fue desarrollado en base a la colaboración de la gerencia y del personal que labora en la empresa, la estructura del manual es la siguiente: Introducción, alcance, objetivos, propuesta de misión, propuesta de visión, propuesta de valores organizacionales, organigrama propuesto, fichas ocupacionales y conclusión. El diseño de las fichas es un diseño propio enfocado en la sencillez para mayor comprensión del contenido.

Es importante indicar que este manual se elaboró basado en las necesidades del personal y de la estructura de Loto Nicaragua. El manual de funciones debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambio que surge de las necesidades de la empresa. Es conveniente que se revise periódicamente, lo que permitirá extender el tiempo de su vigencia y utilidad.

II. Alcance

El manual que se ha diseñado para la empresa Loto Nicaragua aplica para todos los cargos, los cuales son 54.

Dando inicio desde el momento de su aprobación para que se ponga en práctica sin tener fecha de culminación ya que su propósito es el de mejorar de forma significativa la organización de la empresa.

Los lineamientos contenidos en este manual deben ser implementados y cumplidos por todos los trabajadores de la empresa Loto Nicaragua.

III. Objetivos

El objetivo general, así como los objetivos específicos que se han definido para este Manual son los que se detallan a continuación:

General

Establecer y describir funciones para fomentar la descentralización y desconcentración de esfuerzos, por medio de una adecuada segregación y planeación de las cargas de trabajo de los empleados de Loto Nicaragua.

Específicos

- Contar con un documento formal que reúna la estructura organizacional de la empresa Loto Nicaragua, la descripción de responsabilidades, misión del puesto, responsabilidades, funciones, conocimientos y habilidades de cada puesto de trabajo, que permita su comprensión y aplicación.
- Facilitar al trabajador una herramienta que le ayude al cumplimiento de sus tareas.
- Identificar las vinculaciones entre las diferentes áreas, para facilitar la coordinación y evitar posibles duplicaciones.
- Servir de base para el proceso de selección de nuevo personal.

IV. Propuesta de misión

“Somos una empresa que brinda un buen servicio a nuestros clientes, y es de vital importancia que nuestros jugadores conozcan sobre cómo jugar de forma responsable, también trabajamos y aportamos para que exista una sociedad y un mundo justo y sostenible.”

V. Propuesta de visión

“Ser una empresa líder en el ramo de juegos de fortuna electrónicos a nivel nacional, posicionando nuestra imagen ante nuestros clientes y futuros cliente, aumentando los niveles de credibilidad y confianza, al mismo tiempo, ser una empresa innovadora que aporte al desarrollo social del país por medio de aportes económicos y nuestro compromiso con el medio ambiente.”

VI. Propuesta de valores organizacionales

- Responsabilidad: Disposición constante para dar cumplimiento a los compromisos y obligaciones adquiridos sin desviarse del objetivo fundamental.
- Trabajo en equipo: Fomentar la capacidad de participar y colaborar activamente entre los trabajadores que forman parte de la empresa en la prosecución de las metas comunes definidas.
- Respeto: Reconocer las diferencias de opinión y pensamiento, promulgar la igualdad de género y aceptar a los demás por lo que son.
- Calidad: Tener siempre presente las expectativas de los clientes, mantener autenticidad en la relación con los clientes, empleados y proveedores.

VII. Organigrama actual y propuesto

Se imprimirá aparte organigrama actual

Se imprimirá por aparte organigrama propuesto

Ventajas y Desventajas de cada uno de los organigramas

Organigrama actual

Ventajas:

- Tiene una visualización de una estructura piramidal;
- Tiene un fácil diseño;
- Permite dividir y organizar el trabajo para evitar solapamientos.

Desventajas:

- Es difícil encontrar un mando único capaz de tomar decisiones siempre adecuadas para todos los departamentos;
- Cada directivo tiene toda la responsabilidad de una amplia variedad de actividades y, como es obvio, no puede ser un experto en todas ellas;
- El organigrama es recomendado para empresas pequeñas;
- Algunos cargos tienen bajo su responsabilidad cargos que no se adhieren a los conocimientos del cargo superior.

Organigrama propuesto

Ventajas

- Es más sencillo de leer y entender;
- Las decisiones se pueden tomar rápidamente;
- Siempre va haber un responsable para cada decisión;
- Cada cargo que tiene subordinados se adhiere a sus conocimientos, lo cual ayuda a una mejor comprensión de las funciones de sus subordinados.

Desventajas

- La comunicación será más lenta;
- Se puede tornar autocrática;

- Puede llevar a procesos largos y poco ágiles en la toma de decisiones;
- No permite flexibilidad para posibles expansiones futuras.

VIII. Fichas ocupacionales

Las fichas ocupacionales describen las funciones, habilidades y requisitos que cada trabajador debe tener para ejercer de manera adecuada y eficiente un puesto de trabajo.

A continuación, se presenta el formato de ficha ocupacional de forma individual para con cada uno de los puestos de trabajo.

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: Número de modificación o creación
		Revisión: Número de veces que será revisado
		Fecha: Fecha en que se realiza la ficha
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Nombre específico del cargo	
Área organizativa	Donde está ubicado el cargo	
Jefe Inmediato	La persona facultada para ordenar a otros trabajadores lo concerniente al debido cumplimiento de sus obligaciones	
Objetivo del cargo	Lo que se pretende obtener con dicho cargo detallado de forma clara y precisa	
Turno	Jornada laboral que varía (horas diferentes en un periodo de tiempo concreto)	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
Conjunto de actividades del puesto		
MISIÓN DEL PUESTO		
Razón de ser del puesto		
III. RESPONSABILIDADES		
Compromisos y obligaciones que se desarrollan en este cargo		
IV. FUNCIONES		
Actividades que debe realizar en este cargo		
V. REQUISITOS		
Conocimientos	Nivel de aprendizaje para ejercer el cargo	
Formación académica	Nivel requerido para ejercer el cargo	
Experiencia	Experiencia en término de años para optar al cargo	
Habilidades	Habilidades propias que requiere el cargo para su buen desempeño	
Condiciones de Trabajo	Ambiente laboral	

Tabla 59. Ficha Ocupacional - Gerente General

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Gerente General	
Área organizativa	Gerencia General	
Jefe Inmediato	Junta Directiva	
Objetivo del cargo	Planificar, dirigir, organizar y controlar las actividades de la empresa, asimismo los documentos de gestión aprobados; y a las políticas y planes de la empresa, utilizando en forma eficiente y eficaz los recursos	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo ➤ Tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de esta ➤ Condición estratégica de la organización ➤ Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar diferencias o desviaciones ➤ Garantizar la calidad de servicios que ofrece Loto Nicaragua ➤ Motivar al equipo de trabajo ➤ Garantizar un personal eficiente y eficaz para el desarrollo de las tareas y/o actividades de la empresa ➤ Buena administración de los recursos de la organización 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Formular la estrategia general que garantice la competitividad y éxito de la empresa, así como gestionar al personal y establecer políticas		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asegurarse de que los empleados trabajen de forma productiva y se desarrollen profesionalmente ➤ Supervisar la contratación y formación de nuevos empleados ➤ Garantizar que el personal cumpla las normativas de salud y seguridad ➤ Proporcionar soluciones a problemas ➤ Mantener presupuestos y optimizar gastos ➤ Diseñar la estrategia y fijar objetivos para el crecimiento 		
IV. FUNCIONES		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer políticas y procesos para que la empresa alcance su potencial máximo ➤ Preparar los informes periódicos para exponerlos a la Junta Directiva ➤ Proporcionar las soluciones a los problemas que dificulten el desarrollo económico, social y laboral de la empresa para un manejo óptimo de la misma ➤ Tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de esta ➤ Proponer a la junta directiva los proyectos necesarios para la correcta conducción de la empresa ➤ Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar diferencias o desviaciones ➤ Garantizar la calidad de servicios que ofrece Loto Nicaragua ➤ Garantizar un personal eficiente y eficaz para el desarrollo de las tareas y/o actividades de la empresa 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Especialización en desarrollo de negocios, asimismo experiencia demostrable como gerente general o en puesto similar y conocimientos sobre las funciones y procesos empresariales (RR.HH., finanzas, operaciones, etc.) ➤ Dominio del idioma inglés ➤ Dominio MS OFFICE
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grado en Empresariales o Lic. de Administración, Economía o carreras afines. Se valorará estar en posesión de un título de grado o de máster
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia en materia de planificación y presupuestos ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado el cargo de Gerente General por un periodo mayor a 5 años
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gran habilidad analítica ➤ Excepcionales capacidades de organización y liderazgo ➤ Aptitud para solucionar problemas ➤ Compromiso y ética ➤ Trabajo en equipo
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esfuerzo visual moderado en el uso de computadoras ➤ Condiciones de temperatura, humedad y limpieza del aire adecuadas para la comodidad ➤ Oficina bien equipada para el buen desempeño de sus actividades

Tabla 60. Ficha Ocupacional - Gerente de Asuntos Corporativos

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Gerente de Asuntos Corporativos	
Área organizativa	Gerencia General	
Jefe Inmediato	Gerente General	
Objetivo del cargo	Garantizar el buen desarrollo y mejora del área de asuntos corporativos	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Asuntos Corporativo es el responsable de mantener una buena imagen de la empresa con sus jugadores y empresas con las que tiene relación comercial, de mejorar la parte visible de Loto Nicaragua en sus transmisiones de sorteo por redes sociales y radio, de garantizar que todos los sorteos fueron realizados con transparencia y mantener y promover el bienestar social de sus trabajadores y de los proyectos a nivel nacional 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Mantener en correcto funcionamiento el área de sorteo y sus procesos de igual manera los programas sociales de la empresa		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reportar a la gerencia general las incidencias que ocurrieron durante los sorteos ➤ Mantener buenas relaciones comerciales con las empresas encargadas de re-transmisión de sorteos Loto y programas sociales ➤ Mantener la integridad y transparencia de los sorteos ➤ Crear nuevas ideas para proyectos sociales en base a las necesidades del país ➤ Elegir la candidata ideal para el cargo de presentador 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar y dirigir las estrategias y de los procesos de sorteos de la empresa ➤ Crear y proponer presupuesto de para el área de sorteo y proyecto sociales ➤ Asesorar a las gerencias de línea en la mejora de sus estrategias de negocio ➤ Gestionar la comunicación con los grupos de interés internos y externos 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

➤ Gestionar las demandas de los grupos de interés dentro de la comunidad	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento avanzado en paquetes de Microsoft Office ➤ Conocimiento avanzado en Excel y tablas dinámicas ➤ Dominio avanzado de inglés ➤ Técnicas de expresión oral ➤ Estilos de imagen y presentación
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciado en Administración de Empresas, Marketing y Publicidad o Comunicación ➤ Maestría en comunicación o Marketing y Publicidad
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado el cargo de gerente o coordinador del área de comunicación al menos 3 años ➤ Manejo de personal. ➤ Haber trabajado en algún medio de comunicación ya sea oral o escrito (de preferencia)
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de negociar y persuadir ➤ Habilidad de comunicación y expresión oral ➤ Manejo de personal ➤ Técnicas de redacción ➤ Proactivo
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes medioambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Prestaciones de ley

Tabla 61. Ficha Ocupacional - Gerente de Finanzas y Administración

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Gerente de Finanzas y Administración	
Área organizativa	Gerencia de Finanzas y Administración	
Jefe Inmediato	Gerencia General	
Objetivo del cargo	Planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión de los Recursos Humanos, logísticos, contables, activos fijos y de finanzas; y brindar apoyo administrativo que requiera la empresa	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejorar situación financiera, liquidez, y la evolución de los principales indicadores económicos y operativos de la empresa ➤ Mantener un sólido ambiente de control interno ➤ Dirigir y supervisar los procesos administrativos 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Planear y dar seguimiento a la gestión financiera de la empresa y brindar apoyo administrativo que requiera la empresa, a fin de cumplir con los objetivos estratégicos de la empresa		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Velar por el cumplimiento de políticas y procedimientos para las actividades de las áreas que se encuentren bajo su responsabilidad ➤ Garantizar la disponibilidad de recursos a las áreas bajo su cargo, con el fin de que se puedan ofrecer servicios de alta calidad de forma oportuna y efectiva ➤ Asegurar que se mantengan los adecuados archivos y/o registro sobre la información financiera–contable de la empresa ➤ Realizar cualquier otra función asignada al puesto 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Preparar informes financieros periódicos y analizar variaciones significativas con relación a períodos anteriores ➤ Planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades de finanzas (contabilidad, presupuesto, tesorería, costos e impuestos) ➤ Participar en el desarrollo de nuevos proyectos ➤ Dirigir y supervisar los procesos administrativos 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<p>➤ Preparar los estados financieros de acuerdo a los principios de contabilidad definidos y a la normativa vigente y entregar soporte a todas las unidades, supervisando y manteniendo la normativa contable de la empresa</p>	
<p>V. REQUISITOS</p>	
<p>Conocimientos</p>	<p>➤ Tener ciertos conocimientos de tipo jurídico y contables</p> <p>➤ Ser un especialista financiero que pueda analizar la evolución de la empresa</p> <p>➤ Conocimiento en Sistemas de calidad y Servicio</p> <p>➤ Dominio del idioma inglés</p> <p>➤ Dominio de MS Office (Word, Excel, Power Point)</p>
<p>Formación académica</p>	<p>➤ Profesional titulado en Administración, Economía, Contabilidad o afines. Se valorará estar en posesión de un título de grado o de máster</p>
<p>Experiencia</p>	<p>➤ Experiencia total o indispensable de 3 a 5 años, preferiblemente en compañías grandes</p>
<p>Habilidades</p>	<p>➤ Ser capaz de conseguir y administrar el dinero de la empresa</p> <p>➤ Ser un líder que sepa conducir convenientemente a su equipo de trabajo</p> <p>➤ Ser creativo y poder tomar decisiones</p> <p>➤ Gran habilidad analítica</p> <p>➤ Compromiso y ética</p>
<p>Condiciones de Trabajo</p>	<p>➤ Esfuerzo visual moderado en el uso de computadoras</p> <p>➤ Oficina bien equipada para el buen desempeño de sus actividades</p> <p>➤ Ambiente de trabajo climatizado</p>

Tabla 62. Ficha Ocupacional – Gerente Comercial

 <p style="text-align: center;">LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL</p>		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Gerente Comercial	
Área organizativa	Gerencia Comercial	
Jefe Inmediato	Gerente General	
Objetivo del cargo	Planificar, organizar, dirigir, acompañar y coordinar eficientemente las estrategias de ventas que permiten el logro de los objetivos de comercialización de la empresa	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar y dirigir los planes de ventas de los productos o servicios de las empresas para alcanzar los objetivos marcados. Además, es responsable de coordinar, liderar y supervisar el trabajo comercial del equipo de ventas. En este sentido, debe establecer estrategias y metas reales que sirvan para maximizar los ingresos de Loto, siendo su papel determinante para el éxito o fracaso de Loto 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Planificar las estrategias que se utilizan para llevar a cabo las ventas. Además, implica la organización del personal y todas las labores que estos deben cumplir		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investigar y conocer el mercado ➤ Definir objetivos y establecer metas para el equipo de ventas ➤ Motivar al equipo de trabajo ➤ Estudiar a la competencia para saber sus estrategias y qué nuevos servicios valor añadido ofrecen ➤ Supervisar y coordinar las operaciones de los departamentos de ventas ➤ Diseñar e implementar políticas y estrategias ➤ Establecer objetivos de ventas ➤ Identificar nuevos clientes potenciales y mantener excelentes relaciones con los actuales clientes ➤ Supervisar los procesos de selección de personal y capacitación, en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos ➤ Mantener una relación estrecha con el departamento de marketing para crear campañas de ventas más efectivas ➤ Estar al día con las nuevas tendencias y productos del mercado 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

IV. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizar y evaluar el resultado de los planes de mercadeo y ventas, para el desarrollo de las actividades de marketing y las condiciones de ventas ➤ Planificar el presupuesto del área de ventas, de acuerdo a la capacidad de la empresa para cumplirlos ➤ Proponer objetivos que lleven al cumplimiento de una meta específica, siempre y cuando estén apegados a lo que la empresa puede ofrecer ➤ Pronosticar las ventas, analizando la capacidad de la empresa, sus recursos y los estudios de marketing ➤ Seleccionar idóneamente al personal a nivel de jefatura que formara parte del área comercial para poder lograr los resultados esperados ➤ Tomar decisiones en el marco de sus competencias como Gerente Comercial ➤ Controlar y evaluar sistemáticamente el desempeño de sus subordinados 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inglés Avanzado ➤ Manejo de Paquete Office Avanzado
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiante Universitario o graduado de la carrera de Mercadeo o Administración de Empresas ➤ Especialización en Ventas y/o Mercadeo
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado el cargo de Gerente de Mercadeo por un período mayor a 3 años
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formación en ventas y gestión de equipos ➤ Capacidad y dotes de liderazgo ➤ Habilidades de comunicación y dominio del lenguaje oral y escrito ➤ Perfil analítico orientado a la toma de decisiones y resolución de problemas ➤ Organización y planificación de estrategias. ➤ Motivación y manejo de grupo ➤ Capacidad de asumir retos, trabajar bajo presión y alcanzar objetivos ➤ Alto nivel de respuesta a las necesidades del cliente ➤ Habilidades operativas y de planificación
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Contrato con prestaciones sociales

Tabla 63. Ficha Ocupacional – Gerente de Mercadeo

	LOTO NICARAGUA		Versión: 1.0
	FICHA OCUPACIONAL		Revisión: 1.0
			Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Gerente de Mercadeo		
Área organizativa	Gerencia de Mercadeo		
Jefe Inmediato	Gerencia General		
Objetivo del cargo	Velar por la satisfacción de los clientes y el posicionamiento competitivo de la empresa en el mercado, a través del desarrollo de planes y estrategias de mercadeo y de servicio al cliente acordes a los objetivos estratégicos de la empresa		
Turno	Diurno		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizar los resultados de medición de estadísticas, indicadores de gestión, que permitan formular estrategias orientadas a anticipar y satisfacer las necesidades de los clientes ➤ Coordinar la realización de investigaciones (estudios de factibilidad, análisis de mercado, consumidor, servicios, tendencias mundiales, entre otros), cuyos resultados permitan desarrollar estrategias y elaborar recomendaciones a las áreas de negocios de la empresa ➤ Definir la fijación y conducción de las políticas y estrategias para las actividades de mercadeo y servicio al cliente de la empresa, dentro de las directrices fijadas por la Gerencia General y Junta Directiva, y de acuerdo a las estrategias del negocio ➤ Garantizar la disponibilidad de recursos a las áreas bajo su cargo, con el fin de que se puedan ofrecer servicios de alta calidad de forma oportuna y efectiva ➤ Establecer los objetivos y el presupuesto anual para su gestión y garantizar su cumplimiento de los mismos 			
MISIÓN DEL PUESTO			
Identificar, desarrollar o evaluar la estrategia de marketing, basada en el conocimiento de los objetivos de la empresa, las características del mercado y los factores económicos			
III. RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollar estrategias respetando las metas de la empresa y procurando la satisfacción de los clientes ➤ Trabajar en conjunto con las distintas áreas para desarrollar estrategias capaces de atraer más clientes 			
IV. FUNCIONES			

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Monitorear las tendencias para determinar si es necesario realizar alguna modificación a los servicios ➤ Identificar, desarrollar o evaluar la estrategia de marketing, basada en el conocimiento de los objetivos de la empresa, las características del mercado y el factor económico ➤ Determinar los indicadores que pueden ser claves para el rendimiento de la empresa ➤ Definir la fijación y conducción de las políticas y estrategias para las actividades de mercadeo y servicio al cliente de la empresa dentro de las directrices fijadas por la Gerencia General y Junta Directiva, y de acuerdo a las estrategias del negocio ➤ Monitorear las tendencias para determinar si es necesario realizar alguna modificación a los servicios ➤ Planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades de mercadeo (plan de mercado), relaciones públicas, servicio al cliente y de toda la empresa ➤ Coordinar la realización de investigaciones (estudios de factibilidad, análisis de mercado, consumidor, servicios, entre otros) cuyos resultados permitan desarrollar estrategias y elaborar recomendaciones a las áreas de negocios de la empresa ➤ Analizar los resultados de medición de estadísticas, indicadores de gestión, que permitan formular estrategias orientadas a anticipar y satisfacer las necesidades de los clientes ➤ Presentar reportes periódicos a la Gerencia General sobre los resultados de su gestión 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Especialización en Mercadeo y Publicidad ➤ Dominio del idioma inglés ➤ Dominio de MS Office (Word, Excel, Power Point)
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Graduación en Marketing, Comunicación, Administración. Se valorará estar en posesión de un título de grado o de máster
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia total o indispensable de 3 a 5 años, preferiblemente en compañías grandes
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicarse hablando ➤ Escuchar y entender lo que dicen las personas ➤ Proponer muchas ideas ➤ Analítico ante las decisiones ➤ Compromiso y ética
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esfuerzo visual moderado en el uso de computadoras ➤ Oficina bien equipada para el buen desempeño de sus actividades ➤ Ambiente de trabajo climatizado

Tabla 64. Ficha Ocupacional – Gerente de Sistemas

	LOTO NICARAGUA		Versión: 1.0
	FICHA OCUPACIONAL		Revisión: 1.0
			Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Gerente de Sistemas		
Área organizativa	Gerencia General		
Jefe Inmediato	Gerente General		
Objetivo del cargo	Garantizar el buen desarrollo y mejora del área de Sistemas		
Turno	Diurno		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestionar, coordinar y planificar plataformas tecnológicas, para que mejoren y realicen los procesos de forma eficaz. Además de resolver las necesidades de la empresa a través de la informática 			
MISIÓN DEL PUESTO			
Dirigir la Gestión de la Infraestructura y Redes de la Entidad. Analizar decisiones estratégicas de soluciones tecnológicas. Planificar y definir políticas para la actualización de infraestructura tecnológica y software de explotación			
III. RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestionar un equipo de personal que incluye programadores, analistas y especialistas en soporte ➤ Desarrollar productos, administrar bases de datos y dar soporte de aplicaciones ➤ Instalar, documentar y probar actualizaciones de software y hardware ➤ Administrar las políticas y la documentación de los sistemas de información, incluidas las estrategias de respaldo, los materiales de capacitación del usuario, los mapas de red y las políticas de seguridad ➤ Evaluar la funcionalidad de los sistemas ➤ Probar y modificar sistemas para garantizar que funcionan de manera confiable ➤ Diseñar procedimientos de mantenimiento y ponerlos en funcionamiento ➤ Administrar presupuestos de TI ➤ Asegurar que se cumplan las leyes de licencias de software ➤ Implementar y administrar procedimientos de seguridad y respaldo ➤ Consultar a los usuarios para determinar las necesidades y asegurarse de que las instalaciones cumplan con los requisitos del usuario o del proyecto ➤ Proporcionar formación, apoyo y asesoramiento a los usuarios ➤ Mantenerse al día con las nuevas tecnologías 			

IV. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planear y dirigir todo el funcionamiento del área de sistemas de la empresa ➤ Elaborar e implantar nuevos sistemas que la empresa necesite para mejorar su desarrollo comercial ➤ Supervisar y revisar la elaboración de los proyectos del área de sistemas de la empresa para evitar cualquier contratiempo o problema que evite el avance de los proyectos ➤ Mantener al día las copias de seguridad para siempre tener un respaldo ➤ Resolver las necesidades de la empresa a través de informática ➤ Emitir opinión técnica especializada en los temas vinculados a la tecnología de la información y la comunicación ➤ Formular los Términos de referencias para la adquisición de equipos, accesorios, repuestos, insumos, personal especializado y demás elementos necesarios relacionados con el uso de tecnología de la información, así como la contratación de servicios conexos ➤ Emitir la conformidad técnica respectiva definiendo los niveles de servicio acordes a las necesidades 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento avanzado en paquetes de Microsoft Office ➤ Conocimiento avanzado en Excel y tablas dinámicas ➤ Dominio avanzado de inglés ➤ Técnicas de expresión oral ➤ Estilos de imagen y presentación ➤ Conocimientos de Tecnologías y Metodologías de Desarrollo ➤ Conocimientos de Redes ➤ Conocimientos en Bases de Datos ➤ Conocimientos de Infraestructura ➤ Conocimientos en Seguridad Informática
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingeniero en Sistemas ➤ Maestría en Gerencia de Sistemas de Información ➤ Posgrado en Especialidad de Gestión Estratégica y Auditoría de TI
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado el cargo de gerente de Sistemas al menos 3 años ➤ Manejo de personal ➤ Haber trabajado como Administrador de Sistemas o Infraestructura al menos 3 años ➤ Trabajar o haber trabajado de jefe de TI o Responsable de TI
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de conflictos ➤ Habilidades de negociación ➤ Escucha activa ➤ Habilidades de presentación

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

	<ul style="list-style-type: none">➤ Habilidades para delegar➤ Liderazgo➤ Gestión del tiempo➤ Resolución de problemas➤ Toma de decisiones➤ Gestión del presupuesto
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none">➤ Oficina➤ Trabajo no físico➤ No expuesto a contaminantes medioambientales➤ Contrato por tiempo indefinido➤ Jornada ordinaria➤ Prestaciones de ley

Tabla 65. Ficha Ocupacional – Gerente de Talento y Bienestar

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Gerente de Talento y Bienestar	
Área organizativa	Gerencia de Talento y Bienestar	
Jefe Inmediato	Gerencia General	
Objetivo del cargo	Fortalecer la relación entre el empleado y el empleador, para ello debe desempeñar distintas tareas con base en los intereses de la organización y la de los empleados que forman parte de ella para alcanzar un balance en el que ambas partes puedan resultar beneficiadas	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaborar en la creación y difusión de las políticas laborales de la empresa ➤ Realizar reuniones periódicas con la gerencia general y gerencias de áreas para informarle las necesidades del personal ➤ Administrar los bonos y beneficios adicionales de los trabajadores establecidos en la ley 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Administrar y coordinar las acciones necesarias para propiciar el bienestar social, el desarrollo y la labor de los trabajadores, y de esa forma contribuir con el desarrollo de las funciones y/o actividades de la organización		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderar la gestión del Talento Humano mediante implementación de propuestas y toma de decisiones alineadas a las estrategias de la empresa ➤ Implementar programas de motivación, capacitación e incentivos para la fuerza laboral. ➤ Tener clara la filosofía, misión y perspectiva de la empresa 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar un plan de motivación y evaluación para desarrollar el compromiso hacia la organización ➤ Colaborar en la creación y difusión de las políticas laborales de la empresa ➤ Vigilar el cumplimiento del paquete de prestaciones ofrecidos a los trabajadores, dotando a estos de la información necesaria para que puedan solicitarlas y utilizarlas. 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Generar un ambiente de confianza con los empleados a través de una interacción constante ➤ Escuchar y atender las preocupaciones de los empleados para canalizarlas a la esfera ejecutiva, y de ser necesario, defender dichas demandas ➤ Idear coordinar actividades al interior de la empresa que impulsen las relaciones positivas de trabajo ➤ Realizar reuniones periódicas con la gerencia general y gerencias de áreas para informarle las necesidades del personal ➤ Administrar los bonos y beneficios adicionales de los trabajadores establecidos en la ley 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Especialización en Clima Organizacional, Desarrollo Humano. ➤ Dominio del idioma inglés ➤ Dominio de MS Office (Word, Excel, Power Point)
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grado universitario en Ingeniería Industrial ➤ Administración de Recursos Humanos, Dirección de Empresas, Psicología o carreras afines, se valorará estar en posesión de un título de grado o de máster
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia mínima de 3 años en posiciones de liderazgo en la Gestión de Recursos Humanos, preferiblemente en compañías grandes
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación ➤ Resolución de conflictos ➤ Trabajo en equipo ➤ Liderazgo
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esfuerzo visual moderado en el uso de computadoras ➤ Oficina bien equipada para el buen desempeño de sus actividades ➤ Ambiente de trabajo climatizado

Tabla 66. Ficha Ocupacional – Gerente de Retail

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Gerente de Retail	
Área organizativa	Gerencia General	
Jefe Inmediato	Gerente General	
Objetivo del cargo	Garantizar que los jefes de las tiendas y sus trabajadores mantengan sus tiendas funcionando correctamente, en base a los estándares más altos posibles en cuanto a organización y comercialización	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Gerente de Retail es el responsable de la administración y coordinación de los Puntos Loto y Loto Centro a nivel nacional. Velar para que los Puntos Loto y Centro Loto alcancen las metas de ventas 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Garantizar que los puntos Loto y Loto centro funcionen correctamente y alcancen las metas de ventas		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Autorizar el acceso a los Puntos Loto y Loto Centro a personal no autorizado ➤ Reportar cualquier incidencia al Gerente General de los Puntos y Centro Loto ➤ Coordinar los equipos de trabajo que estarán en cada Punto y Loto Centro ➤ Proyectar nuevos lugares para ser considerados como Puntos Loto 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Velar por el cumplimiento de las diversas políticas, procedimientos y controles establecidos por la empresa para garantizar sus estándares de calidad ➤ Atender varias tiendas y a su vez a sus líderes de cada una de ellas, que constantemente pueden requerir de diferentes niveles de soporte ➤ Establecer los objetivos y expectativas en materia operacional y de ventas, además de asegurar que estos se logren, realizando un monitoreo regular ➤ Garantizar que todas las iniciativas de servicio al cliente sean implementadas, solventando cualquier problema que pueda surgir de manera rápida y cortés ➤ Mantener una conciencia competitiva, para mantener la ventaja comercial 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingles Avanzado C1 escrito y oral ➤ Manejo avanzado de Paquete de Office en especial Excel ➤ Manejo de personal ➤ Proyección y Costos ➤ Presupuestos
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Poseer título universitario en administración de empresas, comercio, mercadeo, Especialización en el Tema de ventas al detalle, Maestría en MBA
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado el cargo de Gerente ya sea en la administración de empresas o cargos gerenciales un período mayor a 5 años
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación ➤ Relaciones interpersonales ➤ Proactivo ➤ Dinámico ➤ Visión de futuro ➤ Análisis
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes medioambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Prestaciones de ley

Tabla 67. Ficha Ocupacional – Supervisor de Proceso de Sorteo

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Supervisor de Proceso de Sorteo	
Área organizativa	Gerencia de Asuntos Corporativos	
Jefe Inmediato	Gerente de Asuntos Corporativos	
Objetivo del cargo	Garantizar la transparencia del sorteo y que se realice dentro del horario establecido	
Turno	Mixto	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Supervisor de proceso de sorteo es el responsable de estar en comunicación constante con las autoridades externas, velar por el bienestar las máquinas de los juegos y de validar la rectitud del sorteo 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Garantizar la integridad de cada uno de los sorteos y pre sorteo		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sacar y meter las máquinas de los juegos de la bodega antes y después de los sorteos ➤ Recibir y atender a las autoridades externas que validan los números ganadores ➤ Mantener limpia el área de sorteo ➤ Mantener el control de acceso a la bodega donde están las máquinas de los juegos ➤ Mostrar el proceso de sorteo a los nuevos colaboradores de la empresa 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reportar incidencia de cada sorteo a la Gerente de Asuntos Corporativos ➤ Encargada de programar el rol para el cargo de coordinador de sorteo ➤ Cuidar de manera general las máquinas que se ocupan para el sorteo ➤ Programar los mantenimientos técnicos para las máquinas de juegos ➤ Mantener comunicación y coordinación constante con el cargo de supervisor de producción audiovisual ➤ Realizar las pruebas pre sorteo para cada juego ➤ Dar acceso a personal no autorizado al área de sorteo 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de Word, Power Point y Excel
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciado en comunicación o administración de empresa
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajar o haber trabajado durante 2 años como asistente o coordinador de un área de comunicación o en la administración de una empresa
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de relaciones interrelacionales ➤ Resolución de problemas ➤ Comunicación ➤ Manejo de personal
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo físico ➤ Fatiga, Monotonía y Estrés ➤ Oficina ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada mixta

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Tabla 68. Ficha Ocupacional – Supervisor de Producción Audiovisual de Sorteos

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Supervisor de Producción Audiovisual de Sorteos	
Área organizativa	Gerencia de Asuntos Corporativos	
Jefe Inmediato	Gerente de Asuntos Corporativos	
Objetivo del cargo	Garantizar que el sorteo sea transmitido sin incidencias y a tiempo	
Turno	Mixto	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Supervisor de Producción Audiovisual es el responsable de garantizar la calidad del pre sorteo y los sorteos, es el encargado de garantizar que los equipos de transmisión estén funcionando en todo tiempo. Uno de su responsabilidad principal es el cumplimiento del horario establecido para el sorteo 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Realizar y mantener un estándar alto de calidad en la transmisión en vivo de cada sorteo		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantizar que los sorteos se inicien a transmitir a las 11:00 a. m., 3:00 p. m. y 9:00 p. m. para cada hora, sin retraso alguno ➤ Cuidar los equipos de transmisión como computadoras, cámaras, red de internet y micrófonos ➤ Validar que el sorteo se esté transmitiendo en vivo por Facebook, Canal 8, Radio Ya y Radio Picoa ➤ Responsable del vestuario de los presentadores ➤ Velar por la buena presentación e imagen de los presentadores en los sorteos 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar acceso a personal no autorizada al área de sorteo ➤ Realizar las pruebas con las cámaras y computadoras para el pre sorteo para cada sorteo ➤ Reportar incidencias de cada sorteo a la Gerente de Asuntos Corporativos ➤ Encargada de programar el rol para los cargos de Presentador y Coordinador de sorteos y Asistente de producción y transmisión de sorteo 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Validar con el área de Control Room que los números ganadores publicados en la página web sean correctos ➤ Garantizar el suministro de la ropa y maquillaje de los presentadores 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos avanzados en computadoras y sus funciones ➤ Conocimiento básico en Networking ➤ Conocimiento avanzado en cámaras profesionales y cómo funcionan ➤ Conocimientos avanzados en programas de edición y transmisión como Adobe, LadioCast, OBS y vMix.
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciado en Filosofía y Comunicación ➤ Posgrado en gestiones audiovisuales
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dos años como coordinador o asistente del área de producción audiovisual ➤ 1 año de experiencia como presentador de algún medio de comunicación ➤ Redacción de guiones
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toma rápida de decisiones ➤ Capacidad de análisis ➤ Resolver problemas rápidamente ➤ Mantener la concentración
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo bajo presión ➤ Fatiga, Monotonía y Estrés ➤ Jornada mixta ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Tabla 69. Ficha Ocupacional – Coordinador de Proyectos Sociales

	LOTO NICARAGUA	Versión: 1.0
	FICHA OCUPACIONAL	Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Coordinador de Proyectos Sociales	
Área organizativa	Gerencia de Asuntos Corporativos	
Jefe Inmediato	Gerente de Asuntos Corporativos	
Objetivo del cargo	Ejecutar los proyectos sociales de Loto	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elegir los temas sociales tales, como empoderamiento de la mujer, educación, salud y medio ambiente que serán informados por las redes sociales Loto 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Garantizar la responsabilidad social de Loto en Nicaragua		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crear los cronogramas de las actividades sociales ➤ Liderar el club de conversación Loto ➤ Liderar cada encuentro Loto ➤ Entrevistar a los doctores en el panel de Loto 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar todo lo referente a la responsabilidad social de Loto ➤ Diseñar, ejecutar y comunicar a lo interno y externo de la empresa los programas de responsabilidad social ➤ Liderar el voluntariado corporativo y gestionar todo lo vinculado a las causas benéficas ➤ Representar a la empresa en foros de responsabilidad social ➤ Organizar y presentar los eventos de responsabilidad social de manera digital y presencial 		
V. REQUISITOS		
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inglés intermedio. ➤ Manejo de paquete office intermedio ➤ Conocimiento en Redacción 	

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento en Fotografías ➤ Conocimiento en edición ➤ Diseño de piezas de comunicación
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título Universitario en Mercadeo, Publicidad o comunicación ➤ Posgrado en carreras a fines del área social
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia de 2 años en Relaciones Publicas, Organización de eventos, Producción Audiovisual y campañas de voluntariado
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Creatividad ➤ Habilidad Oral ➤ Gestor de cambio ➤ Toma de decisiones
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina y Campo ➤ No expuesta a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido

Tabla 70. Ficha Ocupacional – Coordinador de Sorteo

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Coordinador de Sorteo	
Área organizativa	Gerencia de Asuntos Corporativos	
Jefe Inmediato	Supervisor de Proceso de Sorteo	
Objetivo del cargo	Apoyar las tareas del cargo de Supervisor de proceso de Sorteo para que el sorteo se realice de manera transparente y en el horario establecido	
Turno	Mixto	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Coordinador de Sorteo es el responsable de apoyar al cargo de Supervisor de Proceso de Sorteo para que juntos lleven a cabo el sorteo de manera transparente y sin ningún contra tiempo 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Garantizar la integridad de cada uno de los sorteos y pre sorteo		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sacar y meter las máquinas de los juegos de la bodega antes y después de los sorteos ➤ Recibir y atender a las autoridades externas que validan los números ganadores ➤ Mantener limpia el área de sorteo ➤ Mantener el control de acceso a la bodega donde están las máquinas de los juegos ➤ Realizar la prueba de peso de las bolitas todos los días viernes 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reportar incidencia de cada sorteo al Supervisor de Proceso de Sorteo ➤ Cuidar de manera general las máquinas que se ocupan para el sorteo ➤ Realizar las pruebas pre sorteo para cada juego ➤ Dar acceso a personal no autorizado al área de sorteo ➤ Probar las computadoras, cámaras y micrófonos antes del sorteo 		
V. REQUISITOS		
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de Word, Power Point y Excel ➤ Conocimientos básicos en manejo de computadoras 	

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciado en Comunicación o Periodismo
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajar o haber trabajado al menos durante 1 año como asistente o coordinador de un área de comunicación
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de relaciones interrelacionales ➤ Resolución de problemas ➤ Comunicación
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo físico ➤ Fatiga, Monotonía y Estrés ➤ Oficina ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada mixta

Tabla 71. Ficha Ocupacional – Presentador y Coordinador de Sorteos

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Presentador y Coordinador de Sorteos	
Área organizativa	Gerencia de Asuntos Corporativos	
Jefe Inmediato	Supervisor de Producción Audiovisual	
Objetivo del cargo	Apoyar las tareas del cargo de Supervisor de Producción Audiovisual para que el sorteo sea transmitido sin incidencias y a tiempo	
Turno	Mixto	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Presentador y Coordinador de Sorteos es el responsable de apoyar las tareas del cargo de Supervisor de Producción Audiovisual de garantizar la calidad del pre sorteo y los sorteos, es el encargado de garantizar que los equipos de transmisión estén funcionando en todo tiempo. Uno de su responsabilidad principal es el cumplimiento del horario establecido para el sorteo 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Garantizar que el sorteo sea transmitido a tiempo y en alta calidad		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantizar que los sorteos se inicien a transmitir a las 11:00 AM, 3:00 PM y 9:00 PM en punto para cada hora, sin retraso alguno ➤ Cuidar los equipos de transmisión como computadoras, cámaras, red de internet y micrófonos ➤ Validar que el sorteo se esté transmitiendo en vivo por Facebook, Canal 8, Radio Ya y Radio Pícosa 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar acceso a personal no autorizada al área de sorteo ➤ Realizar las pruebas con las cámaras y computadoras para el pre sorteo para cada sorteo ➤ Reportar incidencias de cada sorteo al Supervisor de Producción Audiovisual ➤ Validar con el área de Control Room que los números ganadores publicados en la página web sean correctos 		
V. REQUISITOS		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos en computadoras y sus funciones ➤ Conocimiento básico en Networking ➤ Conocimiento avanzado en cámaras profesionales y cómo funcionan ➤ Conocimientos en programas de edición y transmisión como Adobe, LadioCast, OBS y vMix
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciado en comunicación o Periodismo
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajar o haber trabajado como camarógrafo o editor de productos audiovisuales en algún medio de comunicación
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toma rápida de decisiones ➤ Capacidad de análisis ➤ Resolver problemas rápidamente ➤ Mantener la concentración
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo bajo presión ➤ Fatiga, Monotonía y Estrés ➤ Jornada mixta ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Tabla 72. Ficha Ocupacional – Asistente de Producción y Transmisión de Sorteos

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Asistente de Producción y Transmisión de Sorteos	
Área organizativa	Gerencia de Asuntos Corporativos	
Jefe Inmediato	Supervisor de Producción Audiovisual	
Objetivo del cargo	Garantizar que la transmisión del sorteo sea realizada a tiempo y sin ninguna incidencia	
Turno	Mixto	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Asistente de Producción y Transmisión es el responsable de garantizar la calidad del pre sorteo y los sorteos, es el encargado de garantizar que los equipos de transmisión estén funcionando en todo tiempo. Uno de su responsabilidad principal es el cumplimiento del horario establecido para el sorteo 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Mantener los dispositivos de transmisión en correcto funcionamiento		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantizar que los sorteos se inicien a transmitir a las 11:00 a. m., 3:00 p. m. y 9:00 p. m. en punto para cada hora, sin retraso alguno ➤ Crear los spots publicitarios con ayuda del área de diseño para Loto ➤ Cuidar los equipos de transmisión como computadoras, cámaras, red de internet y micrófonos ➤ Validar que el sorteo se esté transmitiendo en vivo por Facebook, Canal 8, Radio Ya y Radio Picosá 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar las pruebas con las cámaras y computadoras para el pre sorteo para cada sorteo ➤ Reportar incidencias de cada sorteo al cargo de Supervisor de Producción Audiovisual ➤ Ser el líder en la producción de las viñetas de video para Loto ➤ Calibrar los micrófonos y cámaras 		
V. REQUISITOS		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo avanzado del Sistema Operativo Windows ➤ Manejo avanzado de los programas OBS Studio, Be Live, Ecamm, Wirecast, vMix y XSplit ➤ Conocimiento avanzado en Adobe Premier ➤ Técnicas de transmisión en vivo ➤ Conocimiento avanzado sobre cámaras profesionales
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciado en la carrera de Filología y Comunicación o Periodismo ➤ Posgrado en herramientas de edición y diseño ➤ Cursos sobre producción audiovisual
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajar o haber trabajado al menos 2 años como productor audiovisual en algún medio de comunicación
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creatividad ➤ Crear nuevas ideas ➤ Visión de futuro
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo bajo presión ➤ Fatiga, Monotonía y Estrés ➤ Jornada mixta ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido

Tabla 73. Ficha Ocupacional – Contador - Tesorero

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Contador - Tesorero	
Área organizativa	Gerencia de Finanzas y Administración	
Jefe Inmediato	Gerente de Finanzas y Administración	
Objetivo del cargo	Proporcionar la información contable y financiera significativa, oportuna, relevante, completa, comparable y verificable que permita de la empresa Loto a los usuarios internos y externos para evaluar alternativas y toma de decisiones	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar contablemente todos los comprobantes relacionados con el movimiento diario ➤ Preparar, analizar y presentar los estados financieros de la empresa ➤ Diseñar, proponer e implementar los controles internos necesarios para asegurar la transparencia y la buena ejecución de los distintos procesos ➤ Elaborar, revisar, presentar las declaraciones y asegurar el pago de las obligaciones fiscales de la empresa ➤ Coordinar la formulación de presupuestos y reportes que se le soliciten 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Analizar, gestionar y registrar en el sistema todo lo relacionado con los movimientos del dinero que se realicen en la empresa		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control y realización de transacciones monetarias relevantes ➤ Elaboración de informes y análisis del estado financiero de la empresa 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administrar el flujo de efectivo ➤ Diseñar, proponer e implementar los controles internos necesarios para asegurar la transparencia y la buena ejecución de los distintos procesos ➤ Coordinar la formulación de presupuestos y reportes que se le soliciten ➤ Prevención y medición de riesgos financieros para la empresa 		
V. REQUISITOS		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aptitudes para llevar a cabo cuentas numéricas y cifras ➤ Dominio de herramientas informáticas
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título universitario ya sea en Economía ➤ Administración de Empresas ➤ Contaduría ➤ Ingeniería Industrial financiera o disciplinas académicas afines
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencias profesionales de 2 años
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser visionario ➤ Esfuerzo en sus labores ➤ Habilidades comunicativas ➤ Alto grado de responsabilidad ➤ Capacidad de análisis ➤ Confiabilidad y seriedad
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correcta iluminación, limpieza de luminarias ➤ Cuenta con todas las herramientas necesarias para desarrollar todas las actividades ➤ Buena climatización de temperatura, mantenimiento y limpieza de equipos ➤ Esfuerzo visual moderado en el uso de computadoras

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Tabla 74. Ficha Ocupacional – Coordinador de Cuentas por Cobrar

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Coordinador de Cuentas por Cobrar	
Área organizativa	Gerencia de Finanzas y Administración	
Jefe Inmediato	Gerente de Finanzas y Administración	
Objetivo del cargo	Establecer objetivos reales y prácticos para que el área de cuentas por cobrar pueda cumplir las metas y que estas estén alineadas con la Gerencia de Finanzas	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Supervisar todo el proceso de cobro de los pagos de los clientes de Loto. Administrar eficientemente la cartera de créditos por cobrar, recuperando en tiempo y forma los mismos 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Responsabilizar, planificar, gestionar y dar seguimiento a los procesos de cobro contactando a los clientes por medios necesarios, creando un registro de información, para monitorear los pagos de los clientes y generar reportes efectivos		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer objetivos para el equipo de cuentas por cobrar en consonancia con los objetivos de Loto ➤ Controlar el procesamiento de facturas ➤ Garantizar el cobro oportuno de los pagos ➤ Realizar comprobaciones de crédito ➤ Negociar con los clientes en casos de incumplimientos de pago ➤ Preparar informes de provisiones mensuales, trimestrales y anuales ➤ Organizar registros de facturas y depósitos ➤ Garantizar procedimientos de facturación y cobro de alta calidad en cumplimiento de la ley ➤ Apoyar a los auxiliares de cuentas por cobrar diariamente y formar a los nuevos miembros del equipo ➤ Estar al día con los cambios legislativos 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlar el procesamiento de facturas, para que las facturas se emitan diariamente ➤ Supervisar el cobro oportuno de los pagos de los clientes, para evitar que la cartera entre en mora 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Monitorear el flujo de efectivo de la empresa con el fin de manejar los datos que requiera la gerencia de Finanzas ➤ Coordinar el proceso de cobro para obtener garantías que se protejan la entrega de productos o servicios al crédito ➤ Supervisar al personal operativo de las cuentas por cobrar para poder alcanzar los objetivos del área ➤ Negociar con clientes en casos de impago y así disminuir los tiempos de mora ➤ Elaborar los informes de cierre de mes que sirven de soporte a la gerencia de Finanzas 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Softwares Contable ➤ Paquetería Microsoft Office ➤ Contabilidad ➤ Leyes contables
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título Universitario de la carrera de Mercadeo o Administración de empresas. ➤ Título Universitario de la carrera de Contabilidad ➤ Estudios técnicos de contaduría
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia laboral demostrable como Gerente o Supervisor de Cuentas por Cobrar ➤ Experiencia Laboral en Contabilidad
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persuasión ➤ Comunicación ➤ Relaciones interpersonales ➤ Gestión de equipos ➤ Discreto ➤ Analítico
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina y de campo ➤ Trabajo no físico ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Contrato con prestaciones sociales

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Tabla 75. Ficha Ocupacional – Coordinador de Servicios Administrativos

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Coordinador de Servicios Administrativos	
Área organizativa	Gerencia de Finanzas y Administración	
Jefe Inmediato	Gerente de Finanzas y Administración	
Objetivo del cargo	Coordinar, supervisar, ejecutar y controlar, el conjunto de actividades de mantenimiento y trámites administrativos para apoyar y dar respuesta a las necesidades de todas las áreas de la empresa	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Coordinador de Servicios Administrativos es el responsable de velar que el edificio se encuentre en buen estado, que las condiciones de trabajo para los empleados sean las adecuadas tanto de espacio como de higiene y garantizar que los empleados siempre tengan equipos de seguridad para sus funciones 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Velar para que todos los colaboradores de Loto tengan espacios adecuados de trabajo y las herramientas necesarias para sus funciones		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programar los mantenimientos preventivos y correctivo de la estructura física interna y externa del edificio ➤ Programar rol de aseo para la auxiliar de limpieza ➤ Encargado del mantenimiento de la planta eléctrica ➤ Responsable de los planes corporativos de internet y llamadas para los colaboradores de la empresa ➤ Comprar y entregar materiales de uso diario en la empresa como utilería de oficinas, de bodega y de higiene 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlar los procesos administrativos de la empresa, con el fin de lograr la efectividad, distribución y utilización de los recursos materiales y financieros disponibles en la empresa ➤ Asignar equitativamente los recursos para el eficiente funcionamiento de las áreas y la satisfacción de las misma ➤ Velar por la correcta formulación y ejecución presupuestaria respetando las políticas de la empresa 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proveer una adecuada infraestructura y logística de los servicios de la empresa ➤ Revisar todas las alternativas necesarias para darle respuesta a las solicitudes realizadas por las áreas ➤ Presentar ante la Gerencia de Finanzas y Administración los reportes de resultados mensuales del área de administración ➤ Controlar y dar seguimiento a las pólizas de seguros de vehículos, de equipo de cómputo, instalaciones 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos básicos en electricidad ➤ Conocimientos avanzados en Excel y tablas dinámicas ➤ Conocimiento de SAP
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título universitario de Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o comercio ➤ Cursos sobre electricidad, fontanería y construcción ➤ Cursos de Excel
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado el cargo de administrador por un período mayor a 2 años
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toma de decisiones ➤ Comunicación ➤ Proactivo
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fatiga, Monotonía y Estrés ➤ Oficina ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada diurno

Tabla 76. Ficha Ocupacional – Asistente de Cuentas por Pagar

		LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0	
				Revisión: 1.0	
				Fecha: Abril, 2023	
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
Nombre del cargo		Asistente de Cuentas por Pagar			
Área organizativa		Gerencia de Finanzas y Administración			
Jefe Inmediato		Contador - Tesorero			
Objetivo del cargo		Garantizar que los registros contables sean realizados de manera correcta permitiendo una mejor revelación de los saldos en nuestros pasivos para la toma de decisiones de la empresa			
Turno		Diurno			
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Efectuar el registro correcto y oportuno de todas las obligaciones adquiridas por la empresa. (compras nacionales y extranjeras) ➤ Remitir en tiempo los registros efectuados al contador Tesorero, con el propósito de agilizar el flujo de pagos a los proveedores y clientes, evitando afectar el historial crediticio y la imagen de la empresa 					
MISIÓN DEL PUESTO					
Verificar datos contables para usarlos en el mantenimiento de registros de cuentas por pagar y proporcionar el apoyo administrativo necesario para cumplir con las obligaciones de la organización					
III. RESPONSABILIDADES					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procesamiento de cuentas y pagos entrantes de conformidad con las políticas y procedimientos financieros ➤ Preparación de facturas y depósitos bancarios ➤ Genere informes que detallen el estado de las cuentas por pagar 					
IV. FUNCIONES					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantizar una atención oportuna y efectiva a los proveedores y clientes, validando el flujo de la información de pagos según procedimientos ➤ Efectuar el registro correcto y oportuno de todas las obligaciones adquiridas por la empresa. (compras nacionales y extranjeras) ➤ Remitir en tiempo los registros efectuados al contador Tesorero, con el propósito de agilizar el flujo de pagos a los proveedores y clientes, evitando afectar el historial crediticio y la imagen de la empresa ➤ Garantizar el registro de las provisiones de gastos por obligaciones no registradas dentro del módulo de cuentas por pagar a través del seguimiento y 					

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

revisión del comportamiento de gastos por centro de costos a fin de que cada periodo cargue con sus propios costos y gastos	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sólido conocimiento de los principios básicos de contabilidad y contabilidad a pagar ➤ Experiencia práctica con hojas de cálculo ➤ Alto grado de precisión y atención al detalle
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciatura en Finanzas, Contabilidad o Administración de Empresas
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 años en puestos similares
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Excelentes habilidades organizativas ➤ Buena comprensión de los principios y prácticas de contabilidad y de informes financieros ➤ Capacidad analítica ➤ Trabajo en equipo ➤ Responsable ➤ Proactivo, con sentido de compromiso
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correcta iluminación, limpieza de luminarias ➤ Cuenta con todas las herramientas necesarias para desarrollar todas las actividades ➤ Buena climatización de temperatura, mantenimiento y limpieza de equipos ➤ Esfuerzo visual moderado en el uso de computadoras

Tabla 77. Ficha Ocupacional – Asistente de Cuentas por Cobrar

		LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0	
				Revisión: 1.0	
				Fecha: Abril, 2023	
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
Nombre del cargo	Asistente de Cuentas por Cobrar				
Área organizativa	Gerencia de Finanzas y Administración				
Jefe Inmediato	Coordinador de Cuentas por Cobrar				
Objetivo del cargo	Procesar las cuentas por cobrar y pagos entrantes de conformidad con políticas y procedimientos financieros de la empresa				
Turno	Diurno				
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Generar los informes mensuales que sirven de soporte a la Gerencia de finanzas ➤ Procesar cuentas y pagos entrantes de conformidad con las políticas y procedimientos financieros ➤ Preparar las facturas por cobrar y depósitos bancarios, con el fin de mantener de manera efectiva el flujo de efectivo de la empresa 					
MISIÓN DEL PUESTO					
Tener un sistema de cobranza efectivo que ayude a la empresa a cumplir con sus objetivos financieros					
III. RESPONSABILIDADES					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar transacciones financieras diarias, incluidas la verificación, clasificación, cálculo, contabilización y registro de datos de cuentas por cobrar ➤ Preparar facturas por cobrar y depósitos bancarios 					
IV. FUNCIONES					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlar el procesamiento de facturas ➤ Controlar el procesamiento de facturas, para que las facturas se emitan diariamente ➤ Supervisar el cobro oportuno de los pagos de los clientes, para evitar que la cartera entre en mora ➤ Monitorear el flujo de efectivo de la empresa con el fin de manejar los datos que requiera la gerencia de Finanzas ➤ Elaborar los informes de cierre de mes que sirven de soporte a la gerencia de Finanzas 					
V. REQUISITOS					

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de sistemas contables ➤ Experiencia práctica con hojas de cálculo ➤ Especialización en Gestión de Cobranzas
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciatura en Administración de empresas, Economía o carreras afines
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 años en puestos similares
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Excelentes habilidades organizativas ➤ Buena comprensión de los principios y prácticas de contabilidad y de informes financieros ➤ Capacidad analítica ➤ Trabajo en equipo ➤ Responsable ➤ Proactivo, con sentido de compromiso
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correcta iluminación, limpieza de luminarias ➤ Cuenta con todas las herramientas necesarias para desarrollar todas las actividades ➤ Buena climatización de temperatura, mantenimiento y limpieza de equipos ➤ Esfuerzo visual moderado en el uso de computadoras

Tabla 78. Ficha Ocupacional – Asistente de Servicios Administrativos

	LOTO NICARAGUA		Versión: 1.0
	FICHA OCUPACIONAL		Revisión: 1.0
			Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Asistente de Servicios Administrativos		
Área organizativa	Gerencia de Finanzas y Administración		
Jefe Inmediato	Coordinador de Servicios Administrativos		
Objetivo del cargo	Apoyar y ser de respaldo en la carga de funciones del cargo de Coordinador de Servicios Administrativos		
Turno	Diurno		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Asistente de Servicios Administrativos es el responsable de apoyar las funciones del cargo de Coordinador de Servicios Administrativos, de velar por el bienestar del edificio de Loto, y proveer de las herramientas necesarias a los colaboradores para que realicen sus funciones 			
MISIÓN DEL PUESTO			
Velar para que todos los colaboradores de Loto tengan espacios adecuados de trabajo y las herramientas necesarias para sus funciones			
III. RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar y entregar con cada jefe de área las herramientas que ocuparan los colaboradores ➤ Abastecer de herramientas a los encargados del mantenimiento del edificio 			
IV. FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Llevar un inventario de las herramientas que se dieron a cada colaborador ➤ Realizar las comprar de materiales de seguridad con proveedores externos ➤ Supervisar las funciones del área de mantenimiento y limpieza ➤ Llevar un control del uso de los planes de datos de los trabajadores 			
VI. REQUISITOS			
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos básicos en electricidad ➤ Conocimientos avanzados en Excel y tablas dinámicas ➤ Conocimiento de SAP 		
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título universitario de Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o comercio 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

	<ul style="list-style-type: none">➤ Cursos sobre electricidad, fontanería y construcción (De preferencia)➤ Cursos de Excel
Experiencia	<ul style="list-style-type: none">➤ Estar desempeñando o haber desempeñado el cargo de administrador por un período de un año
Habilidades	<ul style="list-style-type: none">➤ Toma de decisiones➤ Comunicación➤ Proactivo
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none">➤ Fatiga, Monotonía y Estrés➤ Oficina➤ No expuesto a contaminantes ambientales➤ Contrato por tiempo indefinido➤ Jornada diurna

Tabla 79. Ficha Ocupacional – Encargado de Bodega

	LOTO NICARAGUA		Versión: 1.0
	FICHA OCUPACIONAL		Revisión: 1.0
			Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Encargado de Bodega		
Área organizativa	Gerencia de Finanzas y Administración		
Jefe Inmediato	Gerente de Finanzas y Administración		
Objetivo del cargo	Planificar las actividades de Bodega y tareas de su equipo, asegurando el pleno funcionamiento y aprovisionamiento de materiales y recepción de estos. Proporcionando un servicio oportuno y de calidad en la entrega y despacho de los productos o materiales solicitados por las jefaturas de áreas		
Turno	Diurno		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entregar un servicio profesional en la entrega y despacho de los artículos almacenados en bodega de Loto. Asegurando la continuidad operacional de la bodega, como también una oportuna gestión en el abastecimiento y respuesta a los requerimientos de las jefaturas. 			
MISIÓN DEL PUESTO			
Encargarse del espacio donde Loto resguarda productos con los que trabaja, puede tratarse de mercancía, alimentos, medicinas, materia prima, etc.			
III. RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Llevar registro de todo el producto que entra y sale de la bodega. Mantener al día el inventario de productos que se manejan en la bodega ➤ Verificar las condiciones de la mercancía que se resguarda. Verificar que todos los artículos o productos que entran a bodega y salen de este se encuentren en óptimas condiciones ➤ Dirigir al personal asignado a la bodega. Normalmente, habrá personal a su cargo, por lo que tiene la responsabilidad de dirigir las funciones del mismo ➤ Elaborar órdenes de ingreso y despacho. Cada vez que entre o salga mercancía de la bodega, se debe elaborar la documentación necesaria para registrar dichos movimientos ➤ Verificar las condiciones de seguridad al manejar los productos, así como, verificar el uso de maquinaria y de equipo de seguridad por parte de los operarios 			
IV. FUNCIONES			

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administrar, supervisar, controlar, ejecutar y Tomar registro de bienes materiales que se ingresen a bodegas como también los insumos que salen conforme a requerimientos de las gerencias o jefaturas ➤ Cumplir estrictamente con las normas de seguridad, manejo de materiales, inmuebles y accesos de la bodega ➤ Solicitar las compras oportunamente para la mantención de Stock Mínimos definidos como críticos, de esta forma evitar quiebres de existencia en bodega ➤ Realizar mensualmente los inventarios de existencias de bodega, entregando resultados al jefe inmediato ➤ Controlar oportunamente alguna irregularidad relacionada con el funcionamiento de la Bodega ➤ Supervisar que se cumplan rigurosamente con los plazos de despacho ➤ Informar oportunamente a las áreas cuando sus solicitudes estén listas 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos básicos de Microsoft Excel ➤ Conocimientos en manejo de inventario
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título Universitario de Administración de Empresa ➤ Título técnico en Contabilidad
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado un cargo similar encargado de bodegas o en control de inventario
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación ➤ Trabajo en equipo ➤ Liderazgo y Honradez ➤ Creatividad ➤ Ordenado ➤ Toma de decisiones
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en bodega ➤ Trabajo físico ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Contrato con prestaciones sociales

Tabla 80. Ficha Ocupacional – Asesor de Mantenimiento

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Auxiliar de Mantenimiento	
Área organizativa	Gerencia de Finanzas y Administración	
Jefe Inmediato	Coordinador de Servicios Administrativos	
Objetivo del cargo	Realizar actividades de mantenimiento y reparación del mobiliario e instalaciones de la empresa	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar tareas de corrección, conservación, mantenimiento y reparación del mobiliario, equipamiento general e instalaciones del hospital y sus dependencias. También instrumentar mantenimiento preventivo conforme a normativas institucionales establecidas 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Realizar reparaciones menores y de mantenimiento en los Centros, así como proveer asistencia al Oficial de mantenimiento y al personal del Centro en una variedad de asuntos relacionados con los inmuebles		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar las reparaciones de mantenimiento general del mobiliario e instalaciones, por ejemplo: pintura, albañilería, electricidad, plomería, etc. ➤ Realizar la revisión, reparación, conservación y modificaciones menores de las instalaciones, bienes, muebles e inmuebles de todas las dependencias del Hospital ➤ Realizar las tareas de mantenimiento correctivo, preventivo y programado conforme al programa de trabajo establecido y elaborado por el jefe inmediato ➤ Realizar e informar los reportes de los desperfectos de las instalaciones, equipos y mobiliarios para su reparación y mantenimiento ➤ Realizar tareas relacionadas al puesto que sean encomendadas ➤ Operar y controlar las herramientas y equipos de mantenimiento ➤ Operar instrumentos de medición 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar las reparaciones menores del mobiliario e instalaciones de la empresa ➤ Hacer mantenimientos periódicos a las instalaciones y bienes muebles e inmuebles de la empresa ➤ Realizar o apoyar las tareas de mantenimiento correctivo y preventivo, conforme al programa de trabajo establecido 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Levantar los reportes de los desperfectos de instalaciones, bienes muebles e inmuebles, para su reparación, mantenimiento y prevención de accidentes 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Electricidad, Fontanería, Jardinería y Uso adecuado de herramientas
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiante Técnico o Primeros Años en Administración Técnica
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado un cargo similar por un período mayor a 6 meses demostrable
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación ➤ Trabajo en equipo ➤ Liderazgo ➤ Manejo de conflictos ➤ Creatividad ➤ Relaciones interpersonales ➤ Toma de Decisiones
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo Físico ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Prestaciones de ley

Tabla 81. Ficha Ocupacional – Auxiliar de Limpieza

		LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0	
				Revisión: 1.0	
				Fecha: Abril, 2023	
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
Nombre del cargo		Auxiliar de Limpieza			
Área organizativa		Gerencia de Finanzas y Administración			
Jefe Inmediato		Asistente de Servicios Administrativos			
Objetivo del cargo		Realizar las actividades de limpieza en las instalaciones, equipo y mobiliario mediante el uso de instrumentos y materiales de insumo; mantener en óptimas condiciones las instalaciones de la Institución y que las funciones se lleven a cabo en los tiempos establecidos			
Turno		Diurno			
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender las indicaciones de las áreas, en relación al aseo o alguna observación a efecto de mantener en óptimas condiciones las instalaciones ➤ Apoyar en el montaje de las salas de capacitación según sea requerido 					
MISIÓN DEL PUESTO					
Mantener las áreas limpias y ordenadas					
III. RESPONSABILIDADES					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Llevar a cabo las tareas de limpieza profunda y proyectos especiales ➤ Realización y documentación de actividades rutinarias de mantenimiento e inspección ➤ Avisar de la gestión de las deficiencias que se produzcan o de la necesidad de reparaciones 					
IV. FUNCIONES					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitar de manera oportuna los artículos y materiales de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades ➤ Realizar la limpieza de oficinas, mobiliario y equipos de todas las áreas de la empresa. ➤ Apoyar en los movimientos de mobiliario y equipo cuando así lo requieran las necesidades de la empresa ➤ Mantener el área de los sanitarios limpios, con los insumos de material necesario ➤ Colaborar con el resto del personal ➤ Seguir las normativas de salud y de seguridad 					

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

V. REQUISITOS	
Conocimientos	➤ Conocimiento de suministros y productos químicos de limpieza
Formación académica	➤ Título de educación secundaria
Experiencia	➤ Experiencia laboral demostrable de 1 año como personal de limpieza
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Responsabilidad ➤ Integridad
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipos de protección ➤ Correcta iluminación, limpieza de luminarias ➤ Herramientas adecuadas para el correcto desempeño de las laborales ➤ Buena climatización de temperatura, mantenimiento y limpieza de equipos

Tabla 82. Ficha Ocupacional – Auxiliar de Bodega

	LOTO NICARAGUA	Versión: 1.0
	FICHA OCUPACIONAL	Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Auxiliar de Bodega	
Área organizativa	Gerencia de Finanzas y Administración	
Jefe Inmediato	Encargado de Bodega	
Objetivo del cargo	Cumplir con cada uno de los controles, procedimientos y políticas establecidas por la empresa al fin de obtener un adecuado funcionamiento del área de bodega	
Turno:	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El Promotor en Punto de Ventas es el responsable de incentivar a los clientes de los Puntos de Ventas (comercios) a comprar boletos de boletos, aclarar dudas sobre los juegos y los premios. Una de sus mayores responsabilidades es hacer que las personas jueguen Loto 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Incentivar las ventas en los puntos de ventas Loto		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hacer cumplir la meta diaria de ventas en los puntos de ventas ➤ Orientar a los dueños de los negocios como funciona la terminal de Loto ➤ Reportar cualquier incidencia o Hotline al área técnica ➤ Reportar al área de Control Room sobre boletos fallidos ➤ Reportar al área de sistemas la anulación de boletos 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Enseña cómo jugar, cómo ganar y promueve locaciones de Loto cercanas en donde la audiencia puede seguir comprando y participando ➤ Evacuar dudas y asesorar sobre el producto con el fin de lograr el objetivo de ventas establecido por la empresa ➤ Analizar el posicionamiento de la competencia en relación con el producto y monitorear los precios competitivos ➤ Crear una imagen positiva y liderar a los consumidores para que lo compren. ➤ Elaborar informes sobre información relacionada con las demostraciones (Nivel de información, preguntas formuladas, folletos etc.) 		
V. REQUISITOS		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Conocimientos	➤ Métodos de ventas y persuasión
Formación académica	➤ Estudiante Universitario o graduado de la carrera de Mercadeo o Administración de Empresas
Experiencia	➤ Trabajar o haber trabajado como impulsador de ventas al menos 6 meses
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persuasión ➤ Comunicación ➤ Relaciones interpersonales ➤ Trabajo bajo presión
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en campo ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Contrato con prestaciones sociales

Tabla 83. Ficha Ocupacional – Jefe de Ventas Zona Norte/Sur

 <p style="text-align: center;">LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL</p>		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Jefe de Ventas Zona Norte/Sur	
Área organizativa	Gerencia Comercial	
Jefe Inmediato	Gerente Comercial	
Objetivo del cargo	Planificar, Organizar y Coordinar el equipo de ventas de la zona que tiene a su cargo (Norte y Sur) con el propósito de alcanzar y evaluar los objetivos deseado en del área comercial	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Jefe de Ventas Zona Sur / Norte es el responsable de impulsar las ventas de boletos de juegos, y de cumplir mes a mes con las metas establecidas por las gerencias. Garantizar que los promotores y asesores realicen de una manera correcta sus trabajos. Evitar que haya disminución en las ventas. 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Garantizar el crecimiento de las ventas conforme a las metas establecidas por las gerencias		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hacer cumplir las metas de ventas ➤ Coordinar a los Asesores y Promotores comerciales ➤ Coordinar las campañas de crecimiento de ventas ➤ Crear estrategias para el crecimiento de ventas y reportarlas a la Gerencia Comercial 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivar y dirigir a la fuerza de ventas de la zona que tiene a su cargo (Norte y Sur, para tomar las mejores decisiones y aumentar las ganancias de la empresa ➤ Contratar el personal de ventas de la zona a su cargo (Norte y Sur), asegurándose que dicho personal tenga el conocimiento y experiencia necesaria en el área de ventas ➤ Supervisar al equipo que está bajo su mando, en las actividades diarias de comercialización ➤ Diseñar y presentar estrategias de ventas e informes para que lo analice la gerencia comercial 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resolver las quejas, problemas o consultas que surjan relacionados con el equipo de ventas de la zona que tiene a su cargo (Norte y Sur, para mantener buenas relaciones de los clientes ➤ Cumplir con los objetivos de ventas y difundirlos con el resto del equipo comercial 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrategias en push and pull marketing ➤ Técnicas de ventas ➤ Técnicas de comunicación oral ➤ Método SNAP y SPIN ➤ Método Sandler ➤ Ventas consultivas
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título Universitario de la carrera de Mercadeo o Administración de empresas. ➤ Posgrado en Gerencia de ventas
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado un cargo similar por un período mayor a 3 años
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persuasión ➤ Comunicación ➤ Relaciones interpersonales ➤ Trabajo bajo presión
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina y de campo ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Contrato con prestaciones sociales

Tabla 84. Ficha Ocupacional – Coordinador de Cuentas Claves

	LOTO NICARAGUA		Versión: 1.0
	FICHA OCUPACIONAL		Revisión: 1.0
			Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Coordinador de Cuentas Claves		
Área organizativa	Gerencia General		
Jefe Inmediato	Gerente Comercial		
Objetivo del cargo	Gestionar las cuentas claves de la organización, que suponen un nivel de facturación elevado y aportan un flujo de ingresos constante. Su principal objetivo consiste en mantener la relación entre esos clientes y la empresa a largo plazo.		
Turno:	Diurno		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Coordinador de Cuentas Claves es el responsable de impulsar las ventas de boletos de juegos, y de cumplir mes a mes con las metas establecidas por las gerencias. Garantizar que los promotores y asesores realicen de una manera correcta sus trabajos. Evitar que haya disminución en las ventas. Garantizar la buena comunicación entre Loto y las grandes cadenas de tiendas 			
MISIÓN DEL PUESTO			
Garantizar el crecimiento de las ventas en los clientes claves conforme a las metas establecidas por las gerencias			
III. RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hacer cumplir las metas de ventas ➤ Coordinar a los Asesores y Promotores de cuentas clave ➤ Coordinar las campañas de crecimiento de ventas ➤ Crear estrategias para el crecimiento de ventas y reportarlas a la Gerencia Comercial 			
IV. FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener una relación entre los clientes de cuentas claves y la empresa a largo plazo. ➤ Desarrollar y ejecutar indicadores de servicio para cada uno de los Clientes Clave asignados ➤ Llevar a cabo reuniones con los clientes clave mínimo una vez al mes para: revisar indicadores, planes de mejora, información del desarrollo de planes ➤ Llevar actualizado el perfil de los Clientes Clave 			

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

- Supervisar que todas las áreas de la empresa estén cumpliendo y respondiendo a los requerimientos de los Clientes Clave en forma oportuna y profesional y llevar a la Gerencia Comercial o Gerencias aquellos problemas que no sean solucionados oportunamente
- Apoyar en el desarrollo del área Comercial en una unidad de negocio

V. REQUISITOS

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrategias en push and pull marketing ➤ Técnicas de ventas ➤ Técnicas de comunicación oral ➤ Método SNAP y SPIN ➤ Método Sandler ➤ Ventas consultiva
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título Universitario de la carrera de Mercadeo o Administración de empresas. Posgrado en Gerencia de ventas
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado un cargo similar por un período mayor a 3 años
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persuasión ➤ Comunicación ➤ Relación interpersonales ➤ Trabajo bajo presión
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina y de campo ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Contrato con prestaciones sociales

Tabla 85. Ficha Ocupacional – Auxiliar Comercial

	LOTO NICARAGUA		Versión: 1.0
	FICHA OCUPACIONAL		Revisión: 1.0
			Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Auxiliar Comercial		
Área organizativa	Gerencia Comercial		
Jefe Inmediato	Gerente Comercial		
Objetivo del cargo	Apoyar a la gerencia comercial en el proceso de ventas. Igualmente debe encargarse de centralizar los recursos y la información para llevar a cabo las operaciones comerciales		
Turno	Diurno		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asistir al Gerente Comercial en reportes, revisión de cálculos de cuotas de ventas y comisiones, preparación y seguimiento a minutas de reuniones de Ventas. Deberá darles seguimiento a reportes de ventas, estadísticas, investigación de mercados, llevar la agenda de la Gerencia Comercial (citas, reuniones eventos, etc.), control y seguimiento a personal de soporte de ventas, área logística y bodega. Responsable de la supervisión de recepción. Responsable de analizar la información de la gerencia respecto a pronósticos, presupuestos, indicadores de gestión, entre otros con el objetivo de identificar desviaciones y plantear acciones de mejora 			
MISIÓN DEL PUESTO			
Vender, reabastecer y realizar tareas de promoción comercial. El objetivo es ofrecer un servicio de alto nivel al cliente y aumentar el crecimiento y los ingresos de Loto maximizando las ventas			
III. RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantizar altos niveles de satisfacción de los clientes mediante un excelente servicio de venta ➤ Mantener la tienda en condiciones excepcionales y cumplir los estándares de promoción comercial visual ➤ Mantener la tienda totalmente abastecida ➤ Determinar las necesidades y deseos de los clientes ➤ Recomendar y mostrar artículos que se adapten a las necesidades de los clientes ➤ Saludar y dar la bienvenida a los clientes ➤ Gestionar procesos de punto de venta ➤ Implicarse activamente en la recepción de nuevos envíos ➤ Mantenerse al día de la información de los productos ➤ Describir con precisión las características y ventajas de los productos 			

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguir todas las políticas y procedimientos de la empresa 	
IV. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar ventas telefónicas, prospección de clientes, atención a clientes ➤ Administrar la información comercial de precios y productos, rescate de cartera de clientes, apertura de clientes, general clientes potenciales ➤ Asistir a la gerencia comercial, visitas a clientes para desarrollo de venta de nuevos productos, cierres de ventas, monitoreo de clientes en necesidades de servicio, proyección de ventas a corto plazo, estrategias de mercado para incrementar clientes, estudio de clientes y proyección de ventas a corto plazo 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia laboral demostrable en ventas al por menor ➤ Comprensión básica de los principios de las ventas y prácticas de la atención al cliente ➤ Dominio del inglés ➤ Paquete Office
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bachillerato/formación profesional de grado medio
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Haber desempeñado el puesto como vendedor o auxiliar comercial al menos 1 año
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proactivo ➤ Dinámico ➤ Buena comunicación ➤ Excelentes capacidades comunicativas e interpersonales ➤ Enfoque en la atención al cliente ➤ Amistoso, servicial, seguro de sí mismo y capaz de conseguir la implicación de los demás ➤ Capacidades administrativas básicas
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Basado en Metas ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Prestaciones de ley

Tabla 86. Ficha Ocupacional – Asesor Comercial

	LOTO NICARAGUA		Versión: 1.0
	FICHA OCUPACIONAL		Revisión: 1.0
			Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Asesor Comercial		
Área organizativa	Gerencia Comercial		
Jefe Inmediato	Jefe de Ventas Zona Norte / Sur		
Objetivo del cargo	Conocer acertadamente los productos y servicios que ofrece de la empresa, para darle una información fidedigna a los clientes o clientes potenciales		
Turno	Diurno		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Asesor comercial es el responsable de buscar nuevos puntos de ventas de Loto, en comercios como farmacias, pulperías, tiendas de conveniencia y otros y de igual forma solicitar la baja cuando estos comercios no cumplen con las metas establecidas 			
MISIÓN DEL PUESTO			
Garantizar la permanencia el número de agentes establecido por la Gerencia comercial			
III. RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buscar nuevos prospectos para ser un punto de venta ➤ Solicitar a Control Room la baja de un agente en sistema ➤ Capacitar a los nuevos puntos de ventas en cómo usar las terminales Loto ➤ Reportar al Jefe de Venta el número de agentes mes a mes 			
IV. FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asesorar de manera real y objetiva a los clientes para dar respuesta a sus necesidades ➤ Mantener un continuo contacto con los clientes ➤ Organizar la agenda de visitas para poder cumplir con el plan de visitas ➤ Mantener una búsqueda constante de clientes potenciales para aumentar el portafolio de clientes y mantener los clientes actuales ➤ Cumplir con las metas establecidas para el presupuesto ➤ Brindar servicios pre y post venta 			
V. REQUISITOS			

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrategias en push and pull marketing ➤ Técnicas de ventas ➤ Técnicas de comunicación oral ➤ Método SNAP y SPIN
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciado en Marketing y Publicidad o Administración de empresas
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado un cargo similar en ventas por un período mayor a 1 año
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persuasión ➤ Comunicación ➤ Relaciones interpersonales ➤ Trabajo bajo presión
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en campo ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Contrato con prestaciones sociales

Tabla 87. Ficha Ocupacional – Asesor de Cuentas Claves

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
			Revisión: 1.0
			Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Asesor de Cuentas Claves		
Área organizativa	Gerencia Comercial		
Jefe Inmediato	Coordinador de Cuentas Claves		
Objetivo del cargo	Conseguir clientes y además debe obtener del cliente toda la información necesaria sobre su producto, el mercado y el público objetivo para, después transmitirlo a los profesionales de la empresa, con el objetivo de que adecuen los servicios de la organización a sus necesidades		
Turno:	Diurno		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Asesor de Cuentas Claves es el responsable de asesorar a los puntos clave sobre los juegos de Loto y sus terminales, también debe coordinar el trabajo de los promotores en campo 			
MISIÓN DEL PUESTO			
Garantizar la permanencia y el aumento de las ventas en los puntos claves			
III. RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener la relación entre Loto y los puntos clave ➤ Coordinar a los promotores de cuenta clave ➤ Solicitar a Control Room la baja de un punto clave en Sistema ➤ Capacitar a los nuevos puntos de ventas claves en cómo usar las terminales Loto ➤ Reportar al Coordinador de Cuentas Claves el número de agentes mes a mes 			
IV. FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Captar más clientes de mayor facturación para la empresa, por medio de los clientes existentes ➤ Hacer entrega de materiales de propaganda a los clientes para colocarlos en sus negocios ➤ Dar seguimiento a las necesidades de los clientes de mayor facturación para retener a esos clientes en el portafolio de la empresa ➤ Trabajar en conjunto con el Coordinador de Cuentas para diseñar una campaña que satisfaga la intención del cliente dentro del presupuesto designado 			

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

- Recibir retroalimentación de los clientes sobre campañas que se ejecutarán o campañas actuales

V. REQUISITOS

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estrategias en push and pull marketing ➤ Técnicas de ventas ➤ Técnicas de comunicación oral ➤ Método SNAP y SPIN
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciado en Marketing y Publicidad o Administración de empresas
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado un cargo similar en ventas por un período mayor a 1 año
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persuasión ➤ Comunicación ➤ Relaciones interpersonales ➤ Trabajo bajo presión
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en campo ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Contrato con prestaciones sociales

Tabla 88. Ficha Ocupacional – Analista de Datos

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Analista de Datos	
Área organizativa	Gerencia Comercial	
Jefe Inmediato	Gerente Comercial	
Objetivo del cargo	Interpretar los datos, a través de un análisis de los resultados utilizando técnicas estadísticas y proporcionar informes periódicos	
Turno:	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Convertir datos en información, información en ideas e ideas en decisiones comerciales 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Realizar el análisis de todo el ciclo de vida para incluir requisitos, actividades y diseño. El analista deberá desarrollar sus capacidades de análisis y elaboración de informes, también supervisará los planes de rendimiento y control de calidad para identificar mejoras		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interpretar datos, analizar resultados utilizando técnicas estadísticas y enviar informes ➤ Desarrollar e implementar bases de datos, sistemas de recopilación de datos, analítica de datos y otras estrategias que optimicen la eficiencia estadística y la calidad ➤ Captar datos de fuentes de datos primarias o secundarias y mantener las bases de datos y los sistemas de datos ➤ Identificar, analizar e interpretar tendencias o patrones en conjuntos complejos de datos ➤ Filtrar y «limpiar» los datos mediante la revisión de informes informáticos, impresos e indicadores de rendimiento para localizar y corregir problemas de código ➤ Trabajar con la dirección para priorizar las necesidades de información y de la empresa ➤ Localizar y definir nuevas oportunidades de mejora de procesos 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajar con la gerencia comercial para priorizar las necesidades comerciales y de información para cada segmento de negocio ➤ Utilizar métodos estadísticos para analizar datos y generar informes de oportunidades de negocio 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar y recomendar nuevas formas de ahorrar dinero racionalizando los procesos de negocios ➤ Usar datos para crear modelos que representen las tendencias de la base de los clientes y de la población de consumidores en su conjunto ➤ Trabajar con los gerentes de áreas para saber las necesidades específicas de datos para cada proyecto de análisis de método de negocio 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de paquete Office Avanzado. ➤ Administración y manejo de bases de datos, sistemas SPSS, R, entre otros. ➤ Conocimientos técnicos sobre modelos de datos, desarrollo del diseño de bases de datos, minería de datos y técnicas de segmentación
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título Universitario de la carrera de Ingeniería en Sistemas ➤ Grado en matemáticas, economía, ciencias informáticas, gestión de información o estadística
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado un cargo similar por un período mayor a 1 año
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser una persona dinámica ➤ Ser proactivo ➤ Facilidad de comunicación ➤ Persona Analítica ➤ Comunicación. ➤ Trabajo en equipo. ➤ Liderazgo. ➤ Manejo de conflictos. ➤ Creatividad. ➤ Relaciones interpersonales ➤ Toma de Decisiones
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en campo ➤ Trabajo no físico ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Contrato con prestaciones sociales

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Tabla 89. Ficha Ocupacional – Promotor en Punto de Ventas

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Promotor en Punto de Ventas	
Área organizativa	Gerencia Comercial	
Jefe Inmediato	Asesor Comercial	
Objetivo del cargo	Promover los juegos, mostrar cómo funciona el producto, responder preguntas y tratar de persuadir a los clientes de comprar	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El Promotor en Punto de Ventas es el responsable de incentivar a los clientes de los Puntos de Ventas (comercios) a comprar boletos de boletos, aclarar dudas sobre los juegos y los premios. Una de sus mayores responsabilidades es hacer que las personas jueguen Loto 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Incentivar las ventas en los puntos de ventas Loto		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hacer cumplir la meta diaria de ventas en los puntos de ventas ➤ Orientar a los dueños de los negocios como funciona la terminal de Loto ➤ Reportar cualquier incidencia o Hotline al área técnica ➤ Reportar al área de Control Room sobre boletos fallidos ➤ Reportar al área de sistemas la anulación de boletos 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Enseña cómo jugar, cómo ganar y promueve locaciones de Loto cercanas en donde la audiencia puede seguir comprando y participando ➤ Evacuar dudas y asesorar sobre el producto con el fin de lograr el objetivo de ventas establecido por la empresa ➤ Analizar el posicionamiento de la competencia en relación con el producto y monitorear los precios competitivos ➤ Crear una imagen positiva y liderar a los consumidores para que lo compren ➤ Elaborar informes sobre información relacionada con las demostraciones (Nivel de información, preguntas formuladas, folletos etc.) 		
V. REQUISITOS		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Conocimientos	➤ Métodos de ventas y persuasión
Formación académica	➤ Estudiante Universitario o graduado de la carrera de Mercadeo o Administración de Empresas
Experiencia	➤ Trabajar o haber trabajado como impulsador de ventas al menos 6 meses
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persuasión ➤ Comunicación ➤ Relaciones interpersonales ➤ Trabajo bajo presión
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en campo ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Contrato con prestaciones sociales

Tabla 90. Ficha Ocupacional – Promotor Fuerza Delta

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Promotor Fuerza Delta	
Área organizativa	Gerencia General	
Jefe Inmediato	Asesor Comercial	
Objetivo del cargo	Ejecutar actividades y dinámicas de marketing para impulsar la compra de juegos en los puntos de venta móviles de acuerdo al plan establecido de la empresa a fin de potenciar los resultados de venta y promover Loto Nicaragua.	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El promotor de Fuerza Delta es el encargado de visitar en su mayoría de tiempo las gasolineras y tiendas de conveniencia para promover los juegos de Loto, también se destaca por hacer rifas en el punto y llevar regalías 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Dar a conocer y enseñar sobre los juegos de Loto en diferentes Puntos de Ventas		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Enseñar a los clientes como jugar Loto ➤ Promover los juegos de Loto ➤ Encargado de dar regalías a clientes por jugar Loto ➤ Hacer que los Puntos de Ventas aumenten sus ventas 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alistar los suvenires y regalías que se le darán a los clientes o jugadores en el momento de la compra de la Loto ➤ Entregar los suvenires y regalías a los clientes que realizan las compras de la Loto en los puntos donde se ubican las unidades móviles. ➤ Ejecutar el plan de visitas con las unidades móviles a las diferentes zonas asignadas según plan establecido por la gerencia, con el fin de realizar la venta de Loto 		
V. REQUISITOS		
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Técnicas de comunicación 	

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Formación académica	➤ Bachiller en Ciencias y Letras o estudiante de la carrera de Mercadeo
Experiencia	➤ No se requiere experiencia previa
Habilidades	➤ Ser una persona dinámica ➤ Ser proactivo ➤ Facilidad de comunicación
Condiciones de Trabajo	➤ Trabajo en campo ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Contrato con prestaciones sociales

Tabla 91. Ficha Ocupacional - Animador

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Animador	
Área organizativa	Gerencia Comercial	
Jefe Inmediato	Asesor Comercial	
Objetivo del cargo	Implementar los planes promocionales dirigido a cada canal de distribución con el propósito de desarrollar las marcas en el PVD e impactar positivamente en las ventas	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promover los juegos de Loto al público general ➤ Enseñar a los clientes, uno a uno cómo jugar, cómo ganar y promueve las locaciones más cercanas donde ellos podrían seguir adquiriendo el producto y cuáles son las promociones vigentes ➤ Llevar control de inventario de artículos promocionales, control de inventario de productos en puntos de ventas 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Conseguir que los clientes se sientan satisfechos con el servicio brindado, así como aumentar el número de clientes para la empresa		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Leer guiones y argumentos para comprender los requisitos de animación ➤ Improvisar soluciones 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ofrecer a todos igualdad de oportunidades ➤ Estimular la participación de los clientes en las diferentes actividades propuestas ➤ Potenciar la participación de los clientes ➤ Colaborar con el equipo de producción (diseñadores, directores, etc.) 		
V. REQUISITOS		
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Narrador creativo con capacidades de presentación ➤ Manejo básico de computadora ➤ Conocimiento en el manejo de equipos de audio y softwares de locución comercial 	

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Formación académica	➤ Bachiller (diploma)
Experiencia	➤ Mínimo un año de experiencia en posiciones similares
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser creativo ➤ Trabajo en equipo ➤ Habilidades de comunicación ➤ Persona respetuosa, dinámica y sociable ➤ Orientación al servicio y al cliente ➤ Capacidad de organización ➤ Responsable ➤ Persuasivo
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buena climatización de temperatura, mantenimiento y limpieza de equipos ➤ Correcta iluminación, limpieza de luminarias ➤ Cuenta con todas las herramientas necesarias para desarrollar todas las actividades

Tabla 92. Ficha Ocupacional – Promotor de Cuentas Claves

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Promotor de Cuentas Claves	
Área organizativa	Gerencia Comercial	
Jefe Inmediato	Asesor de Cuentas Calves	
Objetivo del cargo	Representar a la empresa promoviendo a los clientes claves los productos	
Turno:	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El Promotor de Cuentas Claves es el responsable de incentivar a los clientes de los puntos claves (en su mayoría, Súper Express y Pronto) a comprar boletos de Loto, aclarar dudas sobre los juegos y los premios. Una de sus mayores responsabilidades es hacer que las personas jueguen Loto 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Incentivar las ventas en los puntos claves y mantener buenas relaciones con el personal de los puntos clave		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hacer cumplir la meta diaria de ventas en los puntos clave ➤ Orientar a los puntos clave como funciona la terminal de Loto ➤ Reportar cualquier incidencia o Hotline al área técnica ➤ Reportar al área de Control Room sobre boletos fallidos ➤ Reportar al área de sistemas la anulación de boletos 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Distribuir demostraciones e información a los clientes claves sobre las características del producto o alguna campaña ➤ Evacuar dudas y asesorar a los clientes claves sobre el producto con el fin de lograr el objetivo de ventas establecido por la empresa ➤ Analizar el posicionamiento de la competencia en relación con el producto y monitorear los precios competitivos ➤ Crear una imagen positiva ante los clientes claves para que sigan y sean fiel a la empresa ➤ Elaborar informes sobre información relacionada con las demostraciones realizadas a los clientes claves 		
V. REQUISITOS		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Métodos de ventas y persuasión
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiante Universitario o graduado de la carrera de Mercadeo o Administración de Empresas
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajar o haber trabajado como impulsador de ventas al menos 6 meses
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persuasión ➤ Comunicación ➤ Relaciones interpersonales ➤ Trabajo bajo presión
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en campo ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Contrato con prestaciones sociales

Tabla 93. Ficha Ocupacional – Creativo Multimedia

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Creativo Multimedia	
Área organizativa	Gerencia de Mercadeo	
Jefe Inmediato	Gerente de Mercadeo	
Objetivo del cargo	Crear e implementar conceptos, directrices y estrategias en distintos proyectos creativos y supervisarlos hasta su finalización	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
➤ Desarrollar todos los recursos gráficos posibles para impactar ante su público meta		
MISIÓN DEL PUESTO		
Diseñar y crear contenido para anuncios en redes sociales y otras plataformas de medios relacionadas. Ser responsable de crear contenido innovador según los requerimientos del cliente		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reunirse con los clientes para entender sus requerimientos ➤ Proponer ideas y conceptos innovadores según las especificaciones ➤ Preparación de documentación para actualizar los clientes ➤ Sugerir nuevas tecnologías según los requerimientos del cliente ➤ Trabajando en colaboración con Diseñador Gráfico, Diseñador Visual y Gerente de Proyecto ➤ Creación de efectos visuales, animaciones y otros gráficos relacionados ➤ Realizar una investigación detallada antes de crear modelos realistas ➤ Asistir a sesiones de pie para crear diversas presentaciones y contenido multimedia ➤ Elaboración de storyboards para videojuegos, publicidad y otros ➤ Presentar el diseño final al cliente para su aprobación ➤ Creación de audio relacionado con el contenido del vídeo ➤ Realización de edición y mezcla de audio según los requisitos ➤ Recibir comentarios de los miembros del equipo y hacer cambios en consecuencia ➤ Mantenerse actualizado con las últimas tendencias en la industria de la publicidad y los videojuegos 		
IV. FUNCIONES		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Transmitir el mensaje de la empresa o de un proyecto en específico a través de recursos audiovisuales e interactivos soportados por tecnologías digitales. ➤ Analizar los problemas que enfrentan los clientes para crear un mensaje o respuesta oportuna a través de medios audiovisuales ➤ Crear soluciones multimedia alineadas a los objetivos y metas de la empresa ➤ Gestionar el proceso creativo desde el principio hasta el fin medir su progreso de acuerdo al tiempo establecido en cada etapa ➤ Planificar el trabajo y asignar cada parte del proceso creativo a las personas responsables de cada actividad ➤ Ser responsable de los sitios web en el diseño, desarrollo y actualización, en colaboración con el desarrollador 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de Office ➤ Dominio de herramientas de diseño multimedia como Photoshop, Flash, Dreamweaver ➤ Conocimientos básicos de HTML y CSS ➤ Un portafolio de contenido de diseño de experiencias laborales pasadas ➤ Un certificado profesional en Illustrator, CAD o equivalente
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciatura en Diseño Gráfico o carrera afines
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Demostrar conocimiento práctico de guiones gráficos, animación y diseños visuales ➤ Experiencia laboral comprobable como Diseñador Multimedia o un puesto similar en la industria del Diseño
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analítica ➤ Toma de decisiones ➤ Liderazgo ➤ Honradez ➤ Proactiva
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Una persona creativa con la capacidad de pensar fuera de la caja ➤ Excelentes habilidades organizacionales e interpersonales ➤ Capacidad para trabajar durante largas horas si es necesario ➤ Persona detallista con capacidad para la toma de decisiones ➤ Deja una respuesta

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Tabla 94. Ficha Ocupacional – Coordinador de Medios Digitales

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Coordinador de Medios Digitales	
Área organizativa	Gerencia de Mercadeo	
Jefe Inmediato	Gerente de Mercadeo	
Objetivo del cargo	Promocionar la empresa para aumentar el nivel de captación de clientes	
Turno	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejar distintas herramientas de marketing online, como sitios web, podcasts y blogs para trabajar con distintos equipos para coordinar nuestras actividades promocionales, de marketing y publicidad, y así, promocionar Loto y aumentar el nivel de captación de clientes 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Planificar, implementar y dar seguimiento a los contenidos, redacción, diseño y administración de las estrategias digitales de la institución		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseñar campañas para los medios digitales alineadas con los objetivos de nuestro negocio ➤ Coordinar la creación de contenido digital (por ejemplo, sitios web, blogs, comunicados de prensa y podcasts) ➤ Gestionar proyectos digitales de principio a fin ➤ Establecer nuestra presencia web para incrementar el reconocimiento de nuestra marca ➤ Consolidar la voz de la empresa en los medios digitales mediante el uso de las redes sociales ➤ Coordinarse con los equipos de marketing, ventas y desarrollo de productos para garantizar la unidad de marca ➤ Sugerir y poner en práctica métodos de marketing directo para aumentar la rentabilidad ➤ Monitorizar el retorno de la inversión ➤ Estar al día de las novedades del sector de los medios digitales 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseñar campañas para los medios digitales alineadas con los objetivos del negocio 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar la creación de contenido digital (por ejemplo, sitios web, blogs, comunicados de prensa y podcasts) ➤ Gestionar proyectos digitales de principio a fin ➤ Establecer nuestra presencia web para incrementar el reconocimiento de nuestra marca ➤ Consolidar la voz de la empresa en los medios digitales mediante el uso de las redes sociales ➤ Coordinarse con las demás áreas de Mercadeo, ventas para garantizar la marca. ➤ Sugerir y poner en práctica métodos de marketing directo para aumentar la rentabilidad ➤ Estar al día con el desarrollo de los medios digitales 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo MS Office ➤ Conocimientos en computadoras ➤ Conocimientos en Marketing Digital y Publicidad
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título universitario de Mercadeo, Administración de Empresas o Comunicación
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado un cargo similar por un período mayor a 2 años
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación ➤ Trabajo en equipo ➤ Liderazgo ➤ Manejo de conflictos ➤ Creatividad ➤ Relaciones interpersonales ➤ Toma de Decisiones
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina ➤ No expuesto a contaminantes medioambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Prestaciones de ley

Tabla 95. Ficha Ocupacional – Jefe de TradeMarketing

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Jefe de TradeMarketing	
Área organizativa	Gerencia de Mercadeo	
Jefe Inmediato	Gerente de Mercadeo	
Objetivo del cargo	Diseñar el plan de acciones dirigido a los puntos de venta, considerando las variables de tiempo y recursos humanos y económicos	
Turno:	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conjunto de estrategias y acciones centradas en conseguir un posicionamiento estratégico de la mercancía con el fin de aumentar las ventas 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Mejorar la rotación en el punto de venta, para así conseguir una mayor percepción del producto y, por tanto, que exista la posibilidad de considerar la compra de ese producto		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crear y coordinar diferentes estrategias de ventas y marketing ➤ Hacer la previsión de ventas según los escenarios de inversión ➤ Mejorar la rotación de los diferentes puntos de venta ➤ Impulsar las ventas de la empresa mediante coordinación de diferentes promociones y estrategias de marketing ➤ Aplicar estrategias de marketing a diferentes canales con el fin de fomentar las ventas en clientes o empresas compradoras ➤ Analizar la evolución del producto y la posición del cliente ➤ Establecer aspectos y condiciones comerciales ➤ Crear, coordinar y realizar el seguimiento de diferentes actividades publicitarias y promociones ➤ Realizar servicios logísticos y administrativos ➤ Implementar herramientas de inteligencia comercial y nuevos modelos de colaboración o de respuesta eficiente a consumidores 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar, controlar, coordinar y valorar las estrategias, así como las promociones que ejecuta la empresa ➤ Supervisar las actividades comerciales del canal asignado 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollar e implementar estrategias de marca y ventas, incrementar la distribución del producto o servicio ➤ Mantener una relación cordial con proveedores, clientes y distribuidores del producto o servicio ➤ Analizar el mercado para clasificar a los consumidores y hábitos de comprar ➤ Garantizar en los puntos de ventas los materiales de merchandising, acorde a los lineamientos y directrices de la marca ➤ Realizar estadísticas de ventas 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disponer de formación específica en marketing o gestión de ventas ➤ Tener un conocimiento avanzado en sistemas de gestión de contenidos como el paquete MS Office Professional o Wordpress ➤ Poseer habilidad comunicativa ➤ Ser flexible y capaz para adaptarse a nuevos proyectos, equipos y entornos
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título universitario de la carrera de Administración de Empresa, Mercadeo con especialización. ➤ Contar con formación relacionada con marketing, administración de empresas o economía
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Haber desempeñado al menos 2 años el cargo de administrador de empresa o Jefe de TradeMarketing
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tener iniciativa y autonomía en el día a día ➤ Contar con visión estratégica, capacidad analítica y creativa ➤ Ser capaz de trabajar bajo presión y en equipo ➤ Conocer las redes sociales y otras herramientas de marketing y comunicación
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes medioambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Prestaciones de ley

Tabla 96. Ficha Ocupacional – Diseñador Gráfico

		LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0	
				Revisión: 1.0	
				Fecha: Abril, 2023	
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
Nombre del cargo		Diseñador Gráfico			
Área organizativa		Gerencia de Mercadeo			
Jefe Inmediato		Creativo Multimedia.			
Objetivo del cargo		Realizar el diseño gráfico todas las campañas o proyectos de la empresa mediante el apoyo de la creación y desarrollo de ideas que indique el creativo Multimedia			
Turno		Diurno			
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaborar con el Creativo Multimedia en la producción, diseño, interpretación y supervisión de las actividades del proceso creativo ➤ Realizar el reporte de actividades y trabajos efectuados para conocimiento de su jefe inmediato 					
MISIÓN DEL PUESTO					
Realizar los diseños gráficos mediante la creación y desarrollo de ideas, y procurando que la consulta y acceso al sitio sea atractivo, dinámico y ameno para el usuario					
III. RESPONSABILIDADES					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programación de los proyectos y definición de las limitaciones presupuestarias ➤ Preparación de borradores y presentación de ideas ➤ Uso de los colores y las composiciones apropiados para cada gráfico 					
IV. FUNCIONES					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ser responsable del sitio web en cuanto al diseño, desarrollo y actualización, colaborando con el programador ➤ Desarrollo de ilustraciones, logotipos y otros diseños realizados con software. ➤ Hacer animaciones y multimedia ➤ Trabajar en coordinación con las otras áreas, en la definición de información a incorporar ➤ Modificar los diseños después de recibir opiniones ➤ Asegurar que los gráficos y las composiciones visuales sean visualmente atractivos y estén alineados con los valores de la marca ➤ Diseñar y producir materiales de comunicación de la empresa 					

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Familiaridad con el software y las tecnologías de diseño ➤ Conocimiento de Microsoft Office, Suite de Adobe, Camtasia Studio
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciatura en Diseño Gráfico
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 3 años en el ejercicio de la profesión
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Excelentes dotes de comunicación ➤ Tener estética ➤ Trabajar metódicamente ➤ Redacción y ortografía ➤ Pensamiento analítico ➤ Creatividad ➤ Comunicación ➤ Organización
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esfuerzo visual moderado en el uso de computadoras ➤ Condiciones de temperatura, humedad y limpieza del aire adecuadas para la comodidad ➤ Oficina bien equipada para el buen desempeño de sus actividades

Tabla 97. Ficha Ocupacional – Supervisor de Servicio al Cliente

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Supervisor de Servicio al Cliente	
Área organizativa	Gerencia de Sistemas	
Jefe Inmediato	Gerente de Sistemas	
Objetivo del cargo	Mejorar la experiencia de atención al cliente, para crear clientes comprometidos y facilitar el crecimiento de la empresa.	
Turno	Mixto	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Velar por la satisfacción del cliente, brindándole una experiencia memorable y excelente 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Estar en el día a día en contacto con los clientes, apoyando la resolución de problemas y escala aquellos que requieren validaciones o decisiones que no estén a su alcance.		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prospectar y fidelizar clientes ➤ Brindar información y resolver dudas ➤ Solucionar problemas del cliente ➤ Acortar los tiempos de servicio ➤ Impulsar las ventas ➤ Recibir y tramitar pedidos, solicitudes y reclamaciones ➤ Analizar las necesidades de los clientes y gestionarlas en equipo con las demás áreas de la empresa ➤ Promover la recuperación de cartera ➤ Detectar aspectos de mejora ➤ Reconocer las acciones de la competencia ➤ Identificar oportunidades de mercado ➤ Recopilar información valiosa sobre el cliente, sus necesidades y preferencias ➤ Generar estadísticas sobre la gestión de la empresa ➤ Prevenir futuros incidentes 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar la actualización de la información de los clientes en la base de datos de la empresa para tener una información real ➤ Dar seguimiento a las quejas y sugerencias de los clientes para asegurar que se le dio una respuesta oportuna al cliente 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asegurar que el personal de Call Center este en continua capacitación a cerca de los productos, promociones, sorteos que desarrolla la empresa para que les proporcionen a los clientes una información actualizada ➤ Elaborar y presentar el informe mensual de atención al cliente a la Gerencia General 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de Word, Power Point y Excel
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciado en comunicación o administración de empresa. ➤ Licenciado en Psicología. ➤ Técnico o Licenciado en Pedagogía
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajar o haber trabajado durante 2 años en cargos de atención al cliente directamente
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liderazgo ➤ Empatía ➤ Priorización de tareas ➤ Orientación al servicio al cliente y al logro de los objetivos ➤ Resolución de problemas ➤ Responsabilidad ➤ Gestión y motivación de equipos de trabajo ➤ Proactividad ➤ Comunicación asertiva y habilidades comunicativas (en forma oral, gestual y escrita) ➤ Inteligencia emocional ➤ Capacidad de trabajo bajo presión ➤ Paciencia, resiliencia, perseverancia y flexibilidad.
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo físico ➤ Fatiga, Monotonía y Estrés ➤ Oficina ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada mixta

Tabla 98. Ficha Ocupacional – Técnico de Servicio en Agentes

	LOTO NICARAGUA		Versión: 1.0
	FICHA OCUPACIONAL		Revisión: 1.0
			Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Técnico de Servicio en Agentes		
Área organizativa	Gerencia de Sistemas		
Jefe Inmediato	Jefe de Técnico de Servicio en Agentes		
Objetivo del cargo	Mantener actualizados todos los equipos en cuanto a Hardware y Software que utilizan los agentes, así como dar un servicio de calidad cuando lo requieran los agentes para la satisfacción de los mismos		
Turno:	Diurno		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosticar y resolver problemas técnicos por teléfono, correo electrónico o chat de soporte en línea 			
MISIÓN DEL PUESTO			
Resolver consultas de usuarios, recomendar soluciones y orientar a los usuarios de los equipos respecto a las características y funcionalidades			
III. RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responder a las consultas de usuarios de forma oportuna y precisa, por teléfono, email o chat ➤ Identificar las necesidades de los usuarios y ayudarles a usar funciones específicas ➤ Analizar y comunicar fallos en el funcionamiento de equipos de comunicación ➤ Actualizar nuestras bases de datos internas con información sobre problemas técnicos y conversaciones útiles con clientes ➤ Supervisar las quejas de los usuarios en las plataformas asignadas y contactar con ellos para proporcionarles asistencia ➤ Compartir solicitudes de funciones y soluciones alternativas eficaces con miembros del equipo ➤ Informar a los clientes sobre nuevas características y funcionalidades ➤ Hacer un seguimiento a los usuarios para asegurarte de que sus problemas técnicos están resueltos ➤ Recopilar comentarios y opiniones de usuarios en la asistencia técnica ➤ Asistir en la formación de representantes júnior de asistencia en agencias 			
IV. FUNCIONES			

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

- Asistir a los usuarios de equipos en ciertas dudas o problemas que presenten en cuanto al software, hardware
- Investigar, diagnosticar y resolver los problemas técnicos que presente los equipos.
- Dar mantenimiento a todos los equipos de los agentes de la empresa
- Resguardar de manera segura y ordenadamente todos los equipos que entran al taller para mantenimiento o reparación
- Actualizar los equipos en cualquier cambio o mejora que se desarrolle en algún proyecto
- Instalación de las terminales de juegos en puntos de ventas, previo a su armado y revisión en el taller/bodega

V. REQUISITOS

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Paquetería Office ➤ Redes LAN ➤ Redes WAN ➤ Sistemas Operativos Windows 8 y 10 ➤ Inglés
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Técnico en Computación ➤ Ingeniero de Sistemas o Técnico y/u Operador en redes LAN
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mínima 2 años en Soporte Técnico. ➤ 1 año en puestos similares. ➤ 2 años mínimo en atención a usuario y clientes.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toma de decisiones ➤ Comunicativos ➤ Proactivo ➤ Honesto ➤ Manejo de Conflictos
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina ➤ Contrato Indeterminado

Tabla 99. Ficha Ocupacional – Administrador de Sistemas

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
			Revisión: 1.0
			Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Administrador de Sistemas		
Área organizativa	Gerencias de Sistemas		
Jefe Inmediato	Gerente de Sistemas		
Objetivo del cargo	Gestionar, coordinar y planificar plataformas tecnológicas, para que mejoren y realicen los procesos de forma eficaz. Además de resolver las necesidades de la empresa a través de la informática		
Turno	Mixto		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El administrador de sistemas se ocupa de los sistemas informáticos de Loto. Sus competencias comprenden los equipos informáticos (hardware), los programas (software), la comunicación entre ordenadores (redes informáticas) y los sistemas operativos 			
MISIÓN DEL PUESTO			
Encargarse de que el conjunto del sistema informático funcione correctamente y de este modo crear un entorno en el que el personal de la Loto pueda realizar su trabajo eficazmente			
III. RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es el responsable de la instalación del equipamiento, tanto de hardware como de software ➤ Estudia las necesidades de la empresa y decide qué medidas tomar: compra de dispositivos informáticos a una empresa externa o elaboración de un proyecto interno ➤ Si es necesario, se encarga de la compra de equipos y de paquetes informáticos; estudia la oferta del mercado, y analiza costes y ventajas de cada proveedor ➤ En el caso de que el equipamiento adquirido no esté configurado, se encarga de su correcta instalación, ya sea programando los equipos o elaborando un software de aplicaciones ➤ Para la correcta gestión de los equipamientos nuevos, el administrador debe estudiar a fondo los manuales y prepararse con detenimiento. Así se aprovecharán al máximo las prestaciones ➤ A veces forman a los usuarios de los equipos, sobre todo en el caso de nuevo software ➤ Se encarga de que el conjunto del sistema funcione correctamente ➤ Gestiona los sistemas operativos, actualiza prestaciones si es necesario 			

- Está a cargo del mantenimiento del sistema; se ocupa de las incidencias de los usuarios, y resuelve los problemas que les surgen
- Soluciona incidencias tanto de hardware como de software
- Monitoriza los diferentes sistemas
- En algunos casos, configura las estaciones de trabajo: gestión de cuentas, cuota de disco, permisos
- Investiga e implementa nueva tecnología
- En algunos casos, el administrador de sistemas tiene responsabilidades en el diseño de proyectos
- Idea y desarrolla programas informáticos para mejorar la eficiencia del sistema
- Gestiona la red informática
- Desarrolla las tareas de aplicaciones de las redes y da de alta a usuarios, abriendo cuentas de email, restableciendo contraseñas, etc.
- Se encarga de la gestión de la conexión a Internet
- Incorpora equipos a la red. Estos pueden ser ordenadores, impresoras, centralitas, etc.
- Se responsabiliza de la seguridad informática
- Garantiza la integridad de la información: impide que agentes externos puedan acceder a la intranet y dañar la información que contiene, y se ocupa también de su almacenamiento periódico, para proteger los datos
- Planifica, coordina e implementa medidas de seguridad

IV. FUNCIONES

- Planear y dirigir todo el funcionamiento del área de sistemas de la empresa.
- Elaborar e implantar nuevos sistemas que la empresa necesite para mejorar su desarrollo comercial
- Supervisar y revisar la elaboración de los proyectos del área de sistemas de la empresa para evitar cualquier contratiempo o problema que evite el avance de los proyectos
- Mantener al día las copias de seguridad para siempre tener un respaldo
- Resolver las necesidades de la empresa a través de informática
- Emitir opinión técnica especializada en los temas vinculados a la tecnología de la información y la comunicación
- Formular los Términos de referencias para la adquisición de equipos, accesorios, repuestos, insumos, personal especializado y demás elementos necesarios relacionados con el uso de tecnología de la información, así como la contratación de servicios conexos
- Emitir la conformidad técnica respectiva definiendo los niveles de servicio acordes a las necesidades
- Instalar y configurar software y hardware
- Administrar los servidores de red y las herramientas tecnológicas
- Configurar las cuentas y los equipos de trabajo
- Supervisar el rendimiento y mantener los sistemas
- Solucionar problemas y apagones
- Garantizar la seguridad mediante controles de acceso, copias de seguridad y cortafuegos
- Actualizar los sistemas con nuevos lanzamientos y modelos
- Desarrollar conocimientos especializados para capacitar al personal en nuevas tecnologías

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<p>➤ Construir una base de datos interna con documentación técnica, manuales y políticas de TI</p>	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingles Técnico Avanzado ➤ Manejo de paquete office ➤ Conocimientos en Redes LAN ➤ Conocimientos en Sistemas Operativos Windows y Linux ➤ Virtualización Entornos Linux, Hyper-V, VMWare ➤ Servidores de Correo Postfix, Exchange, Outlook ➤ Servidores Web, WordPress y Plataformas de Desarrollo Web ➤ Desarrollo de Software ➤ Seguridad Informática
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título Universitario de Ingeniería de Sistemas o Carreras a Fines ➤ Posgrado en Gerencia y Liderazgo ➤ Especialista en Seguridad Informática ➤ Maestría en Gerencia IT
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia de 2 años en Servidores Windows y Linux ➤ Experiencia de 2 años mínimas en Desarrollo de Software ➤ Experiencia en trabajo de Administrador
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo ➤ Creatividad ➤ Toma de decisiones ➤ resolución de problemas ➤ Atención a los detalles ➤ Buenas habilidades de comunicación ➤ Discreción (ya que los datos confidenciales se mantienen en sistemas informáticos) ➤ Flexibilidad
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina y Remoto ➤ No expuesta a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido

Tabla 100. Ficha Ocupacional – Operador de Call Center

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Operador de Call Center	
Área organizativa	Gerencia de Sistemas	
Jefe Inmediato	Supervisor de Servicio al Cliente	
Objetivo del cargo	Responder a la consulta de los clientes de forma oportuna por cualquiera de los medios establecidos por la empresa	
Turno	Mixto	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actuar como intermediario entre el cliente y Loto. Como una herramienta estratégica para retener y desarrollar relaciones más rentables y leales con los clientes 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Responder preguntas, solucionar problemas y brindar información correcta sobre los productos y servicios de Loto a través de llamadas telefónicas		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestionar un gran número de llamadas entrantes y salientes de forma oportuna ➤ Seguir guiones de comunicación al tratar diferentes temas ➤ Identificar las necesidades de los clientes, aclarar información, investigar cada problema y ofrecer soluciones o alternativas ➤ Captar oportunidades cuando surjan para vender productos adicionales ➤ Crear relaciones sostenibles y captar clientes redoblando los esfuerzos ➤ Mantener registros de todas las conversaciones en la base de datos de nuestro centro de atención telefónica de forma inteligible ➤ Asistir a seminarios educativos con frecuencia para mejorar los conocimientos y el nivel de rendimiento ➤ Cumplir los objetivos cualitativos y cuantitativos personales y del equipo 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender llamadas en tratantes y consultas de clientes potenciales para generar oportunidades de ventas y que estos se conviertan en nuevos clientes de la empresa ➤ Identificar las necesidades de los clientes para ayudar a solucionar de manera satisfactoria su problema o necesidad 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender profesionalmente y con calidad las quejas y sugerencias que realizan los clientes dándoles una respuesta oportuna ➤ Proporcionar a los clientes de forma eficiente información y soporte con relación a terminales de los juegos, estados de cuentas, reembolsos ➤ Atender solicitudes de los clientes internos realizando campañas telefónicas para finanzas, ventas y mercadeo ➤ Moderar las redes sociales de la empresa ➤ Realizar llamadas diarias a clientes potenciales con el fin de ofrecer y dar a conocer promociones de la empresa 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de Paquetería Office ➤ Manejo de Telefonía VoIP ➤ Inglés Comunicativo Avanzado ➤ Mecanografía para la rápida escritura en computadoras
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estudiante Universitario de las carreras de Administración de Empresas ➤ Licenciatura en Comunicación y relaciones internacionales ➤ Licenciatura en Diplomado y relaciones públicas
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mínimo seis meses de labores en puestos a fines
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación ➤ Trabajo en Equipo ➤ Liderazgo ➤ Agilidad Mental ➤ Manejo de conflictos ➤ Creatividad ➤ Relaciones interpersonales ➤ Toma de Decisiones ➤ Paciencia
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo bajo estrés ➤ Jornada mixta ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido

Tabla 101. Ficha Ocupacional – Encargado de Taller de Equipos Técnicos

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Encargado de Taller de Equipos Técnicos	
Área organizativa	Gerencia de Sistemas	
Jefe Inmediato	Jefe de Técnico de Servicio en Agentes	
Objetivo del cargo	Organizar, asignar y supervisar a su equipo de trabajo las tareas diarias que hay que realizar por orden de prioridad u orden de llegada según sea el caso	
Turno:	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El encargado de taller de Equipos Técnicos es el que se responsabiliza de toda la administración del proceso de mantenimiento en Loto de tal forma que se cuente con los equipos, sistemas e instalaciones funcionando todo el tiempo en óptimas condiciones de tanto como en higiene y operación. Específicamente, debe potenciar e implementar procesos de mantenimiento preventivo y correctivo para la satisfactoria utilización de los equipos en Loto 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Supervisar todas las operaciones de instalación, reparación y mantenimiento de las instalaciones de la Loto		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollar procedimientos de mantenimiento y garantizar la implementación ➤ Llevar a cabo inspecciones de las instalaciones para identificar y solucionar problemas ➤ Comprobar los sistemas existentes para asegurar la funcionalidad ➤ Planificar y supervisar todas las actividades de instalación, mantenimiento y reparación ➤ Asignar carga de trabajo y supervisar al personal de mantenimiento ➤ Supervisar el inventario de los equipos y hacer pedidos cuando sea necesario ➤ Supervisar los gastos y controlar el presupuesto para el mantenimiento ➤ Gestionar las relaciones con los contratistas y proveedores de servicios ➤ Conservar registros de mantenimiento e informar de las actividades cotidianas ➤ Asegurarse de que se cumplan las políticas de salud y de seguridad 		
IV. FUNCIONES		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asegurarse que todos los equipos que entran al taller por mantenimiento o reparación estén debidamente resguardados según políticas de la empresa ➤ Verificar que el equipo que ya está reparado se encuentra en óptimas condiciones para seguir operando ➤ Confirmar que el diagnostico dado por el Técnico de Servicio en Agentes es el correcto ➤ Reporta al jefe Técnico de Servicio en Agentes cualquier inconsistencia grave en el equipo o cualquier problema con el personal a su cargo 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipos de Tecnologías ➤ Control de Inventario y Bienes ➤ Inglés ➤ Infraestructura IT
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Técnico en Computación ➤ Ingeniero en Sistemas o carreras a fines
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mínimo 1 año de experiencia en puestos similares. ➤ Mínimo 2 años en manejo de equipos tecnológicos como técnico o vendedor
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación ➤ Trabajo en equipo ➤ Liderazgo ➤ Manejo de conflictos ➤ Creatividad ➤ Relaciones interpersonales ➤ Toma de Decisiones
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jornada Diurno ➤ Contrato Indeterminado ➤ Prestaciones Laborales ➤ Capacitación sobre el manejo de equipo específicos

Tabla 102. Ficha Ocupacional – Técnico de Servicio en Agentes

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Técnico de Servicio en Agentes	
Área organizativa	Gerencia de Sistemas	
Jefe Inmediato	Gerente de Sistemas	
Objetivo del cargo	Gestionar el equipo de soporte técnico y evaluar el desempeño, para asegurarse de que la atención a los agentes es oportuna y precisa.	
Turno	Mixto	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proporcionar una atención excelente al cliente y promover esta idea en toda la organización. El objetivo es que el departamento funcione de forma eficiente y rentable, a fin de incrementar la satisfacción, fidelidad y retención de los clientes y cumplir sus expectativas. 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Encargado de Taller de Equipos Técnicos, Técnico de Servicio en Agentes.		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejorar la experiencia de atención al cliente, crear clientes comprometidos y facilitar el crecimiento orgánico ➤ Asumir la responsabilidad de los problemas de los clientes y llevar un seguimiento de esos problemas hasta su resolución ➤ Establecer un objetivo claro e implantar estrategias orientadas a ese objetivo ➤ Desarrollar procedimientos, políticas y normas de servicio ➤ Llevar registros precisos y documentar acciones y conversaciones de atención al cliente ➤ Analizar estadísticas y compilar informes precisos ➤ Contratar, orientar y desarrollar agentes de atención al cliente y nutrir un entorno en el que puedan sobresalir mediante motivación y empoderamiento ➤ Adelantarse a los avances del sector y aplicar las mejores prácticas en las áreas de mejora ➤ Controlar recursos utilizar activos para lograr objetivos cualitativos y cuantitativos ➤ Ceñirse al presupuesto aprobado y gestionarlo ➤ Mantener un flujo de trabajo ordenado en función de las prioridades 		
IV. FUNCIONES		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Supervisar las soluciones que se les dan a los problemas técnico que presentan los agentes ➤ Asegurar el seguimiento de los mantenimientos que se le realizan a los equipos ➤ Participar en la adquisición de software y hardware, elaborando especificaciones y recomendaciones técnicas ➤ Generar reportes de los resultados de su gestión, para ser presentados al Gerente de Sistemas ➤ Cumplir con las políticas y procedimientos definidos para el área de sistemas, para evitar cualquier tipo de riesgo para la empresa 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos de métodos y técnicas de gestión ➤ Conocimientos prácticos de software, bases de datos y herramientas de atención al cliente ➤ Conocimiento de las últimas tendencias y aplicaciones tecnológicas del sector ➤ Dominio de Inglés
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Licenciado en Administración de Empresa
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dos años mínimo en cargos orientados a la atención al cliente
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toma rápida de decisiones ➤ Capacidad de análisis ➤ Resolver problemas rápidamente ➤ Mantener la concentración
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo bajo presión ➤ Fatiga, Monotonía y Estrés ➤ Jornada mixta ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido

Tabla 103. Ficha Ocupacional – Soporte TI y Cuarto de Control

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Soporte TI y Cuarto de Control	
Área organizativa	Gerencia de Sistemas	
Jefe Inmediato	Supervisor de Servicio al cliente	
Objetivo del cargo	Mejorar la experiencia de atención al cliente, para crear clientes comprometidos y facilitar el crecimiento de la empresa	
Turno:	Mixto	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Este cargo ofrece ayuda y apoyo a los usuarios de Loto en la industria TI. El soporte de TI atiende problemas de hardware o software, y hace uso de diferentes herramientas: sistemas de tickets, chat en línea o centros de llamadas 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Ejecutar trabajos de soporte computacional de hardware y software a usuarios de Loto y a la plataforma corporativa de tecnologías de la información y comunicaciones, junto con los servicios y elementos que lo componen		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proporcionar el contacto de primer nivel y soluciones a problemas técnicos de los clientes ➤ Derivar adecuadamente las consultas sin resolver al siguiente nivel de soporte ➤ Hacer un seguimiento, encaminar y redirigir problemas a los recursos adecuados ➤ Actualizar datos de clientes y elaborar informes de actividad ➤ Guiar a los clientes por el proceso de resolución del problema ➤ Harás un seguimiento de los clientes, proporcionarás respuestas y comentarios y te harás cargo de los problemas hasta la solución ➤ Utilizarás excelentes capacidades de atención al cliente y superarás las expectativas de los clientes ➤ Garantizar el adecuado registro, documentación y cierre ➤ Recomendar modificaciones y mejoras de procesos ➤ Preservar y desarrollar tus conocimientos sobre procedimientos de soporte, productos y servicios 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atender las consultas de apoyo de los clientes y usuarios 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración de software y herramientas de asistencia técnica ➤ Delegar las consultas a el canal de apoyo apropiado ➤ Diagnóstico y solución de problemas en sistemas y aplicaciones de los usuarios finales ➤ Reparar problemas en sistemas y equipo ➤ Comprobar que todo el hardware y software funciona correctamente ➤ Estar al día en los productos y servicios de la empresa 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo Avanzado en Sistemas Operativos Windows 8, 10 y versiones posteriores ➤ Manejo Avanzado en Paquetería Office ➤ Conocimiento en Mesas de Ayuda para la gestión de atención y solicitud de Ticket ➤ Inglés Técnico ➤ Conocimientos en Dispositivos de Impresoras, Telefonía IP
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingeniería de Sistemas ➤ Técnico en Computación
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Haber trabajado en atención a clientes y/o usuarios finales al menos en 2 años. ➤ Administrador de Mesas de Ayuda
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los técnicos de soporte de TI generalmente deben poseer excelentes habilidades de comunicación y de resolución de problemas. Gran parte de la jornada de trabajo consiste en tratar los problemas y las operaciones de TI con clientes con menor conocimiento tecnológico que ellos ➤ Por ello, es esencial tener buenas aptitudes de comunicación. Deben ser capaces de explicar cuestiones técnicas complejas en términos simples ➤ Por otro lado, al prestar apoyo telefónico, necesitan comprender las incidencias de los problemas informáticos para poder resolverlas correctamente. También deberán mantener la calma y la paciencia cuando traten con usuarios en estado de pánico o furiosos. Por lo tanto, es importante tener buenas habilidades interpersonales
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo bajo presión ➤ Jornada mixta ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido

Tabla 104. Ficha Ocupacional - Desarrollador

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Desarrollador	
Área organizativa	Gerencia de Sistemas	
Jefe Inmediato	Administrador de Sistemas	
Objetivo del cargo	Planear, diseñar y desarrollar proyectos de software según las necesidades e importancia de la empresa	
Turno	Mixto	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esencialmente, estos expertos se encargan de crear, mejorar y ampliar software informático utilizando líneas de código, para que este pueda ejecutar ciertas tareas o realice nuevas funciones. Su trabajo es esencial para la elaboración de aplicaciones móviles, programas de edición, videojuegos y programas financieros, entre otros 		
MISIÓN DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creación y adaptación de programas informáticos 		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajar con los desarrolladores para diseñar algoritmos y diagramas de flujos ➤ Producir un código limpio y eficiente basado en las especificaciones ➤ Integrar los componentes del software con los programas de terceros ➤ Verificar y desplegar programas y sistemas ➤ Solucionar problemas, depurar y actualizar el software existente ➤ Recopilar y evaluar los comentarios de los usuarios ➤ Recomendar y realizar mejoras ➤ Crear documentación técnica para referencia e informes 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseñar programas y/o aplicaciones ➤ Investigar cuáles son las necesidades de los potenciales consumidores del producto a crear para incluirlas en su diseño ➤ Definir las especificaciones técnicas necesarias para el uso de un programa ➤ Utilizar lenguajes de programación para escribir el código que hará posible que una computadora ejecute una orden en específico ➤ Depurar el código para optimizarlo ➤ Dar mantenimiento a programas informáticos 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

- Realizar pruebas de funcionamiento del programa y realizar los ajustes pertinentes, en caso de ser necesario
- Actualizar programas y aplicaciones, identificando las partes que puedan ser corregidas para conseguir un funcionamiento óptimo
- Desarrollar mejoras y ampliaciones de programas

V. REQUISITOS

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Java ➤ MySQL ➤ Python ➤ C Sharp ➤ SQL Server ➤ PHP ➤ Angular JS ➤ React ➤ Bootstrap ➤ Git
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingeniero de Sistemas ➤ Técnico en Sistemas
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tener Experiencia en Desarrollo 1 año mínimo
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de análisis y estratégica ➤ Gestión del tiempo ➤ Trabajo en equipo ➤ Resolución de problemas ➤ Inteligencia emocional ➤ Liderazgo
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en Oficina y Remoto

Tabla 105. Ficha Ocupacional – Especialista de Compensación y Beneficios

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Especialista de Compensación y Beneficios	
Área organizativa	Gerencia de Talento y Bienestar	
Jefe Inmediato	Gerente de Talento y Bienestar	
Objetivo del cargo	Planificar, dirigir o coordinar las actividades relacionadas con las compensaciones y beneficios del personal de la empresa	
Turno:	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
➤ Valorará las necesidades del personal y elaborará programas estratégicos que aumentarán el rendimiento, la confianza organizativa y la satisfacción		
MISIÓN DEL PUESTO		
Atraer, retener y motivar a empleados de gran calidad al tiempo que se reduce la rotación y se mejora el perfil de nuestra empresa como el mejor lugar para trabajar		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definir un paquete total de compensación y beneficios justo, equitativo y competitivo que se ajuste y se alinee con la estrategia y los objetivos empresariales de nuestra compañía ➤ Desarrollar una filosofía de compensaciones coherente conforme a la cultura de trabajo y los objetivos organizativos de Loto ➤ Asegurar que las prácticas de compensación cumplen la legislación vigente (igualdad salarial, derechos humanos, etc.) ➤ Usar varios métodos y técnicas, así como tomar decisiones basadas en datos sobre compensaciones financieras directas e indirectas y compensaciones no financieras ➤ Valorar las necesidades de los empleados realizando encuestas de psicología organizativa para descubrir qué motiva e inspira a los empleados ➤ Preparar descripciones, análisis, evaluaciones y clasificaciones de puestos ➤ Participar en encuestas sobre el mercado salarial y laboral para determinar la salarios y beneficios predominantes ➤ Diferenciar sistemas de remuneración para invertir en los segmentos de la plantilla que contribuyen con el mayor valor ➤ Desplegar estrategias de comunicación efectivas y métricas con éxito ➤ Realizar investigaciones continuas sobre tendencias emergentes, problemas y mejores prácticas ➤ Llevar a cabo auditorías y preparar informes 		

IV. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definir y proponer un paquete total de compensación y beneficios justo, equitativo y competitivo que se ajuste y se alinee con la estrategia y los objetivos de la empresa, ➤ Desarrollar una filosofía de compensaciones coherente conforme a la cultura de trabajo y los objetivos de la empresa ➤ Asegurar que las prácticas de compensación cumplen la legislación vigente. ➤ Valorar las necesidades de los empleados realizando encuestas de psicología organizativa para descubrir qué motiva e inspira a los empleados ➤ Preparar descripciones, análisis, evaluaciones y clasificaciones de puestos ➤ Participar en encuestas sobre el mercado salarial y laboral para determinar la salarios y beneficios predominantes ➤ Diferenciar sistemas de remuneración para invertir en los segmentos de la plantilla que contribuyen con el mayor valor ➤ Desplegar estrategias de comunicación efectivas y métricas con éxito ➤ Realizar investigaciones continuas sobre tendencias emergentes, problemas y mejores prácticas 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de paquete Office Avanzado. ➤ Requisitos en leyes contables y tributarias ➤ Conocimientos prácticos en sistemas de evaluación de empleo y análisis de empleo
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título Universitario de la carrera de, Administración de Empresa, Psicología con especialización. ➤ Grado en Finanzas, Recursos Humanos o Administración de Empresas
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado un cargo similar por un período mayor a 2 años. ➤ Experiencia previa en prácticas de RR. HH. y gestión del ciclo de compensación ➤ Experiencia previa en psicología organizativa y encuestas sobre el mercado de trabajo
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación ➤ Trabajo en equipo ➤ Manejo de conflictos ➤ Creatividad ➤ Toma de Decisiones ➤ Analítico
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria

Tabla 106. Ficha Ocupacional – Especialista de Reclutamiento y Capacitación

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Especialista de Reclutamiento y Capacitación	
Área organizativa	Gerencia de Talento y Bienestar	
Jefe Inmediato	Gerente de Talento y Bienestar	
Objetivo del cargo	Realizar el proceso de reclutamiento, selección, contratación y capacitación al nuevo y actual personal operativo y administrativo de la empresa a fin de que se cuente con un personal profesional, competitivo y con un alto desempeño en sus funciones	
Turno:	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejorar las competencias de cada uno de los empleados mediante el diseño y realización de programas de capacitación que impulsen el rendimiento de los empleados en el lugar de trabajo en consonancia con los valores centrales de Loto, así como el adecuado reclutamiento para los cargos de Loto 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Servir como enlaces entre empleadores y aspirantes para la facilitación ofertas de trabajo y el reclutamiento adecuado para Loto		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar necesidades de capacitación evaluando los puntos fuertes y flojos ➤ Convertir las necesidades de capacitación en actividades formativas que preparen a los empleados para el próximo paso de su carrera profesional ➤ Desarrollar un programa de capacitación anual y preparar planes de enseñanza ➤ Desarrollar o supervisar la producción de material impreso que repartir en clase, materiales didácticos, ayudas y manuales ➤ Dirigir experiencias de aprendizaje estructuradas y supervisar la calidad de sus resultados ➤ Aclimatar a los nuevos empleados a la empresa y celebrar sesiones de orientación ➤ Impartir cursos de capacitación ➤ Evaluar la eficacia de la capacitación para garantizar la incorporación de las capacidades y técnicas enseñadas a los hábitos laborales de los empleados ➤ Evaluar periódicamente los programas en curso para asegurarse de que reflejen cualquier cambio ➤ Mantenerse al corriente de las nuevas tendencias y herramientas para el desarrollo de empleados 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

IV. FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buscar candidatos cualificados y afines a los puestos de trabajo ofrecidos. ➤ Contactar con los posibles candidatos ➤ Explicar detalladamente y solventar posibles dudas sobre las vacantes disponibles ➤ Ser la persona intermediaria entre los gerentes de contratación y los posibles candidatos. ➤ Coordinar y gestionar el proceso de contratación desde el principio hasta el final ➤ Crear diferentes planes de contratación ➤ Publicar ofertas de empleo en diferentes plataformas ➤ Buscar y contactar determinados perfiles profesionales a través de redes sociales o grupos de networking ➤ Establecer criterios de cualificación ➤ Identificar y seleccionar las mejores solicitudes de empleo para cada vacante. ➤ Realizar las primeras llamadas telefónicas para una primera preselección ➤ Llevar a cabo entrevistas personales ➤ Encargarse del seguimiento de métricas de contratación ➤ Medir resultados de encuestas de satisfacción de los candidatos 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de Paquete Office Avanzado ➤ Nómina ➤ Planificación
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título universitario de la carrera de, Administración de Empresa, Psicología con especialización ➤ Grado en Magisterio, Capacitación, RR. HH. o un campo relacionado
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estar desempeñando o haber desempeñado un cargo similar por un período mayor a 2 años ➤ Manejo de nómina de personal, Administración de recursos humanos, Identificación de necesidades de capacitación ➤ Contar con experiencia previa en procesos de selección o puestos similares
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificación y Gestión ➤ Organización de la información ➤ Recopilación de la información ➤ Creativo ➤ Grandes habilidades comunicativas e interpersonales
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes ambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Contrato con prestaciones sociales

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Tabla 107. Ficha Ocupacional – Coordinador de Retail

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión:
			Revisión:
			Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Coordinador de Retail		
Área organizativa	Gerencia de Retail		
Jefe Inmediato	Gerente de Retail		
Objetivo del cargo	Garantizar el correcto funcionamiento de los puntos Loto y Loto centro		
Turno:	Diurno		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El coordinador de Retail es el responsable de supervisar los puntos Loto y Loto centro, coordinar los turnos de los cajeros, realizar el debido arqueo de las cajas, proponer actividades para el aumento de las ventas 			
MISIÓN DEL PUESTO			
Mantener el correcto funcionamiento de los Loto Centro y Puntos Loto			
III. RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aqueo de las cajas ➤ Autorizar el ingreso a los puntos Loto a personal no autorizado ➤ Crear el rol para los cajeros ➤ Coordinar el traslado de valores con empresas externas ➤ Programar los mantenimientos de los equipos de los Centros ➤ Buscar nuevos lugares para establecer un punto Loto 			
IV. FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Llevar un control diario de ventas realizadas, elaborando cuadros de seguimiento por colaborador y otros reportes de gestión solicitados ➤ Coordinar las actividades del equipo de los Puntos Loto y Loto Centro ➤ Establecer metas a las fuerzas de ventas las cuales puedan alcanzar ➤ Verificar que el personal de mostrador tenga una excelente presentación ➤ Investigar, sugerir y elaborar planes promocionales ➤ Crear programas de capacitación para las fuerzas de venta ➤ Establecer reuniones con su equipo de trabajo para el seguimiento de metas y objetivos ➤ Mantenerse actualizado sobre los productos de la empresa para poder brindar información adecuada 			

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de personal ➤ Manejo de Excel avanzado ➤ Técnicas de ventas
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título universitario de la carrera de Administración de Empresa, Mercadeo con especialización
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Haber desempeñado al menos 2 años el cargo de administrador o jefe de cajas
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buena comunicación ➤ Proactiva ➤ Visión de futuro ➤ Análisis
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Campo ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes medioambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Prestaciones de ley

Tabla 108. Ficha Ocupacional – Coordinador de Mejora Continua

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL	Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Coordinador de Mejora Continua	
Área organizativa	Gerencia de Retail	
Jefe Inmediato	Gerente General	
Objetivo del cargo	Garantizar que los cajeros realicen los procesos en la caja de manera correcta	
Turno:	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El coordinador de mejora continua es el responsable de que los cajeros realicen bien los procesos de caja, de igual manera se encarga de capacitar al nuevo personal del área de Retail 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Garantizar que los cajeros den buen servicio al cliente en todos los puntos del área de Retail		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitar a los nuevos empleados del área de Retail sobre el uso de las terminales Loto ➤ Solicitar una terminal de prueba al área de Control Room para los entrenamientos al personal ➤ Reportar al Gerente de Retail cualquier incidencia en los puntos Loto y Loto centro ➤ Capacitar a los empleados del área de Retail sobre los nuevos juegos o cambios en el sistema 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Supervisar los procesos de venta de los cajeros ➤ Supervisar los arqueos de los cajeros ➤ Visitar los Puntos Loto y Loto Centro y validar la buena atención a los jugadores de Loto de parte de los cajeros ➤ Proponer nuevas estrategias que mejoren la calidad del servicio en los puntos Loto y Loto centros 		
V. REQUISITOS		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de personal ➤ Excel avanzado ➤ Resguardo de valores
Formación académica	Estudiante universitario o Licenciado en Mercadeo o Administración de empresas
Experiencia	Haber desempeñado el puesto como administrador o supervisor de caja
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proactivo ➤ Dinámico ➤ Buena comunicación
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Campo ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes medioambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Prestaciones de ley

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Tabla 109. Ficha Ocupacional – Supervisor de Loto Centro

	LOTO NICARAGUA		Versión: 1.0
	FICHA OCUPACIONAL		Revisión: 1.0
			Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Supervisor de Loto Centro		
Área organizativa	Gerencia de Retail		
Jefe Inmediato	Coordinador de Retail		
Objetivo del cargo	Dirigir las operaciones del Loto Centro para lograr y superar las metas de venta y rentabilidad definidas por la empresa		
Turno:	Diurno		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA			
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El Supervisor de Loto Centro es el responsable de velar que todo funcione correctamente dentro del mismo, que los cajeros den buena atención a los clientes, realizar el arqueo de las cajas y reportar incidencias a sus cargos superiores 		
MISIÓN DEL PUESTO			
Hacer cumplir las metas de ventas en los Loto Centro			
III. RESPONSABILIDADES			
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entregar el dinero colectado a las empresas de valores externos ➤ Mantener el Loto Centro con higiene ➤ Reportar cualquier incidencia al Coordinador de Retail ➤ Dar acceso a los Loto centro a personal no autorizado ➤ Coordinar a los cajeros en sus funciones 		
IV. FUNCIONES			
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener un equipo motivado, productivo y orientado al servicio al cliente ➤ Supervisar las actividades propias del negocio que se realizan en el Loto Centro de tal manera que todo funcione en orden y con calidad ➤ Elaborar y presentar informes de venta de los diferentes juegos a la dirección de Retail para dar a conocer la rentabilidad del Loto Centro ➤ Impulsar y verificar el conocimiento del juego y promociones en las cajeras, clientes, para generar mayores ventas 		
V. REQUISITOS			
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de caja ➤ Manejo de Excel Avanzado 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Maquinas contadoras de dinero
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Título universitario de la carrera de Administración de empresas o Mercadeo
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Haber desempeñado el cargo de supervisor de caja al menos por un año
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analítica ➤ Toma de decisiones ➤ Liderazgo ➤ Honradez ➤ Proactiva
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oficina ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes medioambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Prestaciones de ley

Tabla 110. Ficha Ocupacional – Cajero Loto Centro

	LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
			Revisión: 1.0
			Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Cajero Loto Centro		
Área organizativa	Gerencia General		
Jefe Inmediato	Supervisor de Loto Centro		
Objetivo del cargo	Generar una experiencia de compra diferente, basándose en la calidad de la atención		
Turno:	Diurno		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Cajero Loto Centro es el responsable de vender los boletos de los juegos, pagar los premios y orientar a los jugadores cómo funcionan los juegos y dar los resultados del sorteo 			
MISIÓN DEL PUESTO			
Mantener una buena relación de atención-calidad con los jugadores Loto			
III. RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resguardar el dinero colectado ➤ Instruir a los jugadores de cómo funcionan los juegos ➤ Pagar los premios a los jugadores que ganaron 			
IV. FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Captar nuevos clientes, promoviendo y enseñando e impulsando los productos de la empresa al público en general en un ambiente ➤ Resguarda los bienes de la empresa y efectivo ➤ Generar experiencia de compras diferenciado 			
V. REQUISITOS			
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cursos en caja ➤ Manejo de Excel ➤ Conocimientos en computadoras 		
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bachiller o estudiante universitario de los últimos años de la carrera de banca y finanzas, contabilidad o Administración de Empresas 		
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia trabajando en supermercados como cajero o lugares concurridos de consumo masivo 		

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Habilidades	<ul style="list-style-type: none">➤ Toma de decisiones➤ Amable➤ Ser empático➤ Paciente
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none">➤ Oficina➤ Trabajo no físico➤ No expuesto a contaminantes medioambientales➤ Contrato por tiempo indefinido➤ Jornada ordinaria➤ Prestaciones de ley

Tabla 111. Ficha Ocupacional – Cajero Punto Loto

 LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL		Versión: 1.0
		Revisión: 1.0
		Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	Cajero Punto Loto	
Área organizativa	Gerencia de Retail	
Jefe Inmediato	Supervisor de Retail	
Objetivo del cargo	Generar una experiencia de compra diferente, basándose en la calidad de la atención	
Turno:	Diurno	
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cargo de Cajero Punto Loto es el responsable de vender los boletos de los juegos, pagar los premios y orientar a los jugadores cómo funcionan los juegos y dar los resultados del sorteo, de igual manera de abrir y cerrar el punto Loto 		
MISIÓN DEL PUESTO		
Mantener una buena relación de atención-calidad con los jugadores Loto		
III. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resguardar el dinero colectado ➤ Instruir a los jugadores de cómo funcionan los juegos ➤ Pagar los premios a los jugadores que ganaron ➤ Reportar cualquier incidencia al Supervisor de Retail ➤ Dar acceso al punto Loto a personal no autorizado 		
IV. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Captar nuevos clientes, promoviendo y enseñando e impulsando los productos de la empresa al público en general en un ambiente ➤ Resguarda los bienes de la empresa y efectivo ➤ Generar experiencia de compras diferenciado 		
V. REQUISITOS		
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cursos en caja ➤ Manejo de Excel ➤ Conocimientos en computadoras 	
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bachiller o estudiante universitario de los últimos años de la carrera de banca y finanzas, contabilidad o Administración de Empresas 	

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Experiencia	➤ Experiencia trabajando en supermercados como cajero o lugares concurridos de consumo masivo
Habilidades	➤ Toma de decisiones ➤ Amable ➤ Ser empático ➤ Paciente
Condiciones de Trabajo	➤ Oficina ➤ Trabajo no físico ➤ No expuesto a contaminantes medioambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Prestaciones de ley

Tabla 112. Ficha Ocupacional – Cajero Rotativo

	LOTO NICARAGUA		Versión: 1.0
	FICHA OCUPACIONAL		Revisión: 1.0
			Fecha: Abril, 2023
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	Cajero Rotativo		
Área organizativa	Gerencia de Retail		
Jefe Inmediato	Coordinadora de Retail		
Objetivo del cargo	Conocer y comunicar todas las promociones, ofertas especiales, apoyándose del material publicitario a todos los clientes		
Turno	Diurno		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El cajero debe recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja de manera rotativa 			
MISIÓN DEL PUESTO			
Recibir pagos y emitir recibos y realizar un seguimiento de todas las transacciones de efectivo y crédito			
III. RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestionar transacciones con clientes utilizando cajas registradoras ➤ Escanear las mercancías y asegurarse de que el precio sea el correcto ➤ Cobrar en efectivo o con tarjeta de crédito ➤ Emitir recibos, reembolsos, cambios o tiques ➤ Canjear sellos y cupones ➤ Vender productos complementarios o adicionales e introducir otros nuevos ➤ Atender las quejas de los clientes, orientarlos y brindar información relevante ➤ Saludar a los clientes cuando entren o salgan de la tienda ➤ Mantener las zonas de pago limpias y ordenadas ➤ Registrar las transacciones en los balances e informar de cualquier discrepancia ➤ Meter los productos en bolsas y cajas o envolverlos para regalo ➤ Gestionar las devoluciones y cambios de mercancías 			
IV. FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resguardar su fondo de caja haciéndose responsable del efectivo que tenga a su cargo ➤ Generar experiencia de compras diferenciada ➤ Captar nuevos jugadores e impulsar los juegos electrónicos 			

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asesorar y responder preguntas sobre el producto a los clientes ➤ Cumplir con las metas de ventas ➤ Proponer ideas innovadoras para mejorar el desempeño de Punto de Venta y experiencia de compra ➤ Cubrir a los diferentes cajeros de Loto en sus vacaciones, subsidios, permisos 	
V. REQUISITOS	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cursos en caja ➤ Manejo de MS Office ➤ Conocimientos en computadoras y software contable y de facturación
Formación académica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bachiller o estudiante universitario de los últimos años de la carrera de banca y finanzas, contabilidad o Administración de Empresas
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencia trabajando en supermercados como cajero o lugares concurridos de consumo masivo
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toma de decisiones ➤ Amable ➤ Ser empático ➤ Paciente ➤ Ordenado ➤ Limpio ➤ Analítico ➤ Honradez ➤ Comunicación ➤ Trabajo en equipo ➤ Liderazgo ➤ Manejo de conflictos ➤ Creatividad ➤ Relaciones interpersonales ➤ Toma de Decisiones ➤ Atención al cliente
Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No expuesto a contaminantes medioambientales ➤ Contrato por tiempo indefinido ➤ Jornada ordinaria ➤ Prestaciones de ley

IX. Conclusiones del manual

Este manual de funciones se presenta como una herramienta útil para la mejora de la gestión de calidad, de manera que exista una ventaja competitiva gracias a los buenos resultados obtenidos al implementar esta herramienta como norma para el reclutamiento y mejoramiento de los puestos de trabajo.

Se definió una buena estructura organizacional para que sirva de dirección a las diferentes áreas que componen la empresa a lograr las metas establecidas, asimismo, coordinar y dar orden a los colaboradores, una organización será eficiente si su estructura está diseñada para cubrir sus necesidades.

El presente manual entrará en vigencia a partir de su fecha de aprobación, y la misma debe ser actualizada conforme a las necesidades que se le presenten a la empresa Loto Nicaragua.

VIII. CONCLUSIONES

A lo largo de esta investigación se llegó a la conclusión de que los Manuales de Funciones son parte fundamental para cualquier organización, ya que gracias a ellos se logra una mejor eficiencia de los recursos de dicha empresa.

El objetivo principal de esta tesis es realizar una propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua, que la misma permita documentar las actividades principales de los diferentes cargos de la estructura organizativa.

Al llevar a cabo el diagnóstico y/o análisis de la empresa Loto Nicaragua, resultó evidente la necesidad de crear un Manual de Funciones, ya que actualmente no existe uno en dicha empresa, lo que ocasiona que se genere una duplicidad en las actividades y dilución de responsabilidades entre trabajadores, por lo tanto el Manual de Funciones propuesto será de gran utilidad para Loto Nicaragua, lo que permitirá optimizar recurso humano, asimismo, mejorar la eficiencia en las actividades desarrolladas por cada área.

Como resultado de esta investigación se elaboró una propuesta de organigrama, es decir, una buena estructura organizacional, que permita una estructura más formal, con puestos y funciones bien definidas y relaciones de autoridad clara, la misma es una estructura vertical, en la que se muestra claramente la jerarquía de la empresa, desde los niveles superiores a los inferiores. Asimismo, se pudieron identificar las principales actividades que se realiza actualmente en la empresa y que nos permite crear la elaboración de las fichas ocupacionales, que va desde la gerencia hasta los puestos operativos, los cuales fueron 54 cargos.

Para cumplir con el último objetivo, crear una propuesta de Manual de Funciones, fue esencial cumplir con los objetivos anteriores. Es importante contar con un Manual de Funciones para que cada área, responsables, usuarios y equipos organizacionales tengan una claridad de las actividades a realizar y puedan cumplir con las funciones y objetivo del cargo, dicho manual también contribuirá en la eficiencia de Recursos Humanos permitiendo establecer normas de coordinación entre los cargos y eficientes procesos de selección, evaluación y

valoración de los mismos. Esto promueve un desarrollo en las estrategias de la empresa, porque establece los campos de actuación de cada cargo, evitando el desequilibrio en las cargas de trabajo, omisión y duplicidad de funciones, todo esto ayudará a poder cumplir con los propósitos establecidos que tiene la organización, por otro lado, también les será útil como instrumento de formación.

IX. RECOMENDACIONES

Con base a la propuesta realizada en esta investigación, se presenta a continuación las siguientes recomendaciones:

- Que se tome en consideración la propuesta del Manual de Funciones y lo proporcione a todos los trabajadores de la empresa, para que conozcan cuáles son sus funciones, responsabilidades, requisitos y el alcance de las mismas.
- Una vez que se implemente el Manual de Funciones, al área encargada se le recomienda revisar anualmente dicho documento para actualizarlo según el comportamiento del mercado laboral, desarrollo y necesidades de Loto Nicaragua, esto con el fin de poner en práctica la mejora, cabe mencionar que las organizaciones son entes vivos los cuales se encuentran en cambio constante, por lo que cuando se requiera realizar los mismos es necesario que estos se reflejen en el manual.
- Se recomienda que la organización adopte la propuesta de organigrama que contiene el Manual, puesto que traerá beneficios debido a que los trabajadores tendrán bien definidas sus responsabilidades, aunque esta implique un costo, debería de verse como una inversión para la misma.
- Implementar la evaluación del desempeño anualmente tomando en cuenta las funciones definidas en los descriptores de cargo para la definición de indicadores que permitan evaluar al personal de manera objetiva.

X. BIBLIOGRAFÍA

- Alteco CONSULTORES (s. f.). Manual de Funciones de Puestos de Trabajo. Organización, Planificación y Estrategia.
- Análisis y descripción de cargo. (s. f.). La Salle Universidad Bolivia.
- EDITORIAL ECONOMÍA (abril, 2014). Definición de Manual.
- Franco, F., & Josefina, M. (2012). El Pensamiento Estratégico en los Gerentes Basado en la Filosofía de los Institutos Autónomos del Sector Público.
- Pérez Porto, J., Gardey, A. (19 de diciembre de 2018). Definición de manual - Qué es, Significado y Concepto.
- Quiroa, M. (09 de noviembre, 2020). Principios de la organización. Economipedia.
- Ramos Huancani, W. (2018). La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas.
- RINCÓNdelVAGO (s. f.). Manuales administrativos.
- Roldán, P. (07 de enero de 2017). Organización. Economipedia.
- Soto, L. (s. f.). UNA EXPERIENCIA EN EL DISEÑO DE MANUALES ADMINISTRATIVOS.
- Ucha, F. (junio, 2012). Definición de Manual de Usuario.
- Valenzuela et al. (s. f.). DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: UNA MIRADA HACIA EL FUTURO.
- Vargas, N. (21 de enero de 2021). La importancia de los manuales como herramientas de comunicación.

Páginas web:

- <https://www.aiteco.com/manual-de-funciones/>
- <https://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo3/Analisis-y-descripcion-de-cargos.pdf>
- <https://economia.org/manual.php>
- [http://www.spentamexico.org/v7-n3/7\(3\)46-58.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n3/7(3)46-58.pdf)

- <https://definicion.de/manual/>
- <https://economipedia.com/definiciones/principios-de-la-organizacion.html#:~:text=Los%20principios%20de%20la%20organizaci%C3%B3n,en%20forma%20r%C3%A1pida%20y%20eficaz.>
- <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281#:~:text=El%20Manual%20de%20Funciones%2C%20es,normas%20y%20que%20resumen%20el>
- https://html.rincondelvago.com/manuales-administrativos_administracion.html
- <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/manuales2002-2.pdf>
- <https://www.definicionabc.com/tecnologia/manual-de-usuario.php>
- https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/43b-diagnostico_organizacional_una_mirada_hacia_el_futuro_noviembre_2010_corregido.pdf

XI. ANEXO

Anexo I: Formato de Ficha Ocupacional

 <p style="text-align: center;">LOTO NICARAGUA FICHA OCUPACIONAL</p>		<p>Versión:</p>
		<p>Revisión:</p>
		<p>Fecha:</p>
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo		
Área organizativa		
Jefe Inmediato		
Objetivo del cargo		
Turno		
II. DESCRIPCIÓN GENÉRICA		
MISIÓN DEL PUESTO		
III. RESPONSABILIDADES		
IV. FUNCIONES		
V. REQUISITOS		
Conocimientos		
Formación académica		
Experiencia		
Habilidades		
Condiciones de Trabajo		

Anexo II: Diseño Metodológico

El diseño metodológico es el conjunto de métodos que se utilizan para recolectar y analizar las variables medibles que se especifican en un problema de investigación.

Este diseño es el marco que se crea para encontrar las respuestas a las preguntas que nacen en la investigación.

El diseño metodológico especifica los grupos de información que serán recolectados, hacia qué grupos se recolectará información y cuándo ocurrirá la intervención.

➤ Tipo de enfoque

El enfoque de la investigación es de tipo cualitativo, por lo que se inicia a través de la recolección de datos, esta nos permitirá buscar información, la misma nos ayudará a obtener un acercamiento de la descripción del entorno laboral, conocer las tareas o funciones de cada trabajador de Loto Nicaragua.

➤ Tipo de investigación

La propuesta de elaboración de Manual de Funciones para Loto Nicaragua se llevará a cabo con base al tipo de investigación descriptiva y exploratorio, ya que se busca a través de la recolección de información proporcionada por los trabajadores de los diferentes puestos de trabajo describir o caracterizar el entorno laboral, asimismo los conocimientos, actitudes y características de cada puesto de trabajo; con cuya interpretación global se puedan extraer conclusiones que den respuesta a las dificultades que viene ocasionando la ausencia de esta herramienta administrativa en dicha empresa. Y posteriormente presentar la propuesta de manual que se pueda ajustar a las necesidades de la misma.

A detalle utilizaremos dos diferentes métodos:

➤ **Método de observación directa**

Es uno de los métodos más utilizados, tanto por ser el más antiguo históricamente por su eficiencia. El análisis de cargo se efectúa observando al ocupante del cargo de manera directa y dinámica, en pleno ejercicio de sus funciones, mientras el analista de cargos anota los datos clave de su observación en las hojas de análisis de cargos. Es más recomendable para aplicarlo a los trabajos que comprenden operaciones manuales o que sean sencillos y repetitivos.

Algunos cargos rutinarios permiten la observación directa pues el contenido manual puede verificarse con facilidad mediante la observación. Dado que no en todos los casos de la observación responde de todas las preguntas ni disipa todas las dudas, por lo general va acompañada de entrevista y análisis con el ocupante del cargo o del supervisor.

El analista de cargos recolecta los datos acerca de un cargo mediante la observación de las actividades que realiza el ocupante de éste. La participación del analista de cargos en la recolección de la información es activa; la del ocupante es pasiva.

➤ **Método del cuestionario**

Para realizar el análisis, se solicita al personal (en general, los que ejercen el cargo que será analizado, o sus jefes o supervisores) que diligencie un cuestionario de análisis de cargo, su contenido y características.

La recolección de datos sobre un cargo se efectúa mediante un cuestionario de análisis del cargo, que llena el ocupante o su superior. La participación del analista de cargo en la recolección de datos es pasiva (recibe el cuestionario); la del ocupante es activa (llena el cuestionario).

➤ **Descripción del universo de estudio**

Se establece como universo al conjunto de personas, cosas o sujetos a investigación, que tienen características definitivas, en este caso, no

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

establecemos muestra o subconjunto, sino que el universo de estudio son todos los cargos de trabajo definidos por la institución, es decir, el universo será basado en los 54 cargos que tiene la empresa, siendo evaluados cada uno de estos.

➤ Técnicas de Recolección de Datos

La información fue recolectada en base a fuentes primarias, utilizando como instrumento de consulta la entrevista en forma directa a la población objeto de estudio, a través de un cuestionario previamente elaborado y estructurado, el cual será de gran ayuda para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente trabajo.

- Gerencias, se realizará entrevista para conocer la información de los diferentes puestos de trabajo y las funciones principales de cada puesto.
- Colaboradores, se realizará entrevista al personal para la recolección de información acerca de las funciones que realizan los empleados.
- Observación Directa, la observación se realizará en las áreas de oficinas de para consolidar la información recopilada en las entrevistas anteriormente mencionadas.

➤ Secundaria

Es aquella que se obtiene a través de registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero ya han sido elegidos y procesados por otros tales como:

- Documentación, se revisarán los documentos administrativos proporcionados por la organización.
- Sitios Web, se visitarán los diferentes sitios web con información que sirvan para el diseño del manual de funciones.

➤ **Instrumentos para la recopilación de información**

Los instrumentos por utilizar para el siguiente estudio son los siguientes:

- Investigación Documental: Se solicitará toda aquella documentación existente en caso de haber tales como manuales, políticas, reglamentos y objetivos que nos permitan recopilar información de vital importancia para el desarrollo del estudio.
- Entrevista: Se utiliza para recabar información en forma verbal, a través de preguntas con el objetivo de conocer objetivos y estructura organizacional.
- Cuestionarios: La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se les hace la misma pregunta en más o menos la misma manera.
- Observación Directa: En esta técnica se establece contacto de manera personal con el caso o acontecimiento, es sin lugar a dudas, uno de los más utilizados en la actualidad por los contundentes resultados. Permite, de manera estructurada, grabar los acontecimientos que ocurren.

➤ **Procedimiento para la recolección de la información**

- Para el desarrollo de los sistemas de información se harán usos de las diferentes técnicas para la recolección de información con la finalidad de poder cumplir los objetivos de la investigación, estas técnicas por mencionar son entrevistas y observación directa.
- Las técnicas mencionadas serán ejecutadas en cierto momento, para lograr encontrar información de utilidad en esta investigación, la aplicación de estas técnicas nos ayudará a conocer las experiencias de los trabajadores y las actividades realizadas enfocadas en un ámbito más cercano.

➤ **Procesamiento de la información**

- El procesamiento será realizado una vez se termine el estudio en el campo, los datos se analizarán con Microsoft Excel para poder representar gráficamente la información recolectada de las entrevistas que se realicen dentro de la empresa, se espera que con los resultados de la entrevista se puedan identificar las fortalezas y debilidades actualmente existentes.

Anexo III: Entrevista a trabajadores

Objetivos: Recolectar información sobre las actividades realizadas por cada trabajador e identificar detalles del puesto de trabajo.

a. ¿Cuál es el nombre de su puesto de trabajo?

b. ¿Qué naturaleza tiene su puesto de trabajo?

Administrativo

Técnico

Gerencial

Operativo

c. ¿Conoce usted las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?

Sí

No

d. ¿Cuánto tiempo tiene en su puesto de trabajo?

Menos de un año

Entre 1 y 2 años

Más de 2 años

e. ¿Tiene conocimiento acerca de los riesgos a los que está expuesto en su puesto de trabajo?

Sí

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

No

f. Valore la seguridad de su área de trabajo

Muy buena

Buena

Regular

Propuesta de Manual de Funciones para la empresa Loto Nicaragua

Anexo IV: Observación directa

Objetivos: Se realiza con el fin de ratificar la información recopilada en la entrevista.

Nombre del Observador: _____ Fecha: _____

Tipo de Observación: _____

Condiciones de trabajo

a) Organización del área

b) Método de trabajo

c) Ambiente de trabajo

Observaciones:
